

## LAS FEMMES-RELAIS EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES: UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN NATURAL EN FRANCIA

Núria Llevot Calvet  
*Universidad de Lleida*

“Depuis le début des années 80, est apparu un phénomène nouveau dans les quartiers fragilisés des banlieues. Un fossé d'incompréhension réciproque s'y approfondissait entre les populations souvent d'origine immigrée et les administrations (écoles, police, centres sociaux, hôpitaux...). En réaction à cette situation, des femmes de ces quartiers ont commencé à multiplier des initiatives pour tenter de restaurer les circuits de communication entre habitants et institutions. D'abord bénévoles, de plus en plus sollicitées tant par les travailleurs sociaux que par les habitants, elles ont été amenées à mobiliser d'autres femmes, à développer des réseaux et à créer des activités associatives” (1).

**RESUMEN:** En Francia, en la mayoría de los barrios con dificultades actúan las femmes-relais, se trata sin duda, de una de las experiencias más conocidas y antiguas en el campo de la mediación: una figura que, teóricamente, interviene para dar respuesta a una demanda, individual o colectiva, de interpretación pero que, en realidad, como veremos, facilita la relación entre las familias recién llegadas y las instituciones escolares del país de acogida.

**PALABRAS CLAVE:** Conflicto escolar. Interpretación cultural. Traducción lingüística. Institución escolar. Progenitores de minorías étnicas. Profesorado.

## THE FEMMES-RELAIS IN SCHOOLS: AN EXPERIENCE OF NATURAL MEDIATION IN FRANCE

**SUMMARY:** In France, the femmes-relais act in most of the neighbourhoods with difficulties, which is without any doubt one of the well-known and old experiences in the field of the media-

(1) Delcroix, C. *et al.*: *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*, Paris, La Documentation Française, 1996, p. 134.

tion: a figure that, theoretically, intervenes to give an answer to a singular or collective demand of interpretation but that, in fact, as we will see, facilitates the relationship among recently arrived families and the schools of the admitting country.

**Keywords:** School conflict. Cultural interpretation. Linguistic translation. Schools. Parents of ethnic minorities. Teachers.

## INTRODUCCIÓN

Parece obvia la importancia que tiene para los alumnos en general y los minoritarios en particular el hecho de que las familias tengan una buena relación con el centro para conseguir el éxito académico, un autoconcepto positivo y la plena integración escolar (2). Centrados en estos últimos alumnos, generalmente, las familias de origen inmigrante confían en el papel de la escuela en la formación y la promoción de sus hijos. En nuestro país, existe un amplio abanico de estudios (3) que muestran que las familias inmigrantes acostumbran a tener más confianza que las autóctonas (de similar estatus social) en el proceso de escolarización de sus hijos. No obstante, la mayoría acostumbra a tener una idea muy vaga de los objetivos, los contenidos, las actividades, el funcionamiento y hasta de la posible implicación y colaboración con la institución. Por ello es conveniente favorecer la comunicación en las dos direcciones, con iniciativas como la que proponemos de promover el intercambio y relación continuada entre el profesorado y las familias por medio de agentes socioeducativos que pueden realizar el papel de mediadores e intermediarios. En nuestro país, esta función la acostumbra a realizar la asistente social, pero existen experiencias como las de Francia en las que pueden colaborar con éxito madres y padres inmigrantes, principalmente, preparados adecuadamente para realizar esta tarea (4).

En los últimos años se ha visto cómo la mediación lingüística y la mediación cultural se han convertido en un ejercicio cada vez más presente y utilizado en los servicios e instituciones francesas. La intervención de terceros entre partes etnoculturalmente diferenciadas, aunque nos pueda parecer un fenómeno novedoso, en realidad viene de antiguo, tanto como los mismos contactos culturales y las relaciones interétnicas. Es decir, allí donde se han relacionado personas y grupos con idiomas, creencias, costumbres, códigos culturales, etc., heterogéneos ha surgido la necesidad del intérprete lingüístico o traductor y la oportunidad de mediar entre las partes para resolver los malentendidos y conflictos. A pesar de este bagaje, dicha práctica se manifiesta llena de interrogantes y, sin embargo, no se está produciendo paralelamente una reflexión y clarificación de sus fundamentos (5). Por ello, nos pareció que nos hallamos en un momento adecuado para examinarla, ya que se están pro-

- (2) Cfr. Jordán, J.A. y Castella, E.: "Criteris per a elaborar currículums interculturals", en Jordán, J.A. (coord.): *Multiculturalisme i educació*, Barcelona: Proa/UOC, 1998, pp. 61-68.
- (3) Entre otros Garreta, J.: *La integració en l'estructura social de les minories ètniques. Gitanos i immigrants extracomunitaris a les províncies de Lleida i Osca*, Lleida, Universitat de Lleida, 1999.
- (4) Cfr. Jordán, J.A. y Castella, E.: "Criteris per a elaborar currículums interculturals", en Jordán, J.A. (coord.): *Multiculturalisme i educació*, Barcelona: Proa/UOC, 1998, pp. 61-68.
- (5) Cfr. Garreta, J. y Llevot, N.: "Los mediadores culturales: puente entre progenitores de las minorías étnicas y la institución escolar", *Revista de Pedagogía Social*, 1 (1999) pp. 95-114.
- (6) Llevot, N. *Els mediadors interculturals en les institucions educatives de Catalunya*, Lleida,

duciendo diversas iniciativas sociales e institucionales casi siempre relacionadas con las situaciones de precariedad o marginación de grupos etnoculturales diferentes.

