

MEDIACIONES INTERCULTURALES

Francisco Raga Gimeno¹

Grupo CRIT

Universitat Jaume I

*“Well, it seems to work in practice –
let’s see if it works in theory”*

J. Laue²

Resumen

El presente trabajo se plantea como una contribución más al actual proceso de consolidación y homogenización de los programas formativos de mediación intercultural. Para ello se presenta una propuesta de clasificación de las actividades a las que puede enfrentarse un mediador intercultural en el desempeño de su labor profesional. Dicha propuesta toma como punto de partida una clasificación de los diferentes ámbitos culturales, de los distintos tipos de “materia comunicativa” (y sus zonas de transición) con los que tienen que tratar los mediadores interculturales. Se analiza, además, cómo se articula esta clasificación con el resto de criterios implicados: cuándo se desarrolla la mediación, a cuánta gente va dirigida, cuál es su finalidad, quién es el destinatario de la misma, y en qué contexto tiene lugar.

Palabras Clave: mediación, intercultural, tipología, actividades, formación

¹ El presente trabajo se enmarca en el proyecto de investigación: “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa y propuestas de formación” (04/07) (HUM2004-03774-C02-01-FILO), financiado por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

² Citado por Avruch (1998: 94).

1. Introducción. Cultura y mediación

Hasta hace relativamente poco tiempo, la palabra *cultura* hacía referencia principalmente a manifestaciones artísticas como la pintura, la escultura, la música o la literatura,³ había gente culta y gente inculta, en los manuales de enseñanza de segundas lenguas los apartados dedicados a la cultura estaban poblados de paseos por el museo del Louvre, poemas de Machado, o alguna canción de los Beatles. Y de repente apareció la cultura, la cultura con minúscula, la cultura de las formas de comer y de vestir, de las fiestas populares, de las creencias religiosas, la cultura de los antropólogos y la de la gente, culta e inculta. Coincidiendo con el descrédito del concepto de raza, la “diferencia” ha empezado a construirse en torno a las manifestaciones culturales que tiñen la vida cotidiana de los pueblos del mundo. La interculturalidad y el choque de culturas han aterrizado en el debate político, en los medios de comunicación, en las conversaciones cotidianas, y hasta en los libros de enseñanza de segundas lenguas. La cultura está por todas partes, y se ha hecho casi imposible precisar qué es y qué no es cultura.

De manera paralela ha discurrido el auge de la mediación. La complejidad de las relaciones humanas en las sociedades urbanas industrializadas llevó a una mayor y más precisa institucionalización de las mismas. Como respuesta a esta, como diría Habermas, colonización institucional de la vida cotidiana, comenzó a desarrollarse un movimiento social⁴ que propugnaba la “desjudicialización” de los conflictos interpersonal o entre grupos mediante la “vuelta” a los procesos de mediación, a una especie de

³ En Williams (1983) encontramos una de las referencias clásicas de esta concepción de la cultura. Véase Avruch (1998: 6).

⁴ Cuyo germen, como apunta Ramos (2003: 80), podríamos situar en la California de los años 60-70.

autogestión de las relaciones sociales. Como en el caso de la cultura, la mediación está lejos de contar con unos límites precisos, aceptados por todos aquellos que trabajan en pro de su desarrollo. Nos encontramos con teorías y prácticas de la mediación que van desde una pseudo-judicialización hasta una especie de terapia de grupo.

Cuando dos ámbitos difusos confluyen no es de extrañar que el resultado sea igualmente difícil de delimitar. La mediación intercultural es un fenómeno reciente, surgido a raíz de la globalización de los procesos migratorios; su razón de ser es contribuir a mejorar la comunicación de las personas extranjeras, especialmente las provenientes de países en vías de desarrollo, con la población autóctona en general, y con los profesionales de los servicios públicos en particular. En estos momentos la figura del mediador intercultural no presenta un perfil homogéneo, ni por lo que respecta a su formación, ni a su situación laboral, ni a las actividades que desempeña. Se trata de una actividad emergente que se está nutriendo, en ocasiones de forma bastante aleatoria, de experiencias profesionales tan diversas como la traducción e interpretación, el trabajo social, la animación sociocultural, la psicopedagogía, la mediación social y comunitaria o la antropología cultural. En este mismo instante estamos asistiendo al nacimiento de un fenómeno que puede contribuir de manera decisiva a mejorar la convivencia entre personas procedentes de diferentes partes del mundo. Sin embargo, todo alumbramiento produce sentimientos encontrados, por una parte, somos testigos, o cómplices, privilegiados de un proceso de configuración, dinámico y cambiante; pero por otro lado, según se va alargando el parto más de lo esperado, empiezan a surgir las dudas acerca de si éste concluirá con el desenlace esperado.

Ante la falta de criterios unificados entre aquellos que se dedican a reflexionar teóricamente (y a elaborar programas de formación) acerca de la mediación

intercultural, cabe plantearse la posibilidad de dejar que sea la práctica laboral la que vaya definiendo su propia naturaleza y sus propios límites. Sin embargo, la práctica laboral de la mediación intercultural no es un ente abstracto, es una actividad en la que intervienen múltiples agentes sociales, en ocasiones con posturas o intereses contrapuestos, que pueden hacerla derivar hacia derroteros completamente diferentes, y en absoluto satisfactorios para todas las partes.

Por otra parte, como indica el título del presente trabajo, sería absurdo negar la diversidad de actividades que se engloban bajo el paraguas de lo que hoy en día conocemos como mediación intercultural, pero esto no nos impide indagar en las diferentes naturalezas de estas funciones, e intentar contribuir a una delimitación lo más precisa posible de las mismas. Más bien al contrario, una postura crítica ante el fenómeno emergente de la mediación intercultural, tendente a proporcionarle un mayor grado de coherencia, nos obliga a tratar de precisar el porqué, el para qué y el cómo de esta diversidad de actividades.

2. Clasificaciones de los tipos de mediación intercultural

No es tarea fácil ensayar una clasificación sistemática de los tipos de mediación intercultural, ya que ésta puede plantearse, como se observa en la siguiente lista, teniendo en cuenta muchos y muy variados criterios, que obedecen al quién, qué, cuándo, a quién, a cuántos, dónde y para qué de la mediación intercultural:

(a) Quién: natural o profesional

- (b) Qué: lingüística, conversacional, cultural o normativa
- (c) Cuándo: preventiva o rehabilitadora
- (d) A cuántos: comunitaria o de casos individuales
- (e) Para qué: solución coyuntural o transformación estructural de las relaciones sociales
- (f) A quién: a población extranjera, a población autóctona, a profesionales autóctonos, o multilateral
- (g) Dónde: los servicios públicos (en general o por áreas específicas), los barrios o las familias

Contamos ya con algunas propuestas tipológicas sobre la mediación intercultural muy apreciables, que cuentan con el valor añadido de estar fundamentadas en el análisis de una prolongada experiencia práctica.⁵ En Giménez (2002: 85-149) se distingue entre mediación intercultural dirigida a la atención de casos y mediación comunitaria.⁶ La primera incide en la facilitación de la comunicación y la resolución de conflictos entre los usuarios extranjeros y los profesionales de los servicios públicos. La segunda va dirigida a colaborar en la resolución de los conflictos entre los colectivos implicados (incluyendo el ámbito de la convivencia en los barrios), y a fomentar la participación ciudadana en organizaciones, así como la coordinación entre éstas. Podríamos decir, por tanto, que esta propuesta de clasificación toma como primario el criterio (d), combinándolo con el criterio (c).⁷

⁵ Por cuestiones de espacio, vamos a detenernos en dos de estas propuestas de clasificación. También son interesantes, entre otras, las aportaciones de Bermúdez y otros (2002: 115-119), o la de Agustí (2003: 25-33).