Hemos pretendido aproximarnos a experiencias concretas y modelos de mediación (6) considerando interesante desarrollar la figura de la *femme-relais*, figura aún no profesionalizada, que puede incrementar la comunicación entre centro y familia, relación que se ve influenciada por barreras lingüísticas, socioeconómicas, culturales e institucionales (7). Con esta finalidad se ha realizado una prospección analítica de la bibliografía y documentación existente sobre la temática y además hemos entrevistado a 19 *femmes-relais* y 6 trabajadores sociales de varias asociaciones de París.

## FRANCIA, LA DISTANCIA ENTRE MINORÍAS E INSTITUCIONES

En Francia, la institución escolar, como instrumento de integración (igual que sindicatos, asociaciones, etc.) es objeto de una atención prioritaria. En el proyecto educativo republicano, de carácter racionalista, igualitario y universalista, esta institución desempeña un papel esencial. El sistema de enseñanza se basa en cuatro pilares fundamentales (8): la libertad, la gratuidad, la obligatoriedad escolar y el laicismo en el cuerpo social para la uniformidad de los valores morales, de los conocimientos y de las categorías intelectuales, con lo que se convierte en el motor de la cohesión social (9). La escuela francesa, hasta hace bien poco, tenía la misión de garantizar la promoción de los mejores, es decir, de la elite de la nación. En consecuencia, la organización de la escuela pública no tenía en cuenta ni las especificidades regionales ni los orígenes nacionales ni las creencias de los alumnos. Con el proyecto de escolarización (10) para todos, el ministro de Educación, Investigación y Tecnología Claude Allègre da un rumbo nuevo y se apoya en la escuela de masas (11), proyecto político que, con la voluntad de crear clases heterogéneas, pretende que el sistema educativo acoja a todos los ciudadanos. El sistema de enseñanza tiene que adaptarse a los jóvenes del siglo XXI es la afirmación que se ha puesto de moda entre los sectores más progresistas de la sociedad francesa, que ven en ello la clave para solucionar el absentismo escolar.

(6) Cfr. Llevot, N.: *Els mediadors interculturals en les institucions educatives de Catalunya*, Lleida, Departament de Pedagogia i Psicologia, Facultat de Ciències de l'Educació, Universitat de Lleida, 2002.

(7) Cfr. Hohl, J.: "Résistance à la diversité culturelle au sein des institutions scolaires", en Gagnon, F.; Mc Andrew, M. y Pagé, M.: *Pluralisme, citoyenneté & éducation*, Montreal, l'Harmattan, 1996, pp. 337-348.

(8) Inspirados en las ideas de la Revolución Francesa de 1789 y por los fundamentos de la Constitución Francesa (Zapata, A.: *Connaître l'éducation nationale*, Paris, PUF, 1998.).

(9) Cfr. Philipp, M.G.: "De la educación intercultural al enfoque intercultural en educación: estado actual y perspectiva de futuro; el caso francés", *Revista de Educación Comparada*, 3, Madrid, UNED y Sociedad Española de Educación Comparada (1997) pp. 179-214.

(10) Política inscrita dentro del plan de modernización del sistema educativo francés.

(11) Los defensores de esta iniciativa se oponen a los métodos de selección de los mejores y se niegan a tener en cuenta los rasgos particulares y las capacidades individuales de cada alumno.

(12) Esta disposición reagrupa a los centros escolares de sectores tanto urbanos como rurales ca-

El absentismo que comporta el fracaso escolar atañe principalmente a los niños de medios desfavorecidos, especialmente a los de origen inmigrante. No obstante, a partir de 1981, con la instauración de las Zonas de Educación Prioritarias (ZEP) (12) se intenta compensar las desigualdades sociales. En la gran mayoría de las ZEP, con numerosa población de inmigrantes, actúan las *femmes-relais* (13) intermedias entre los habitantes y las administraciones. Se trata, sin duda, de una de las experiencias más conocidas en Francia, la más mediatizada y sobre todo la más antigua en el campo de la mediación: una figura que, teóricamente, interviene para dar respuesta a una demanda, individual o colectiva, de interpretación, pero que en realidad, como veremos, facilita la relación entre las familias recién llegadas y las instituciones del país de acogida, haciendo de traductoras, intérpretes y participando en la resolución de conflictos, intentando, en definitiva, mejorar la comunicación, es decir, que las diferentes partes comprendan mejor sus recíprocos aspectos culturales y personales. Entre las preocupaciones fundamentales de las *femmes-relais* destacan el éxito escolar de sus hijos (en nuestro artículo nos centraremos, únicamente, en este aspecto), la inserción socioeconómica de los habitantes y el intento de preservar un equilibrio entre la población. Comprometidas en acciones de apoyo escolar, de animación sociocultural, de promoción de las culturas, etc., estas experiencias favorecen la creación de espacios de mediación como lugares de emergencia de una nueva categoría de actrices sociales capaces de transmitir su experiencia y de participar en la lucha contra todas las formas de exclusión. Trabajando junto con otros profesionales del campo social para la revisión de modalidades de intervención social y profesional, con sus acciones se inscriben, a menudo, en un proceso de cambio en el que está implicada toda la sociedad francesa.

## RETRATO DE LAS *FEMMES-RELAIS*

A partir de las lecturas realizadas y de las citadas entrevistas durante una estancia de investigación adscritos a *l'École des Hautes Etudes en Sciences Sociales* (14) de París, a continuación presentaremos algunas de las cuestiones que hemos extraído sobre la experiencia de las *femmes-relais* y que estructuramos en los siguientes

- (12) Esta disposición reagrupa a los centros escolares de sectores tanto urbanos como rurales caracterizados por dificultades económicas, sociales y culturales. Tiene como objetivo corregir las desigualdades mediante el refuerzo selectivo y concertado de la acción educativa, mediante el desarrollo de la interrelación entre escuela y barrio: "Ces différents établissements sont liés par un projet de zone cohérent, mis en œuvre par une équipe pédagogique constituée pour cela, chargée à la fois d'impulser des actions et d'en assurer le suivi. Un responsable de zone ainsi qu'un coordonnateur assurement la liaison et la cohérence du fonctionnement" (Zapata, A.: *Connaître l'éducation nationale*, Paris, PUF, 1998, p. 97).
- (13) El concepto de "*femmes-relais*" es más restrictivo que el de mediador, pero en la práctica a veces no existen diferencias en su función. Es difícil establecer los límites sobre el terreno, pues su misión va más allá de la comunicación y de la descodificación lingüística. Muchas veces se utiliza este término para referirse a mediadoras.
- (14) El presente trabajo ha sido realizado gracias a una beca concedida por el Comisionado para Universidades e Investigación de la Generalitat de Cataluña en la convocatoria del 2000.
- (15) A falta de un concepto mejor, para saber a quién nos referimos y ya que otros autores lo utilizan,

tes apartados: características generales, diferencia entre *relais* y mediación, funciones que realizan, entre otros aspectos significativos.

### Características generales que presentan las *femmes-relais*

El término de *femmes-relais* es utilizado por los profesionales del campo social desde los inicios de la década de los años 80. En esta época empiezan a producirse acciones de “*relais*” bajo múltiples formas, a menudo espontáneas o voluntarias, sobre todo en barrios urbanos periféricos con una fuerte proporción de colectivos de origen inmigrante, donde parecen jugar un papel importante en la regulación de las tensiones engendradas debidas a un déficit de comunicación y de comprensión mutua, o bien a los problemas a los que se enfrentan estas poblaciones (fracaso escolar, paro, pobreza, delincuencia, etc.). Son, pues, en general las mujeres procedentes de poblaciones inmigradas la que toman la iniciativa para intentar resolver problemas o amortiguar tensiones. Las *femmes-relais* en Francia generalmente han estado ligadas sólo a funciones de interpretación y de traducción de códigos culturales, pero a partir de la década de los 90 han ampliado y sistematizado su acción, profesionalizándose para jugar un verdadero rol social de mediadoras.

En cuanto a los rasgos definitorios de estas mujeres, la gran mayoría se sitúa en una franja de edad que comprende de los 25 a los 45 años. Este gran grupo se puede diferenciar según el lugar de nacimiento: un primer grupo -16 de nuestras entrevistadas-, que constituye la mayoría, son inmigrantes, es decir, nacidas fuera del territorio metropolitano francés y que han llegado a Francia después de los diez años; el segundo grupo -3- forma la llamada “segunda generación” (15), es decir, aquellas que han nacido en Francia de padres inmigrantes. Las nacionalidades de origen, por orden decreciente, son: argelinas -4-, marroquíes -4-, turcas -3-, senegalesas -2-, iraníes -1-, serbias -1- y laosianas -1-. Entre las de origen inmigrante es interesante tener en cuenta los años que llevan viviendo en el país de acogida: quince años como mínimo, tiempo considerado suficiente para obtener la cualificación de ayudar a integrar a otros miembros del propio colectivo.

Respecto al nivel de instrucción, diferenciaremos a las entrevistadas en dos grupos: el primero con estudios que llega hasta una diplomatura, incluso alguna licenciatura, y el segundo, en cambio, que sólo goza de estudios primarios.

El anterior punto se relaciona con que la mayor parte -13- se han casado con inmigrantes, que procedían de pequeñas clases medias urbanas del Magreb pero que en Francia se han encontrado situados entre las clases más bajas. Esta situación de heterogamia social ha constituido una de las principales dificultades de adaptación que han tenido que afrontar a su llegada. El *decalage* entre las representaciones imaginarias que tenían de cómo sería su nueva vida en el país de acogida y la cruda realidad las ha conducido a buscar actividades que dieran otro sentido a su vida, así una gran parte se ha decantado por actividades de “*relais*” con vecinos, amigos, etc., ya que su nivel de instrucción, más elevado que el de su entorno, a menudo analfa-

(15) A falta de un concepto mejor, para saber a quién nos referimos y ya que otros autores lo utilizan, emplearemos el término “segunda generación” pero entre comillas.

beto, las ha llevado a jugar un rol de intermediarias. Para otras -3-, en cambio, el sentido de *relais* se fundamenta en el deseo de luchar contra los peligros que acechan a sus hijos: las drogas, la delincuencia, el fracaso escolar y el paro.