⁶ Una distinción ya tradicional en el ámbito del trabajo social. Véase Barbero (2003: 422).

⁷ Aunque, obviamente, tanto a lo largo del trabajo de Giménez (2002), como del de Cohen-Emerique (2003), se comenta igualmente la incidencia del resto de criterios.

La clasificación que quizás haya tenido más influencia en nuestro ámbito es la de Cohen-Emerique (2003: 27-28),⁸ que distingue tres tipos de mediación intercultural: preventiva, rehabilitadora y transformadora. La primera se centra en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas de diferentes culturas. La segunda tiene por objeto colaborar en la resolución de conflictos, especialmente de carácter cultural, surgidos entre usuarios extranjeros y profesionales de los servicios públicos. La tercera, directamente emparentada con el modelo de mediación social conocido como mediación-transformación,⁹ está dirigida a cambiar las normas, o crear otras que tengan en cuenta las nuevas relaciones interculturales. Mientras los dos primeros tipos de mediación incidirían especialmente en las relaciones interpersonales, la transformadora se desarrollaría sobre todo en el ámbito comunitario, y estaría dirigida, por tanto, a los colectivos de extranjeros y de profesionales. Podríamos concluir, pues, que esta clasificación se fundamenta en el criterio básico (c), combinado con el criterio (d), y con el criterio (e).

Reconociendo el valor intrínseco de estas (y otras) propuestas, resulta lícito plantearse la posibilidad de ensayar algún tipo alternativo de tipología. Si uno compara los actuales programas de formación en mediación intercultural, observa una llamativa falta de homogeneidad; aspectos que en algunos programas ocupan un lugar central y destacado en otros tienen un papel muy secundario o nulo. Y lo mismo cabría decir de la práctica profesional, hoy en día las mediadoras y los mediadores interculturales se dedican a la misma actividad y, al mismo tiempo, se dedican a actividades muy diferentes. Lo que pretendemos con la propuesta que aquí presentamos es establecer una

⁸ En Bermúdez y otros (2002: 130-2) se comenta esta clasificación de Cohen-Emerique de una forma muy detallada.

⁹ En la línea de la propuesta de Folger y Bush (1997).

tipología de las mediaciones interculturales lo más sistemática y coherente posible, en la que los diferentes programas de formación puedan encontrar un marco teórico de referencia.

Volviendo a la lista de criterios antes presentada, lo primero que habría que señalar es que el objetivo de la misma, y de su aplicación a una propuesta de clasificación, es establecer, de la manera más explícita posible, los límites internos (y las zonas de intersección) entre las “mediaciones interculturales” que constituyen la mediación intercultural. No pretendemos establecer qué es y qué no es mediación intercultural, ni precisar las fronteras externas de la misma, los límites entre la actividad profesional de los mediadores y la de otros profesionales del área social. Por tanto, las alternativas que presentan los distintos criterios no se observan desde una perspectiva excluyente. Con una excepción, la referida al criterio (a). Como acabamos de comentar, la actual propuesta tipológica tiene por objeto contribuir a una mayor sistematización en la formación de los mediadores interculturales; por tanto, damos por supuesto que la mediación intercultural no puede depender exclusivamente de los conocimientos lingüísticos y culturales que de manera natural haya ido adquiriendo una persona a través de su experiencia intercultural, de su proyecto migratorio.¹⁰

Nuestra propuesta de clasificación va a tomar como eje el criterio (b). En el apartado 3 presentamos una clasificación de los ámbitos de la cultura (entendida en el sentido más amplio), basada en la diferente naturaleza comunicativa de los mismos. Hemos optado por tomar como punto de partida el tipo de “materia comunicativa” con la que deben

¹⁰ Lo cual no quiere decir que esta experiencia no suponga un importante valor añadido en el bagaje del mediador intercultural. De hecho, algunos trabajos, como el de Cohen-Emerique y Fayman (2005), inciden de manera especial en la importancia decisiva de esta experiencia migratoria para el desarrollo de la labor del mediador intercultural.

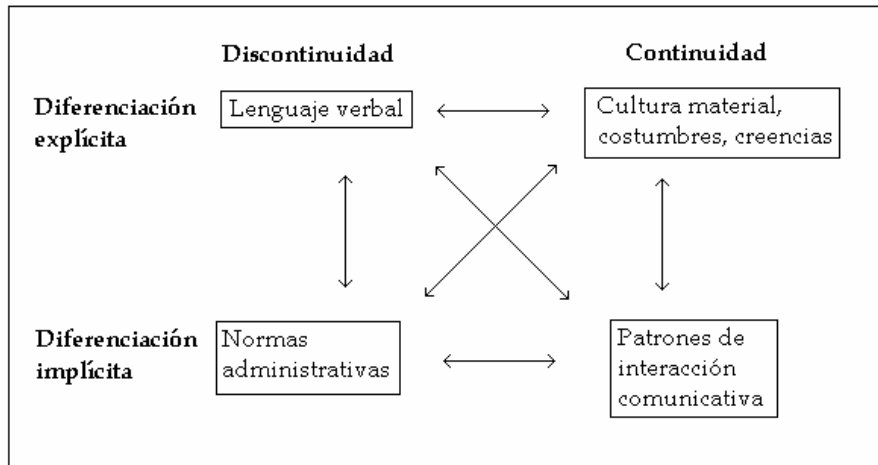
trabajar los mediadores porque, pensamos, es la forma más directa de abordar el tema que realmente preocupa a éstos durante su formación y durante su desempeño profesional: **cómo** afrontar las tareas a las que se van a enfrentar, y con **qué tipo de conocimientos y técnicas** deben contar para hacerlo con garantías. A estas cuestiones dedicaremos el apartado 4. Finalmente, en el apartado 5 comentaremos la incidencia del resto de criterios apuntados en la anterior lista. Como se irá comprobando, los ejemplos que vayamos citando para ilustrar los diferentes apartados pertenecen, casi en su totalidad, al ámbito de la sanidad. En el apartado 6 nos detendremos brevemente a justificar los motivos de esta decisión.

3. Tipos de ámbitos comunicativos culturales

Un punto de partida con el que posiblemente todos los estudios estén de acuerdo es que los mediadores interculturales intervienen, a varios niveles, en el proceso de comunicación entre personas o grupos de diferente origen cultural. De hecho, podemos afirmar que la diversidad de actividades desarrolladas por los mediadores interculturales deriva del hecho de que la comunicación entre las personas, sean de la misma o de diferentes culturas, se desarrolla a niveles significativamente diferentes. Si nos proponemos establecer una clasificación de las mediaciones interculturales basada en el tipo de “materia comunicativa” que está en juego, en el nivel de la cultura que está siendo transmitido, tenemos que enfrentarnos a la difícil tarea de precisar lo más posible los límites entre los diferentes ámbitos que componen eso que conocemos como cultura.

Sin embargo, como comentábamos en el primer apartado, la cultura es un concepto difuso, con unos límites externos e internos casi imposibles de precisar. No nos vamos a detener, de momento, en el complejo tema de los límites externos, en la cuestión de dónde acaba una cultura y dónde empieza la siguiente, en qué aspectos son culturales y en cuáles son universales, o en dónde acaba la determinación cultural y empiezan las características propias de cada individuo. Sin embargo, igual de complejo resulta dilucidar de qué módulos se compone una cultura. Como comenta Kuper (2001: 281-2), es mucho más operativo considerar a las culturas como haces de procesos que se construyen y reconstruyen continuamente, que como bloques monolíticos. Pero, ¿cuáles son esos haces, esos niveles que, coordinados de forma orgánica, constituyen una cultura? La respuesta es que no hay una única respuesta. La cultura es una “materia maleable”, y cada antropólogo ha establecido su clasificación de los bloques que la constituyen de acuerdo con sus experiencias y, sobre todo, con lo que le dicta el marco teórico en el que se sitúa. Pese a la aparente circularidad del método, lo cierto es que la mejor clasificación de los niveles de la cultura es la que responde de una forma más adecuada a las cuestiones que uno se plantea al aproximarse a ella.

En nuestro caso, buscamos conocer algo más sobre cómo se transmiten las culturas, así que ése ha de ser nuestro criterio a la hora de abordar la naturaleza de los diversos niveles culturales. En el cuadro 1 aparece la propuesta de clasificación de los ámbitos de la cultura de acuerdo con su especial naturaleza comunicativa.



Cuadro 1. Ámbitos culturales comunicativos

Como se observa en el cuadro, hemos dividido la cultura en cuatro ámbitos: lenguaje verbal, patrones de interacción comunicativa, normas administrativas y cultura material, costumbres y creencias. Estos cuatro ámbitos se caracterizan por su naturaleza continua o discontinua, y por su carácter explícito o implícito, extremos éstos que, como veremos, determinan las formas en que son comunicados.

3.1. Lenguaje verbal

Cuando decimos que un tipo de “materia cultural” como el lenguaje verbal presenta un alto grado de *discontinuidad*, nos referimos sencillamente a que entre, por ejemplo, la lengua árabe y la lengua española no hay un término medio. Si a todas las lenguas del mundo subyace algún tipo de gramática universal, ésta no es accesible ni útil para un hablante monolingüe de árabe que intente conversar con un hablante monolingüe de español. Esta discontinuidad podría matizarse observándola desde un punto de vista

histórico, atendiendo a la progresiva formación de lenguas mixtas, como el *espanGLISH*, o a la inteligibilidad parcial que se da entre lenguas emparentadas, como el español, el italiano y el portugués. Hecho éste que tiene especial importancia en el caso de las personas extranjeras que, por el pasado colonial de sus países de origen, conocen alguna lengua europea. Sin embargo, para la mayor parte de los extranjeros provenientes de África, Asia o Europa del Este, las lenguas son discontinuas. Por otro lado, cuando afirmamos que las lenguas tienen un alto grado de *diferenciación explícita*, queremos decir que todos somos conscientes de la diversidad lingüística, que nadie que escuche hablar en chino puede pensar que se trata de un español mal hablado.

3.2. Patrones de interacción comunicativa

Entendemos por patrones de interacción comunicativa todos aquellos fenómenos comunicativos de las conversaciones, de las interacciones cara a cara, que no están directamente relacionados con la gramática (fonología, léxico y morfosintaxis). Por tratarse del ámbito menos conocido, vamos a emplear algunas líneas más en delimitar en qué consisten los patrones de interacción comunicativa, tomando como referencia las propuestas de Raga (2005a). Hemos de partir del hecho de que en toda interacción comunicativa intercambiamos una serie de mensajes referenciales, expresados mediante enunciados construidos gramaticalmente; y simultáneamente, y de manera inevitable, intercambiamos mensajes sociales y psicológicos, transmitimos a nuestros interlocutores cómo somos personalmente y cómo entendemos la relación social que estamos estableciendo con ellos. Estos mensajes interpersonales se transmiten

básicamente mediante diferentes patrones de interacción comunicativa, que incluyen los usos del lenguaje (tipo y cantidad de contenidos, veracidad de los mismos, y manera de expresarlos), el paralenguaje (características sonoras sin valor fonológico), la distribución del tiempo conversacional (estructura de la conversación y distribución de turnos de palabra), y la distribución espacial (disposición del espacio y lenguaje no verbal). Estas dimensiones comunicativas pueden manifestarse de muy diversas maneras dependiendo especialmente, como decíamos, del tipo de relación social que se dé entre los interlocutores. En concreto, analizando dimensión por dimensión, y empezando por los usos del lenguaje, los interlocutores pueden intercambiar mucha o poca (o ninguna) información en general, y en particular información social, personal o de carácter comprometido, a su vez pueden emplear muy habitualmente o no mentiras sociales, y pueden emplear un lenguaje muy directo o muy indirecto, y emplear o no un tipo de expresiones con determinadas características sociolingüísticas (incluyendo las formas de tratamiento) que pueden llegar a afectar al grado de inteligibilidad de las mismas. Por lo que respecta al paralenguaje, éste puede presentar diferentes grados de énfasis (de intensidad, tono, tempo...), y puede tener o no características sonoras especiales, como, por ejemplo, nasalizaciones o pronunciación descuidada. En cuanto a la distribución del tiempo conversacional, en primer lugar la conversación puede presentar una estructura más o menos rígida, con transiciones más o menos marcadas entre las diferentes secuencias, y con un peso específico mayor o menor de la secuencia de saludo; en segundo lugar, la distribución de turnos de palabra puede ser más o menos libre (con dinámicas de lucha por los turnos), o más o menos predeterminada, los turnos pueden ser más o menos largos, y los solapamientos y silencios entre turnos de palabra pueden ser más o menos admisibles. Finalmente, por lo que respecta a la distribución

del espacio, por una parte la disposición global del local donde se desarrolla la interacción puede ser más o menos rígida y más o menos significativa, y por otro lado, en cuanto al lenguaje no verbal, puede admitirse o no el contacto y el mantenimiento de miradas, pueden variar las distancias a las que se sitúan los interlocutores, así como el grado de énfasis de la gesticulación manual y corporal, y de la expresividad facial.

Volviendo a nuestra clasificación, hay que señalar que, a diferencia de lo que ocurre con el lenguaje verbal, en general somos poco conscientes de la diversidad de patrones de interacción comunicativa. Como se señala en Grupo CRIT (2003), el carácter *implícito de ciertas diferencias* en el ámbito de los patrones de interacción comunicativa (como que, por ejemplo, en algunas culturas se precise de algunos segundos de silencio entre turnos de palabra) suele producir graves problemas de comunicación intercultural. Ese grado de “inconsciencia” acerca de los patrones de interacción comunicativa viene motivado igualmente por su alto grado de *continuidad*. Aunque asignemos ciertos valores erróneos a un determinado tono de voz o a una determinada mirada, se trata de comportamientos que no nos son en absoluto ajenos; en todas las culturas estos datos cuentan con un mismo tipo de valores sociales y emocionales, aunque, como decimos, éstos no coincidan exactamente en todas las culturas.