Sobre el dominio de idiomas, la mayoría se expresa correctamente en francés, aunque a la hora de escribirlo han tenido que acudir a cursos en las asociaciones. Lógicamente conocen otros idiomas, como por ejemplo el inglés, y, por supuesto, dominan la lengua o las lenguas del país de origen. El conocimiento de estas lenguas o lengua es imprescindible para intervenir, aunque destacan que este criterio no es garantía suficiente, pues erosiona la apuesta que algunos trabajadores sociales pueden hacer por trabajar, únicamente, con el traductor o el intérprete lingüístico.

Así mismo consideran que también se debe pertenecer a la misma identidad cultural. Los mediadores de origen inmigrante prefieren intervenir con los colectivos "más próximos al suyo", pues la operatividad y efectividad será mayor cuanto más grande sea la proximidad lingüística y cultural. Pero uno de los efectos perversos es el riesgo de etnificación (llamado también "*communautarisation*") del trabajo de las *femmes relais*. Creemos que si tienen relaciones privilegiadas con su grupo étnico de referencia, la consecuencia es que refuercen estos lazos y no lleguen a abrirse a otros colectivos presentes en el barrio. El peligro adicional, entonces, es que ciertas instituciones consideren a las *femmes relais* como las representantes de una comunidad étnica en lugar de intermediarias.

El concepto de *femmes-relais* comporta también implícitamente la cuestión del género y de la identificación étnica. En cuanto al primero, debemos decir que los hombres también son igualmente capaces de asumir esta función, pero la utilización de este término se remite a una visión tradicional y cultural del estatus de la mujer en la sociedad. Si el género femenino, mucho más numeroso que el masculino, asume los roles de *relais* y de mediación es porque para las mujeres que provienen del Magreb ser un *relais* es parte de su tradición: "C'est un automatisme d'être là, de tendre la main, de mettre en relation les gens" (16). En general, están más disponibles y presentes en los barrios degradados. Con el aumento del paro, los hombres también parecen estar interesados por esta actividad aunque sea de forma provisional esperando encontrar un empleo o con la idea de seguir una carrera política en el barrio. En cuanto a la identificación étnica, al haber vivido en carne propia el proceso de aculturación, pueden prestar un servicio más eficaz en la descodificación de situaciones complejas, así como ser unas excelentes transmisoras de mensajes entre los dos grupos culturales.

La pertenencia de las *femmes relais* al barrio, es decir, la noción de proximidad, ayuda a su tarea pero a la vez condiciona las posibilidades de movilidad profesional que pueden llegar a tener. Como pone de manifiesto un estudio de Pinault (17) son reclutadas en función del conocimiento de su barrio y de su sociabilidad, aunque algunas de nuestras entrevistadas se quejan de que esta proximidad comporta una

(16) Delcroix, C. et al.: *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*, Paris, La Documentation Française, 1996, p. 40.

(17) Pinault, M.E.: *Professionnaliser la médiation sociale. Conclusions sur la médiation*, Paris, 1997.

pérdida de privacidad tanto por día como por la noche. Las relaciones de proximidad permiten, efectivamente, una mayor comprensión, empatía del colectivo que las visita (el hecho de haber pasado por ciertas dificultades les provoca un sentimiento de seguridad y confianza que les atrae). Así, la pertenencia al barrio no debe ser un factor restrictivo sino un facilitador relacional.

“Les femmes-relais représentent de véritables “ passeurs ” de culture, en raison notamment de leur double appartenance et de leur intégration en France qui a nécessité de nombreux aménagements et compromis culturels”.

A estas mujeres se les pide que sean un nexo de unión, una pasarela para la integración en la sociedad francesa, por ello se prioriza que sean personas con experiencia, madres de familia numerosa, que hayan vivido y superado el proceso de migración, teniendo en cuenta que éste sea exitoso (culturalmente), también que conserven vivos los vínculos con el país de origen (ya sea por teléfono, estancias por vacaciones, etc.), así como un buen conocimiento del sistema institucional y administrativo y una mínima competencia lingüística (oral y escrita) en francés. A menudo esta figura surge de la red asociativa de la inmigración, representando pues una categoría de extranjeras dinámicas y fuertemente integradas.

De forma sintética podemos decir que el camino de las entrevistadas para llegar a ser *relais* ha sido silencioso, largo, anónimo y sin esperar ningún reconocimiento de la sociedad, al menos hasta el momento en que se les ha propuesto hacerlo de forma pública y más o menos retribuida. Este rol lo realizaban y todavía siguen con él de forma voluntariaæ muchas personas ante la marginalización y estigmatización que padecen algunos colectivos en nuestra sociedad. Las prácticas tan variadas que realizan las *femmes-relais* testimonian la diversidad de apelativos que reciben por parte de los profesionales de la sociedad francesa: *habitants relais*, *correspondants au quartier*, *agents de proximité*, *accompagnateurs*, *écrivains publicss*, *médiatrices culturelles*, *animatrices*, *travailleuses familiales* (añadiendo “sin diploma”), y hasta *Mère Thérèse des banlieues*. Gran parte de las entrevistadas prefieren llamarse *femmes médiatrices sociales et culturelles*, para valorizar de esta manera más su trabajo, que el simple apelativo de *relais*. Rechazan este término porque encuentran que no confiere el reconocimiento ni la dignidad que ellas mismas reivindican y porque es demasiado restrictivo; la función de mediadora para ellas es más amplia, corresponde más a todas las funciones que actualmente realizan.