3.3. Normas administrativas

Observado desde “fuera” puede parecer extraño que le asignemos un lugar tan destacado a lo que hemos denominado “normas administrativas”. Sin embargo, no le resultará tan raro a aquellos que se hayan aproximado a la práctica de la mediación

intercultural y hayan comprobado las dificultades comunicativas que representa para cierta población extranjera enfrentarse al aparato burocrático de los servicios públicos. En general entendemos por normas administrativas todos aquellos aspectos del comportamiento social que están explícita y rígidamente fijados mediante leyes, códigos o normas, y que suelen presentarse en forma escrita.

Estas normas administrativas pueden variar de manera muy significativa dependiendo del grado de institucionalización y burocratización de las organizaciones sociales; de ahí que las personas extranjeras que vienen de países en los que, por ejemplo, la sanidad es casi exclusivamente de tipo tradicional, basada en la relación directa entre el sanador y el enfermo, se encuentren muy indefensas ante la avalancha burocrática propia de la atención biosanitaria con la que se topan en los países occidentales. Es en este sentido en el que sostenemos que las normas administrativas presentan un elevado grado de *discontinuidad*. Por otro lado, y pese a su “explícita fijación” en códigos escritos, estas normas administrativas no siempre están “expuestas” a los usuarios, y es habitual que se dé por supuesto su conocimiento. Este carácter *implícito* de los entresijos burocráticos suele causar malentendidos incluso a la población autóctona.

3.4. Creencias, costumbres y cultura material

Finalmente, el resto de aspectos culturales comunicables (en realidad todos lo son) entrarían en lo que hemos denominado *creencias, costumbres y cultura material*, que incluiría, por ejemplo, las formas de vestir, habitar o comer, las creencias religiosas o cosmológicas, y las manifestaciones materiales de las mismas, aspectos que en muchas

ocasiones están estrechamente interrelacionados. Por ejemplo, en ciertas culturas del África occidental existe la *creencia* según la cual los espíritus pueden atacar a los recién nacidos, por lo cual se observa la *costumbre* de intentar protegerlos de diversas maneras, entre las que se incluiría el uso de ciertos *objetos*, como los amuletos.

Las diferencias en cuanto a las manifestaciones que se engloban en esta categoría tienen un carácter *explícito*. En general somos conscientes de las diferentes maneras de comer, vestir o rezar que caracterizan a los pueblos del mundo. Se trata de la parte más “visible” de la cultura, aunque, como veremos más adelante, y especialmente en el campo de las creencias, hay aspectos que no son tan conocidos, y que requieren ser explicitados. Por otro lado, es evidente que las creencias, costumbres y cultura material presentan mucha mayor *continuidad* que el lenguaje verbal. Más allá de nuestra ignorancia de los detalles que rodean a este ámbito cultural, y de nuestros posibles rechazos hacia determinadas prácticas, lo cierto es que somos capaces de “comprender” los motivos de estas costumbres, de ver en las costumbres más exóticas un reflejo de las nuestras propias, de la “cultura universal”. En cualquier caso, es evidente que éste es el ámbito más amplio e indefinido de los propuestos, y, de hecho, si contáramos con más espacio, sería conveniente establecer nuevas subdivisiones, ya que no se comunica de igual manera una forma de vestir que una creencia religiosa.

4. Actividades comunicativas de la mediación intercultural

En el cuadro 1 se observa, además, la presencia de seis líneas que enlazan entre sí las cuatro categorías básicas. Estas líneas representan las zonas de transición entre los

cuatro ámbitos propuestos, zonas que, como es inevitable tratándose de la cultura, se escapan a los rígidos intentos de clasificación. Como veremos en el apartado 4.2, estas zonas de transición implican una serie de actividades comunicativas específicas, diferenciadas de las actividades comunicativas propias de los cuatro ámbitos básicos. A estos últimos dedicaremos el siguiente apartado.

4.1. Actividades relacionadas con los cuatro ámbitos culturales básicos

Los mediadores y mediadoras interculturales pueden contribuir a facilitar la transmisión de estos cuatro ámbitos culturales entre personas procedentes de diferentes culturas, mediante, en principio, tres grandes tipos de actividad comunicativa: interpretación y traducción, explicitación y negociación. En este apartado vamos presentar de manera breve las líneas básicas que caracterizan a éstas.

4.1.1. Interpretación y traducción del lenguaje verbal

El carácter discontinuo del lenguaje verbal hace que la primera actividad a la que deba enfrentarse una persona mediando entre un profesional autóctono monolingüe y un usuario igualmente monolingüe proveniente, por ejemplo, de Senegal, Argelia, o China, sea la de interpretar. Evidentemente, esta actividad implica, en primer lugar, un muy buen conocimiento de las lenguas en cuestión y, en ocasiones, de sus variantes dialectales. Además, teniendo en cuenta las características sociales de los usuarios

extranjeros y de los profesionales autóctonos, este conocimiento debe incluir un buen manejo de los diferentes tipos de registros, desde las expresiones más coloquiales,¹¹ hasta la terminología más técnica.

Pero esto no basta. Ni siquiera un “bilingüismo pleno” garantizaría que el proceso de interpretación fuera a tener éxito. El conocimiento lingüístico es condición necesaria, pero no suficiente, para una correcta interpretación. Se trata de una actividad compleja que requiere el dominio de una serie de técnicas igualmente complejas, de interpretación en general, y de interpretación consecutiva en particular. No es éste el lugar para que nos detengamos a comentarlas en profundidad;¹² baste decir que incluyen aspectos relacionados con la concentración, la memorización, la toma de notas, o la traducción a la vista de textos escritos, o con técnicas verbales como el resumen o la paráfrasis. Un aspecto igualmente destacado, que sencillamente dejamos apuntado, es el de la conveniencia, y en qué circunstancias, de utilizar la primera o la tercera persona gramatical a la hora de reproducir las palabras de los participantes. Pero sin duda, los aspectos más problemáticos de la práctica de la interpretación consecutiva en los servicios públicos, están relacionados, por una parte, con la imposibilidad de llevar a cabo una traducción directa de determinados conceptos que, por su especificidad cultural o social, no permiten una simple transposición lingüística. Y por otro, con las dificultades que pueden surgir a la hora de coordinar los aspectos no verbales de la interacción comunicativa a tres bandas. Abordaremos estas cuestiones en el apartado 4.2.2.

¹¹ Cohen-Emerique y Fayman (2005: 7) insisten en la importancia que reviste el hecho de que los mediadores interculturales sean capaces de emplear los registros lingüísticos coloquiales propios de los usuarios extranjeros.

¹² Sobre los múltiples aspectos relacionados con la interpretación en los servicios públicos, pueden consultarse, por ejemplo, los trabajos de Gentile y otros (1996), Erasmus (1999), Roberts y otros (2000), Valero (2003, 2006), o Sales (2006).

4.1.2. Explicitación de las normas administrativas

El carácter implícito, tanto de las normas administrativas como de los patrones de interacción comunicativa, liga estas materias a la actividad comunicativa de explicitar. En el caso de las normas administrativas, de entrada basta con comentar que esta actividad explicitadora tiene básicamente un carácter informativo, que consiste en poner al tanto al usuario extranjero de todas aquellas normas y procedimientos administrativos que resulten relevantes para el correcto acceso a los servicios públicos. En el caso, por ejemplo, de la sanidad, esto incluiría informaciones acerca de la documentación necesaria para acceder a los servicios sanitarios (como la tarjeta sanitaria, o las alternativas existentes), el sistema de citas, el sistema de volantes para acceder a las visitas de especialistas, los trámites para realizar las pruebas clínicas, los partes de bajas laborales, los partes de altas hospitalarias, los consentimientos para intervenciones quirúrgicas, etcétera.

Aunque ya hemos comentado que no nos vamos a plantear los “límites externos” de la mediación intercultural, hay que tener en cuenta que gran parte de esta labor de información y asesoría viene siendo llevada a cabo por los trabajadores sociales que trabajan en los hospitales y centros de salud. La aportación, complementaria o del tipo que sea, de los mediadores interculturales consiste, por un lado, en cumplir la función de traducción-interpretación en aquellos casos que sea necesario; por otro lado, el mediador intercultural debe tener un conocimiento preciso de los entresijos del funcionamiento administrativo de los servicios públicos en el país de acogida y de su

equivalente en el país de origen. Este conocimiento específico es el que tiene que permitirle no dar por supuesto ningún dato al respecto, así como encauzar este tipo de información de la manera más precisa y cercana posible a la experiencia del usuario extranjero.

4.1.3. Explicitación de los patrones de interacción comunicativa

Por lo que respecta a los patrones de interacción comunicativa, la actividad del mediador es bastante más compleja. Esto es debido, por un lado, al hecho antes reseñado de que se trata de comportamientos que no presentan una clara discontinuidad cultural; y por otro, al estrecho entrelazamiento que presentan con el lenguaje verbal en el desarrollo de las conversaciones. Como en el caso de las normas administrativas, el carácter implícito de los patrones de interacción comunicativa hace que la principal actividad que deba llevar a cabo el mediador sea la de explicitar las diferencias culturales que se observan al respecto, y ayudar a evitar los posibles malentendidos que puedan causar.

Con algunas posibles excepciones que comentaremos en el próximo apartado, los patrones de interacción comunicativa no se pueden traducir o interpretar. De hecho, no sería necesario traducir o interpretar todos los comportamientos comunicativos; si una de las partes está empleando un tono de voz enfático debido a su estado de irritación, no es necesario, ni conveniente, que el mediador intercultural, en su función de intérprete,

reproduzca este tono de voz;¹³ los patrones de interacción comunicativa son lo suficientemente continuos como para ser directamente percibidos y reconocidos por el otro interlocutor, pertenezca a la cultura que pertenezca. El problema surge cuando ese tono de voz enfático (o gesto, o mirada, o silencio) tiene un significado emocional o social diferente en ambas culturas. Obviamente, de nada valdría que el mediador buscara en su repertorio un tono de voz que en la cultura de llegada tuviera un significado social o emocional equivalente. No haría más que añadir mayor confusión a la situación. En este caso, si el mediador piensa que se ha producido, se está produciendo o se puede producir algún tipo de malentendido grave, lo que debe hacer es explicitar esta diferencia respecto al patrón comunicativo en cuestión. Así pues, en estos casos el mediador intercultural dependerá en gran medida de su intuición para valorar el grado de trascendencia del malentendido, el tiempo con el que cuenta para su intervención, y la receptividad general de sus interlocutores, a la hora de decidir si debe o no explicitar las diferencias culturales al respecto, y el grado de profundidad que debe tener la correspondiente explicación.

Por tanto, el mediador intercultural debe contar con una sólida formación en comunicación intercultural; es decir, ha de tener un buen conocimiento general acerca la naturaleza de los comportamientos referidos a la cortesía verbal, el paralenguaje, y la distribución del tiempo y espacio conversacional, y de sus valores sociales y emocionales. Debe igualmente conocer en profundidad cómo se comportan las personas de las culturas implicadas, respecto a estos patrones de interacción comunicativa, cómo

¹³ En Wadensjö (1998: 241) se analiza la incidencia de algunos de estos factores paralingüísticos en el proceso de interpretación.

intervienen los factores de género, edad o clase social, y las características propias de las situaciones específicas, como la interacción entre médico (o sanador) y paciente.¹⁴

Finalmente, el mediador ha de completar su formación “agudizando su percepción de las interacciones comunicativas”. Todos estos datos verbales, paralingüísticos, y de distribución del espacio y el tiempo se transmiten en la conversación de una manera “orquestal”, es decir, ocupando incesante y simultáneamente multitud de canales comunicativos. De hecho, en ocasiones hace falta revisar de forma minuciosa una grabación audiovisual de una conversación intercultural para detectar cuál ha sido el problema de interacción comunicativa que ha provocado el evidente malentendido. Los mediadores no trabajan con grabaciones, sino con conversaciones en tiempo real, de las que además, forman parte. Por tanto, deben ejercitar su pericia, han de entrenarse y adquirir competencia, a la hora de analizar sobre la marcha los diferentes niveles de las interacciones comunicativas. Los “incidentes críticos” son sin duda la mejor herramienta didáctica a este respecto. Se trata de pequeños fragmentos de conversaciones, normalmente inspirados en conversaciones reales, en los que su autor “esconde” algún tipo de problema derivado de las diferencias en cuanto a los patrones de interacción comunicativa, que el lector, o alumno, debe intentar desentrañar, normalmente mediante preguntas guiadas, u otros tipos de actividades didácticas.¹⁵

4.1.4. Explicitación y negociación de las creencias, costumbres y cultura material

¹⁴ En Raga y Sales (2006) se detallan los aspectos relacionados con los patrones de interacción comunicativa que pueden incidir en las interacciones entre médicos autóctonos y pacientes extranjeros.

¹⁵ Son especialmente interesantes aquéllos que cuentan además con una versión audiovisual. Véase por ejemplo Grupo CRIT (2006).

Lo primero que hay que precisar respecto a las actividades comunicativas propias de lo que hemos denominado *creencias, costumbres y cultura material* es el carácter explícito de este ámbito. Explícito no equivale a conocido; al menos en este contexto, el grado de explicitud está más relacionado con la percepción que con la cognición. Evidentemente, hay aspectos de las creencias, costumbres y cultura material que no son conocidos por la inmensa mayoría de personas pertenecientes a otras culturas. Por ejemplo, es muy posible que el personal sanitario de un hospital occidental no sepa que en determinadas culturas existe la costumbre de enterrar la placenta y el cordón umbilical siguiendo unos determinados ritos, y también es posible que las personas de esas culturas no sepan que en los hospitales occidentales existe la costumbre de incinerarlas.¹⁶ Pero, a diferencia de lo que ocurre con los patrones de interacción comunicativa, se trata de un aspecto que no va a pasar desapercibido, que no va a provocar un malentendido, sino, llegado el caso, un conflicto.

Eso no quiere decir que, como comentaremos a continuación, en el proceso de resolución del conflicto no haya que indagar, y explicar el trasfondo cultural de los comportamientos implicados. Ni que, como veremos en el apartado 4.2, no existan zonas de transición entre el ámbito de las creencias, costumbres y cultura material y el ámbito de los patrones de interacción comunicativa. En estos casos, la actividad explicitadora cobrará un papel predominante.