En cuanto a la situación laboral, la mayoría (por no decir todas) de las *femmes relais* confiesan que se encuentran en una posición difícil (inestabilidad en la contratación, jornada y salario). La categoría profesional de las *femmes relais* es uno de los debates que quedan por abordar públicamente (un tema que muchas ya comentan en privado).

Fruto de las consultas realizadas en la investigación llevada a cabo, se ha podido extraer unas conclusiones sobre el papel que entre las comunidades de inmigrantes cumplen estas figuras cuya acción, voluntaria y espontánea, podría englobarse en lo que llamaríamos, de forma genérica, como mediación natural o espontánea. Ésta suele realizarse entre personas que se tienen confianza, en unas condiciones determinadas de solidaridad, y no acostumbra a traspasar los límites de lo personal/fami-

liar o el boca a boca. Consiste, pues, comúnmente, en: dar acogida a los recién llegados, orientarles y asesorarles en el funcionamiento de la sociedad receptora y facilitarles la comunicación y el acceso a los servicios existentes en la sociedad mayoritaria.

### La diferencia entre *relais* y mediación

La función de *relais* vendría a ser un remedio a los disfuncionamientos institucionales, que surgen por la dificultad de responder a las demandas específicas de poblaciones en riesgo de marginación. En este caso su papel se limitaría al de mera intermediaria entre los usuarios y las instituciones, que traduce, aclara las peticiones e informa a las comunidades culturales para evitar en último término que los malentendidos se transformen en conflictos. Así pues, hay que recalcar que no participan en el engranaje que permite transformar las instituciones, las prácticas de acogida; es decir, favorecen la reproducción de las normas pero no tienen potestad para cambiar las pautas establecidas. De alguna manera también están más controladas que los mediadores por las administraciones, lo cual les otorga un carácter, a veces, tan sólo instrumental (18). Las mediadoras inciden pues en un sentido más amplio, proponiendo nuevas formas de regulación social y de diálogo. Desde esta perspectiva, la función remite a la necesidad de recrear y crear el enlace social allá donde el tejido social sufre degradaciones. La mediadora en este caso juega no solamente un papel de intermediaria, sino también de polo de referencia y actriz portadora de proyectos. Reparar las relaciones entre vecinos confrontados entre sí o con las administraciones.

En cambio, la función de mediador se inscribe en un contexto más amplio, de alguna manera también instrumental, pero propone nuevas formas de regulación social y de diálogo. Su función remite a la necesidad de crear un refuerzo social allí donde el tejido social sufra degradaciones. La mediadora, en este caso es, además de intermediaria, referencia y portavoz de proyectos, con competencias de negociadora: ayudando a los habitantes confrontados los unos con los otros o con las administraciones, etc. Juegan un papel de mediación recíproca entre los colectivos y las instituciones: aceptan traducir las exigencias de la administración en términos comprensibles para los habitantes del barrio, pero también intentan que las instituciones escuchen y comprendan las necesidades y aspiraciones de los inmigrantes, es decir, sus deseos de ser reconocidos con dignidad por las mismas administraciones. En este último punto su papel es particularmente importante para que se tengan en cuenta los valores y costumbres de cada colectivo. Sin duda, es una tarea particularmente difícil de asumir, ya que obliga, a menudo, a tener que enfrentarse a las administraciones e por naturaleza reticentes a reformarse e a las poblaciones, no siempre dispuestas a revisar o cuestionar sus comportamientos. La posición de estas mediadoras es tensa, pues muchas veces han de marcar las fronteras o los límites que fuerzan los cambios pero sin destruir el espacio social.

(18) Cfr. Volponi, F.: "Evaluation des besoins en interprétariat et médiation culturelle, intégrer c'est accueillir", *Observatoire pour l'intégration en Languedoc-Roussillon, Montpellier* (1992), pp. 65-76.

(19) Cohen-Emérique, M.: "Travailleurs sociaux et migrants. La reconnaissance identitaire dans le



En síntesis, tanto la función de *relais* como la de mediadoras se pueden definir como una forma de participación activa de los inmigrantes en la sociedad de acogida, que en ocasiones resultan ser verdaderas líderes de las asociaciones y que, de formarse debidamente, podrían eliminar situaciones de caciquismo e intromisión de la cultura mayoritaria, gestionándose ellas mismas sus propios recursos y ayudas.

### Funciones de las *femmes-relais*

La primera de las funciones que citan los trabajadores sociales en cuanto a la colaboración con esta figura es la de facilitar la relación de las instituciones con las familias. Algunos de los entrevistados cuando hablan de las *femmes-relais* nombran las palabras: confort y tranquilidad para su trabajo.

“Elle est fine, elle comprend tout de suite, et elle a beaucoup d’expérience. Elle a une forme de discrétion, elle ne porte pas de jugement, elle essaie de comprendre, sans être le défenseur de la famille... Cette neutralité est importante...”

“Elles traduisent, les gens finissent par comprendre et nous sommes plus tranquilles...”

Este tipo de argumentos son muy corrientes, aunque también pueden dar lugar a un malentendido al creer que se da un uso puramente instrumental de las capacidades de estas mujeres, haciendo más simple y fácil la vida a los profesionales.

“Pour moi, la réalité est très simple et pleine de bon sens: j’apprécie de travailler avec les femmes-relais parce qu’elles m’aident à bien faire mon travail, d’abord. Elles me facilitent la vie...”