Por otro lado, y centrándonos en su carácter continuo, hay que señalar que tampoco las creencias, costumbres y la cultura material se pueden traducir. Una iglesia no es la

¹⁶ En Fadiman (1997: 3-11) se narran “colisiones culturales” muy similares a ésta, con dramáticas consecuencias.

traducción de una mezquita. La lógica, casi automática, que lleva a un marroquí a intentar expresarse en español en cuanto llega a España, no es la misma que le llevaría a cambiar de hábitos religiosos y a empezar a ir a misa los domingos. La discontinuidad entre la lengua española y la árabe hace muy difícil cuestionarse la adaptación lingüística. La continuidad entre las creencias, costumbres y la cultura material sí permite tal cuestionamiento, y posibilita un cierto respeto hacia el mantenimiento de las costumbres culinarias, de vestimenta o de religión. Los hablantes monolingües de español no entienden el árabe, pero pueden entender, *si quieren*, que sus vecinos coman con palillos, o lleven velo.

Si quieren. Porque también las creencias, costumbres y cultura material pueden exigir ciertas adaptaciones o flexibilidades en los hábitos de convivencia, especialmente en los servicios públicos. Una vez conocida, “puesta sobre la mesa”, una diferencia significativa en el ámbito de las creencias, costumbres y cultura material que puede crear algún problema de convivencia, cabe la posibilidad de que las partes implicadas no estén muy dispuestas a ceder, a renunciar a la práctica de sus costumbres. Nos encontramos entonces en el territorio por excelencia de la mediación,¹⁷ el territorio del conflicto. La actividad a la que se tienen que enfrentar en este caso los mediadores es el de la negociación y tratamiento de conflictos.¹⁸

El mediador intercultural necesita tener un conocimiento lo más amplio y preciso de las creencias, las costumbres y la cultura material del país de origen de los extranjeros y del

¹⁷ Aunque no necesariamente el más transitado por los mediadores interculturales, como señala Agustí (2003: 33).

¹⁸ En los manuales sobre resolución de conflictos se suele distinguir entre negociación y mediación. En la primera las partes intentan buscar una solución a su problema sin la presencia de una tercera parte. Tercera parte que caracterizaría precisamente a la mediación. Como en el presente trabajo la mediación abarca un número de tareas mucho más amplio, emplearemos el término *negociación* como sinónimo de tratamiento de conflictos.

país de llegada; sobre todo en aquellos aspectos que incumben de manera especial al ámbito de los servicios públicos. Debe saber, por ejemplo, si la alimentación que se proporciona a las personas ingresadas en un hospital presenta algún tipo de incompatibilidad con la dieta habitual de personas provenientes de determinadas culturas. Pero la complejidad y la vastedad de lo que venimos denominando *creencias*, *costumbres* y *cultura material*, hace que el mediador se encuentre constantemente expuesto a comportamientos o actitudes cuya causa cultural desconoce. Por tanto, en muchos casos, el proceso de negociación debe empezar por una fase de indagación. En realidad, es el mismo proceso que se observa en la mediación social. Algunos autores de esta disciplina, como Farré (2004: 41-45), insisten en que hay que diferenciar entre las “posturas”, o justificaciones inmediatas aducidas por las partes, y las necesidades e intereses personales, situados en la zona sumergida del “iceberg”, que son el origen último del conflicto, y sobre cuya base debe establecerse la negociación. En el caso de la mediación intercultural esos “intereses más profundos” que hay que sacar a la luz suelen ser de tipo cultural. Y decimos que *suelen* ser, porque, como comentan, entre otros, Giménez (1997: 150), Agustí (2003: 81), o Farré (2004: 87 y 176), hay que evitar caer en el “culturalismo”, en la tendencia a asignar una causa de carácter cultural a cualquier conflicto en el que se vea implicada una persona extranjera. El mediador intercultural debe manejar una serie de generalizaciones culturales que le ayuden a enfrentar los conflictos, pero no debe caer en la trampa de convertir esas generalizaciones en estereotipos que hagan desaparecer al individuo bajo una espesa capa cultural.¹⁹ En el proceso de indagación no se han de perder de vista en ningún

¹⁹ En el primer capítulo de Galanti (2004) se presentan de manera muy esclarecedora las diferencias entre los prejuicios y las generalizaciones.

momento los factores individuales, la personalidad de los interlocutores, y, muy especialmente, su situación socio-económica.

Por lo que respecta a las técnicas empleadas en este proceso de indagación, todos los manuales de mediación social inciden en la importancia que reviste el tipo de preguntas con que éste se afronte.²⁰ En general se prefieren preguntas abiertas (o elativas), preguntas no dirigidas, que propicien la explicación de los motivos culturales (o no) que están detrás del comportamiento que origina el conflicto.²¹ La postura del mediador, en su papel de oyente, requieren a su vez de lo que se conoce como “escucha activa”, un proceso constante de retroalimentación basado en breves sonidos, expresiones de asentimiento y comentarios que hagan avanzar la explicación del interlocutor, que demuestren atención, comprensión y empatía hacia lo que éste está exponiendo. En algunos casos esta empatía puede ser alimentada, como señalan Cohen-Emerique y Fayman (2005: 10), mediante el recurso de citar, en su caso, la propia experiencia intercultural.

Para muchos autores del ámbito de la mediación social, el papel activo del mediador prácticamente desaparece en el instante en que las partes tienen clara cuál es la causa profunda del conflicto. A partir de ese momento la posible solución debe partir de las personas implicadas en el mismo. El mediador sólo debe intervenir para resumir y reelaborar de la forma más positiva posible las líneas básicas de las causas profundas de ambas partes, y para incentivar, una vez más mediante preguntas abiertas, que sean lo

²⁰ La disciplina de la mediación social, entendida en su sentido de tratamiento de conflictos, cuenta actualmente con un amplio repertorio de manuales en los que, entre otras cosas, se detallan de manera minuciosa las técnicas comunicativas que el profesional debe desarrollar a lo largo del proceso de mediación. Como venimos recordando a propósito de los diferentes ámbitos, no es el objetivo del presente artículo hacer un repaso crítico a estas obras. Recomendamos los manuales de Moore (1995) y Beer y Stief (1997), o Farré (2004), que presentan un enfoque muy práctico.

²¹ Aunque también hay que tener en cuenta, como señala Trevithik (2002: 134), que hay gente que no está acostumbrada a explicarse abiertamente, y que necesita preguntas más guiadas.

propios interesados los que tomen la iniciativa. Como señalan Boldú y otros (2003: 99-100), si no surge una solución, el mediador puede ensayar actividades creativas, como la “lluvia de ideas”. Puede igualmente sugerir a las partes que intenten ponerse en “la piel del otro”, adoptar su punto de vista, que intenten verse a sí mismos desde el punto de vista del otro. Esta actividad es especialmente interesante en el caso de la mediación intercultural, ya que, como indica Cohen-Emerique (2003: 29-30), obliga a los participantes a “descentralizarse”, a observar su propia postura como una más, tan determinada culturalmente como la de la otra parte. A este respecto, es muy interesante el papel que juegan los *role-play*, o dramatizaciones, en el proceso de formación de los mediadores, y que les obliga a “meterse en la piel” de personas de diferentes edades, sexos, estratos sociales, y culturas.²²

Finalmente, esta “descentralización” debería aplicarse igualmente a la propia función del mediador. Las actividades prácticas que acabamos de comentar a propósito de la resolución de conflictos, están tomadas de los manuales occidentales de mediación social. Sin embargo, en los últimos tiempos algunos autores se están planteando hasta qué punto son adecuadas estas técnicas para el desarrollo de la mediación intercultural.²³ Hay que tener en cuenta que prácticamente todas las culturas tradicionales cuentan con sus propios sistemas de mediación o negociación, en los que los comportamientos de las tres partes pueden llegar a diferir de forma muy significativa respecto a los previstos en las actuales propuestas occidentales de mediación social. Por ejemplo, en algunas culturas la mediación adopta la forma de arbitraje, es decir, que las

²² Farré (2004: 23-26) reflexiona en profundidad sobre el papel de los *role-play* en la formación de los mediadores.

²³ Entre los más destacados, podemos citar a Augsburger (1992), Ross (1995), Donohue y Bresnahan (1997), Avruch (1998), o Mayer y Boness (2005).

partes hacen recaer en el mediador la responsabilidad de la decisión final en la resolución del conflicto. Además, frente a la “distancia profesional” que propugnan algunos manuales de mediación social, en muchas culturas es habitual que el mediador sea una persona “cercana”, conocida por ambas partes, y que cumpla con ciertos requisitos en cuanto a la edad, sexo y prestigio social.²⁴ Por otro lado, la tendencia natural del mediador occidental a analizar, y a abordar por separado, los diferentes factores que intervienen en el origen del conflicto, puede chocar frontalmente con las expectativas de una persona en cuya cultura los problemas tienden a tratarse de una forma holista, como un todo en el que las partes están inseparablemente ligadas. Además, en algunas culturas el proceso de mediación está muy ritualizado, con unas fases claramente preestablecidas, entre las que destaca el acuerdo final, que suele venir acompañado de ciertos comportamientos simbólicos, como el intercambio de disculpas. Por último, algunas propuestas actuales de mediación social están a favor de que las partes expresen abierta y libremente sus sentimientos (cuidando que no se llegue a la agresión), y puedan aflorar así las causas personales últimas del conflicto, con el fin de reconstruir las relaciones sociales deterioradas. Por el contrario, lo esperable en muchas culturas es que las partes repriman la expresión abierta de sus sentimientos o pensamientos antagónicos, o que, en todo caso, lo hagan de la forma más indirecta y matizada posible. Este comportamiento puede complicar aún más la labor de indagación del mediador intercultural.

Ignorar todos estos factores culturales a la hora de afrontar un proceso de negociación puede tener consecuencias muy negativas para el desenlace del mismo. Si una

²⁴ O espiritual. En muchas culturas las tareas de mediación las lleva a cabo, o coordina, el chamán, que, a su manera, se podría definir como un mediador entre “mundos”.

conversación con un médico occidental puede ser bastante compleja para una persona proveniente de una cultura alejada, más comprometida todavía resulta una situación en la que se va a tratar abiertamente un conflicto en el que dicha persona se ve implicada.

4.2. Actividades relacionadas con las zonas de transición

De lo visto en el apartado anterior se sigue que, en general, las diferencias comunicativas relacionadas con el lenguaje verbal requieren una labor de traducción o interpretación; las relacionadas con los patrones de interacción comunicativa y con las normas administrativas requieren una labor de explicitación; y las relacionadas con las creencias, costumbres y cultura material requieren una labor de explicitación y de negociación. Pero, como comentábamos, la cultura difícilmente se presta a clasificaciones categóricas. Las flechas que aparecen en el cuadro 1 representan las inevitables zonas de transición, o intersección, entre los diferentes ámbitos propuestos. Estas seis zonas se pueden agrupar en dos bloques, de acuerdo con el tipo de actividades comunicativas implicadas: el de transición entre explicitación y negociación, y el de transición entre interpretación y explicitación.

4.2.1. Transición entre explicitación y negociación

(i) *Zona de transición entre el ámbito de las creencias, costumbres y cultura material y el ámbito de los patrones de interacción comunicativa*

Ya comentábamos que, pese a su habitual carácter explícito, ciertos comportamientos debidos a las creencias, las costumbres y la cultura material podían requerir una explicación o explicitación previa a la fase de negociación. Por ejemplo, Agustí (2003: 39) relata el caso de un matrimonio senegalés que se oponía a que uno de sus gemelos recién nacidos fuera ingresado en el hospital, tal y como exigía, a juicio de los médicos, su estado de salud. El conflicto entró en una vía exitosa de negociación a raíz de que el mediador lograra sacar a la luz que el origen de la postura de los padres se sustentaba en la creencia, propia de su cultura de origen, de que los hermanos gemelos no deben ser separados en la etapa inicial de su vida, ya que esto puede suponer un grave riesgo para su salud.

También puede darse el caso contrario, el de un problema debido a alguna diferencia en los patrones de interacción comunicativa que no se resuelve con la simple explicitación de dicha diferencia, que requiere pasar a una fase de negociación. Muchos médicos españoles se quejan de las dificultades con que se encuentran a la hora de que algunos pacientes procedentes del África occidental que acuden a sus consultas les den información acerca de su estado de salud. Esto es debido, entre otras cosas, a que en el contexto de la sanidad tradicional de sus países de origen, los sanadores o curanderos apenas piden información directa de este tipo a sus pacientes, ya que la obtienen por otros medios indirectos.²⁵ En una situación como ésta, es muy posible que la simple explicitación de la diferencia en cuanto al patrón de interacción comunicativa, referida en este caso al nivel de intercambio informativo, no resuelva el problema y que haya que iniciar un proceso de negociación para aproximar los comportamientos comunicativos de las partes.

²⁵ En Raga (2005b) se analiza este fenómeno a propósito de los pacientes de origen senegalés.

(ii) Zona de transición entre el ámbito de las creencias, costumbres y cultura material y el ámbito de las normas administrativas

El carácter discontinuo, preciso, de las normas administrativas las hace, en principio, poco susceptibles de negociación. Si la norma indica que para acudir al especialista hay que ir primero al médico de familia para que éste facilite el volante correspondiente, difícilmente los estamentos médicos administrativos van a prestarse a algún tipo de negociación al respecto. Sin embargo, hay aspectos del comportamiento en el interior de los hospitales que, pese a estar estricta y expresamente reglados, pueden llegar a ser objeto de negociación. Por ejemplo, apoyándose en un principio de higiene, las normas hospitalarias pueden obligar a incinerar las placentas y los cordones umbilicales; sin embargo, esta norma se puede flexibilizar a la luz de la trascendencia religiosa que en algunas culturas reviste el adecuado enterramiento de los mismos.

(iii) Zona de transición entre el ámbito de los patrones de interacción comunicativa y el ámbito de las normas administrativas

De igual manera, también ciertos aspectos de las interacciones comunicativas que están sujetos a reglamentación expresa pueden llegar a negociarse por motivos culturales. Por ejemplo, en algunos casos puede negociarse que sea un familiar del enfermo ingresado en el hospital el que lleve a cabo ciertas labores que estarían asignadas exclusivamente al personal de enfermería, de manera que, entre otras cosas, se eviten contactos corporales culturalmente incómodos. En cualquier caso, es posible que las negociaciones propias de estas dos últimas zonas de transición sean bastante complejas,

ya que una de las partes puede aludir al carácter normativo de su punto de vista para adoptar una postura poco flexible. Volveremos sobre esta cuestión en el apartado 5.2.