A continuación, la mayoría de los entrevistados -5- sostiene que otra de las funciones más importantes es la traducción cultural y la diferencian completamente de la parte lingüística, que podría realizarla perfectamente un intérprete o traductor lingüístico del mismo origen que el colectivo.

“Elles nous éclairent sur les mécanismes au sein des communautés... comprendre le sens du sourire chez les Asiatiques... au-delà de la traduction, il y a la compréhension culturelle”.

Aunque también encontramos un trabajador social que sólo desea un traductor lingüístico, pero con la condición de que sea del mismo origen étnico que el colectivo de intervención.

“Moi, je ne veux pas travailler avec les femmes-relais, mais j’estime qu’un travail secondé avec quelqu’un de professionnel de la même origine est essentiel. Les sentiments ne peuvent pas s’exprimer dans une langue qu’on maîtrise à peine ou pas du tout...”

La doble inscripción (territorial y étnica) distingue a las *femmes-relais* de los intérpretes. Las primeras viven en el barrio y por este hecho comparten con las familias una intimidad y proximidad que demuestran que la pertenencia al mismo grupo cultural y el dominio una misma lengua no son suficientes.

Los profesionales evocan su capacidad rápida de respuesta, su flexibilidad, etc. Pueden ser movilizadas en poco tiempo si se presenta una urgencia, ya que están presentes en el barrio. Además de compartir el trabajo de traducción lingüística y

cultural, las *femmes-relais* realizan un trabajo de acompañamiento y de seguimiento de las familias. Facilitan las relaciones entre las partes, pues tienen la confianza de las familias, en tanto que los profesionales suscitan recelos y desconfianza. Muchos de ellos han tenido que afrontar problemas sociales (y psicológicos) dolorosos, fracasos repetidos (o percibidos como tales) en las relaciones con las instituciones, etc.

“... elles ont la confiance des familles et c'est ça leur atout. C'est un privilège qu'elles ont, elles inspirent la confiance aux familles. Moi, en tant que professionnelle, je dois passer beaucoup de temps pour la gagner...”.

Este hecho se acrecienta con las familias de origen rural que, en general, proceden de medios más desfavorecidos y presentan una serie de hándicaps a tener en cuenta (analfabetismo, fanatismo, etc.).

“... les familles qui viennent de la campagne, ne sachant pas lire...”.

Algunas instituciones tienen la necesidad de efectuar visitas a domicilio a las familias, lo que provoca reacciones viscerales, ya que muchos colectivos identifican a las profesionales sociales de ayuda con las de control. Para remediarlo, el contacto y la ayuda de las *femmes-relais* se convierte en un recurso esencial. Son, pues, consideradas el “caballo de Troya” que permite a las instituciones penetrar lentamente en las familias. La desconfianza de las familias y su deseo de proteger de la mirada exterior sus espacios privados, sobre todo el ámbito familiar, son subrayados por la mayoría de los profesionales. Así, algunas visitas y entrevistas se realizan en el local de las *femmes-relais* como lugar neutral. “... ni siège de l'institution, ni domicile des familles, il permet aux uns et aux autres de se retrouver dans un lieu marqué positivement”.

Además de lo dicho, las *femmes-relais* adquieren un rol activo de la burocracia llamado “préposées à la paperasse”. Llenan los diversos formularios, organizan y escogen los documentos para realizar una inscripción escolar, una consulta, una entrevista con el trabajador social...

### **Las *femmes relais* y los trabajadores sociales: ¿oposición o complementariedad?**

Uno de los grandes obstáculos para el trabajo de las *femmes-relais* es la desconfianza y la resistencia de ciertos agentes institucionales æen especial trabajadores socialesæ hacia esta figura, que puede deberse al desconocimiento o al miedo a que se entrometan en su campo de acción, tal como decía una entrevistada:

“Celui-ci provient, d'une part de la méconnaissance de ces agents, de l'action des femmes relais et de leurs conséquences, et d'autre part, de la peur qu'ils ont de les voir envahir leur champ d'action”.

Es importante subrayar que el trabajo de las *femmes relais* se sitúa en un tiempo y un espacio diferentes de los del trabajador social, que tiene el tiempo y el espacio predeterminados. El tiempo en el caso del trabajador social viene condicionado por el horario que debe cumplir (predeterminado) un profesional, que raras veces puede flexibilizarse y adaptarse a las demandas de los usuarios (por la noche, un día de

fiesta, etc.), en cambio, la *femme-relais* puede acudir a la cita en cualquier momento porque vive y trabaja en el mismo barrio.

La originalidad del trabajo de las *femmes relais* se encuentra en el hecho de que provienen del mismo espacio que el colectivo minoritario. Como decía una *femme relais* iraní entrevistada: "... les *femmes relais* ne sont ni au-dessus ni en-dessous du public mais à côté des autres. Elles vivent les mêmes problèmes tout en possédant un savoir en plus et une capacité d'écoute et d'orientation... cette écoute se développe dans une temporalité informelle, ce qui finit par poser la question du temps qu'elles y consacrent". En cambio, el trabajador social tiene su oficina, su lugar de trabajo preestablecido, en la institución que le ha contratado.

No obstante, se pueden observar efectos perversos en la función de la *femme relais* y en su relación con el trabajador social. Sucede a menudo que las intervenciones de esta figura suscita celos y malentendidos entre otros profesionales de lo social, provocados en su mayoría por la indefinición (al menos oficial) en la que se encuentran. Existe, por ejemplo, un riesgo de confusión entre la instancia de poder y la instancia del diálogo. Las poblaciones afectadas pueden verse confrontadas a una multiplicidad de actores sobre el terreno que hace más compleja si cabe la acogida en lugar de simplificarla. Este riesgo se acentúa con la ausencia de un código deontológico y con un estatus mal definido. Sin embargo, cuando los contenidos de las funciones, los límites y los códigos están bien definidos, el trabajo de cada uno se complementa y coordina.

Otro de los peligros consiste en encontrar el equilibrio entre la confianza con el propio colectivo y el principio de secreto profesional que rige la acción de todos los profesionales sociales. Provocando situaciones en las que esta figura se encuentra ante una disyuntiva de tener que ser fiel, por una parte a los códigos y normas de su colectivo de origen y por otra, al imperativo de los profesionales de la sociedad mayoritaria. Esto le sitúa en lo que ha dado en llamarse la "doble fidelidad" a la que ha de responder la *femme-relais* y en la que no siempre es fácil encontrar el equilibrio citado.

## LA NECESIDAD DE MEDIACIÓN EN LA INSTITUCIÓN ESCOLAR

En el ámbito educativo, el término "*relais*" entre familias minoritarias e instituciones escolares conlleva tres significados y tres tipos de figuras mediadoras: en primera instancia evoca a la figura intermediaria y de enlace en situaciones en que, más que conflicto, lo que hay es dificultad de comunicación (la tercera persona es, pues, la que restablece la comunicación); la segunda definición hace referencia a una intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar, a las personas o las partes, por lo tanto, existe una situación previa de conflicto, por oposición o antagonismo, que provoca que la intervención de un tercero sea absolutamente necesaria; por último, y en tercer lugar, la mediación es entendida como un proceso creador por el cual se pasa de un estado inicial a un cambio que implica una transformación, es decir, un proceso dinámico activo, comparable a un catalizador (19).

La definición del rol, las funciones y las tareas de la *femme relais* hoy por hoy se encuentran en proceso de construcción, adaptándose siempre al contexto y a los actores con los que se interviene. Concretamente, el tipo de demandantes y la clase de demandas que reciben en el ámbito escolar provienen tanto de la sociedad mayoritaria como de las minorías. De la primera, las peticiones más numerosas llegan de la administración educativa (dirección de centros, profesorado, etc.) y las más frecuentes son: la explicación y justificación de las iniciativas que no forman parte de la tradición de los padres (colonias, excursiones, material escolar...); la desescolarización, absentismo y abandono escolar de los alumnos durante el período de escolarización obligatoria; la implicación de los progenitores en la vida escolar (asociaciones de madres y padres de alumnos, participación de los mismos en el consejo escolar y en las actividades del centro, asistencia a las reuniones y tutorías...); la colaboración en la preinscripción y la matriculación de los alumnos; la traducción lingüística (de documentos, convocatorias e informaciones diversas oral y escrita) e interpretación sociocultural; los problemas sanitarios (hábitos de salud y de higiene de los alumnos); el asesoramiento y la orientación a los profesionales del conocimiento de los rasgos más significativos de las culturas minoritarias (charlas, informaciones, debates sobre cultura minoritaria); el acompañamiento a los profesionales (a los trabajadores sociales en sus visitas domiciliarias...), etc. Por otro lado, las demandas procedentes de las minorías (20) surgen de las familias y de sus propias organizaciones y su interés se centra en: las ayudas económicas y las prestaciones sociales; la intervención en malentendidos y falta de comunicación; el asesoramiento al usuario sobre los recursos existentes; la defensa y promoción de los derechos e intereses de la minoría; el apoyo y el refuerzo personal; el acompañamiento y la traducción de la burocracia administrativa francesa; la dinamización comunitaria, etc. Aunque los inmigrantes tienen claras reservas en plantear conflictos familiares a los servicios sociales a estas interlocutoras, algunas chicas jóvenes con conflictos con sus padres han planteado en los servicios comunitarios demandas de mediación.

Los actores institucionales pueden afrontar la tarea de negociación y aproximación a los colectivos por ellos mismos. Pero en muchos casos les resulta muy difícil, pues no sólo no dominan el idioma que les posibilitaría una comunicación llena de matices, sino que no disponen de instrumentos que les permitan una sutil comprensión del mundo del otro y de los límites que no deben traspasar cuando intentan un cambio de normas y de valores. Otro de los argumentos, que nos comentan, es que tampoco tiene suficiente disponibilidad para ayudar a la gestión de este tipo de conflictos, que exigen por regla general disponer de mucho tiempo.

## A MODO DE REFLEXIONES

(19) Cfr. Cohen-Emérique, M.: "Travailleurs sociaux et migrants. La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide", en Camilleri, C. y Cohen-Emérique, M. (dir.): *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, l'Harmattan, 1989, pp. 77-115.

(20) Evidentemente no todos los inmigrantes formulan las mismas. Éstas varían en función de la situación jurídica, de la nacionalidad de origen, del género y de la edad.

(21) Delcroix, C. et al. *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*, Paris, La Documentation

Las instituciones consideran que las prácticas de *relais* entre escuela y familia en Francia aún se hallan en fase experimental, los estudios que encontramos son locales, o bien hacen referencia a una comunidad en particular. A pesar de la presencia de estas mujeres en la escena social y las crecientes demandas de las instituciones y de los colectivos, se encuentran en una posición muy frágil. En efecto, la ausencia de un estatus claro comporta un reconocimiento ambiguo de sus competencias tanto en el ámbito de formación como de sueldo. Por eso nos atrevemos a realizar una serie de recomendaciones ya que vista la valoración positiva (a pesar de algunas críticas) se puede aprovechar esta experiencia en otros contextos (21): aumentar sus competencias y funciones, proponer formaciones específicas y cualificadas adaptadas a las diferentes situaciones de las mujeres en la práctica, combinar voluntariado y formas de remuneración adecuadas, mantener y reforzar el cuadro asociativo, favorecer los encuentros interregionales entre los diferentes *partenaires*, etc.

A pesar de los aspectos positivos de las *femmes-relais*, también existen peligros adicionales en esta figura. Si bien puede resultar muy útil en unos primeros momentos en que no existan interlocutores por parte de las instituciones, a la larga puede suponer una interferencia indeseable y peligrosa si se cronifican sus intervenciones e incluso pueden llegar a dificultar la deseable e indispensable relación simétrica, directa entre iguales, entre los ciudadanos de las culturas minoritarias y los profesionales y administradores. Otro riesgo es el de “instrumentalización” ya que al trabajar de forma voluntaria, o en condiciones precarias y con remuneraciones irrisorias, en tareas tradicionalmente “otorgadas” y relegadas al género femenino (ayudas escolares, campo social, etc.), pueden convertirse en otra forma de explotación de las mujeres. Las instituciones, aunque reconocen sus competencias y les permiten acceder a una formación a fin de que realicen su trabajo con mayor eficacia, pueden resolver con estas figuras un disfuncionamiento social.

La existencia de las *femmes-relais* en el contexto escolar es, sin duda, reveladora del disfuncionamiento de la comunicación entre las familias inmigradas y la institución escolar. Nos permite entender mejor la percepción que las familias tienen de la escuela, pero también la percepción que los educadores tienen de las familias minoritarias. La derivación a la mediación como paliativo es una solución necesaria a condición de que sea una medida provisional. Mientras los profesionales de la educación no analicemos este problema de comunicación como un elemento central para superar los malentendidos, no se podrá restablecer el diálogo con los progenitores, esencial para toda aproximación.

El esfuerzo de situar la comunicación como fundamento de las relaciones entre personas etnoculturalmente heterogéneas y, en ella, recuperar la palabra poniéndola en el centro, nos permitirá situarnos en otro registro, en otro punto de mira, reconduciendo modalidades de violencia y generando la posibilidad de negociaciones y mediaciones creadoras de un espacio común, donde puedan encontrarse vías para prevenir y resolver tensiones y conflictos, así como mecanismos y estrategias inno-

(21) Cfr. Delcroix, C. et al. *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*, Paris, La Documentation Française, 1996.

vadoras para una intervención social competente en el ámbito de la inmigración y la interculturalidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cohen-Emérique, M.: "Travailleurs sociaux et migrants. La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide", en Camilleri, C. y Cohen-Emérique, M. (dir.): *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, l'Harmattan, 1989, pp. 77-115.
- Delcroix, C. et al.: *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*, Paris, La Documentation Française, 1996.
- Garreta, J. y Llevot, N.: "Los mediadores culturales: puente entre progenitores de las minorías étnicas y la institución escolar", *Revista de Pedagogía Social*, 1 (1999) pp. 95-114.
- Garreta, J.: *La integració en l'estructura social de les minories ètniques. Gitanos i immigrants extracomunitaris a les províncies de Lleida i Osca*, Lleida, Universitat de Lleida, 1999.
- Hohl, J.: "Résistance à la diversité culturelle au sein des institutions scolaires", en Gagnon, F.; Mc Andrew, M. y Pagé, M.: *Pluralisme, citoyenneté & éducation*, Montreal, l'Harmattan, 1996, pp. 337-348.
- Jordán, J.A. y Castella, E.: "Criteris per a elaborar currículums interculturals", en Jordán, J.A. (coord.): *Multiculturalisme i educació*, Barcelona: Proa/UOC, 1998, pp. 61-68.
- Llevot, N.: *Els mediadors interculturals en les institucions educatives de Catalunya*, Lleida, Departament de Pedagogia i Psicologia, Facultat de Ciències de l'Educació, Universitat de Lleida, 2002.
- Philipp, M.G.: "De la educación intercultural al enfoque intercultural en educación: estado actual y perspectiva de futuro; el caso francés", *Revista de Educación Comparada*, 3, Madrid, UNED y Sociedad Española de Educación Comparada (1997) pp. 179-214.
- Pinaudt, M.E.: *Professionnaliser la médiation sociale. Conclusions sur la médiation*, Paris, 1997.
- Volponi, F.: "Evaluation des besoins en interprétariat et médiation culturelle, intégrer c'est accueillir", *Observatoire pour l'intégration en Languedoc-Roussillon. Montpellier* (1992), pp. 65-76.
- Zapata, A.: *Connaître l'éducation nationale*, Paris, PUF, 1998.