4.2.2. Transición entre interpretación y explicitación

(iv) *Zona de transición entre el ámbito del lenguaje verbal y el ámbito de las creencias, costumbres y cultura material*

En muchas ocasiones la labor de los traductores, incluso la de aquéllos que trabajan con textos literarios, tiene que ir más allá de la simple transposición lingüística, para entrar en el terreno de la explicación. Las “notas del traductor” y los glosarios salpican las traducciones de las novelas ambientadas en “otras culturas”, tanto más cuanto más lejanas sean éstas, y cuanto más importante sea el papel que juegue el trasfondo cultural en el desarrollo de la obra. Esto mismo ocurre cuando el mediador debe hacer de intérprete, por ejemplo, entre un médico de un hospital occidental y un paciente que prácticamente sólo conoce la medicina tradicional de su país de origen. El mundo de la salud y la enfermedad se encuentran en el corazón mismo de la cultura, y está completamente empapado por ésta. Todo esto provoca que la traducción literal de determinadas expresiones apenas contribuya al entendimiento entre las partes. El mediador intercultural puede verse en la necesidad de explicarle al paciente términos propios de la biomedicina, como *virus* o *alergia*, y hacer lo propio con el médico a propósito de ciertas expresiones de la medicina tradicional o popular, como *viento o frío* y *caliente* (en su sentido no térmico).

Evidentemente, en algunas situaciones uno de los participantes tomará la iniciativa y pedirá a su interlocutor, a través del intérprete, que le explique o precise el significado

de algún término. En estos casos el intérprete se limitará a su función de mero transmisor verbal. Sin embargo, en muchos casos, bien por desinterés o bien por no reconocer cierto grado de ignorancia, ninguna de las partes tomará la iniciativa; o bien las explicaciones que ofrezcan los participantes carecerán del valor que confiere el ser conocedor de ambas culturas. En estos casos, si el mediador intercultural percibe que se puede generar un malentendido, debería ir más allá de la traducción y tomar la iniciativa de entrar en el campo de la explicación.²⁶

Para llevar a cabo esta actividad, el mediador debe contar con un conocimiento amplio y profundo del área cultural en cuestión; sin necesidad, obviamente de contar con el bagaje de, por ejemplo, un médico o un curandero. En cualquier caso, hay que tener en cuenta que pese a su amplia extensión a lo largo y ancho de los cinco continentes, la medicina tradicional presenta unas líneas maestras bastante universales.

(v) Zona de transición entre el ámbito del lenguaje verbal y el ámbito de las normas administrativas

Esta zona de transición es una simple variante de la anterior. La interpretación, y en este caso también traducción, de las normas administrativas exige igualmente la explicación de una serie de términos de carácter administrativo o burocrático, (en muchos casos, propios del lenguaje escrito), cuya traducción directa podría ser poco eficaz, cuando no imposible. Así pues, el mediador intercultural debe tener sólidos conocimientos no sólo del funcionamiento administrativo de los servicios públicos, sino también de la

²⁶ Como señala Castiglioni (1997: 84), refiriéndose al ámbito sanitario, es muy difícil “traducir lo que dice el cuerpo humano”. Pöchhacker (2000: 53) indica que entre las funciones del intérprete en los servicios públicos debe estar la de explicar referencias culturales. En la misma línea se encuentran las propuestas de Mikkelson (s.f.).

terminología que le es propia. Como en el caso anterior, esta función de explicación puede recaer en otro tipo de profesionales, limitándose el mediador a hacer de intérprete. Sin embargo, una vez más, su conocimiento de ambas culturas hace que sus aportaciones más allá de lo meramente lingüístico puedan ser definitivas para el éxito de la comunicación.

(vi) Zona de transición entre el ámbito del lenguaje verbal y el ámbito de los patrones de interacción comunicativa

En esta última zona de transición los flujos de las actividades se dan en las dos direcciones. Por un lado, la tarea de interpretación puede verse dificultada por el hecho de que se produzcan solapamientos entre los turnos de palabra, o porque éstos sean demasiado largos, e incluso desproporcionados respecto al de los otros participantes. En estos casos, y en pro de un correcto desarrollo de la tarea de interpretación, el mediador puede adoptar un papel activo, tendente a explicitar algunos aspectos de la dimensión temporal de los patrones de interacción comunicativa, a regular, en definitiva, la distribución de los turnos de palabra de una forma coherente.²⁷

Por otro lado, ante eventuales malentendidos causados por diferencias en los patrones de interacción comunicativa, el mediador puede optar por la posibilidad de “traducirlos-adaptarlos”, en lugar de explicitarlos. Estos comportamientos “traducibles” de los patrones de interacción comunicativa se sitúan en el componente de los usos verbales, en concreto en la “manera de expresión”. Como comentábamos en el apartado 3.2., las diferentes culturas comunicativas difieren respecto al grado de dirección o indirección

²⁷ En Wadensjö (1998: 105-110) se analizan en profundidad los tipos de regulación del flujo conversacional empleados por los intérpretes en los servicios públicos.

con que se expresan las informaciones, así como respecto al grado de formalidad o cortesía verbal requerido en las diferentes situaciones comunicativas. Si, por ejemplo, el médico pregunta de una manera totalmente directa a la paciente si ha mantenido recientemente relaciones sexuales, cuando en la cultura de origen de ésta sería una pregunta no sólo inadecuada sino totalmente ofensiva, una pregunta que podría hacer que la paciente no volviera a la consulta del médico, el mediador o intérprete tiene tres alternativas: traducir directamente la pregunta, explicitar las posibles consecuencias de una pregunta planteada en esos términos, y traducirla, adaptándola a los patrones de interacción comunicativa de la cultura de la paciente. Nos enfrentamos en definitiva a uno de los temas que más polémica suscita entre los teóricos de la interpretación en los servicios públicos, el de los límites de la neutralidad del intérprete y su papel como agente visible.²⁸

La primera posibilidad puede considerarse la más arriesgada para el desarrollo de la interacción, y en la que el mediador se inhibe de alguna manera de la responsabilidad y la función de puente comunicativo que le confiere su conocimiento de ambas culturas. Sin embargo, hay que reconocer que esta postura tiene la ventaja de “desculturizar” la situación, de poner al individuo por encima de la cultura, y no dar por sentado que esa paciente en concreto vaya a reaccionar de la manera “esperable” en su cultura de origen. Se trata en definitiva de reconocer que cada cultura contiene muchas culturas, y que cada individuo pertenece simultáneamente a muchas culturas;²⁹ y de intentar buscar el

²⁸ En Sales (2006) se recogen de forma comparativa los códigos éticos elaborados por diversos organismos dedicados a la interpretación en los servicios públicos en diferentes países, en los que se puede comprobar la falta de unanimidad a la hora de abordar el tema de la neutralidad. Se pueden comparar con los códigos éticos de mediación social comentados por Farré (2004:116-118), o los de mediación intercultural citados por Bermúdez y otros (2002: 120-125).

²⁹ Como dice un refrán árabe citado por Avruch (1998: 105), “las personas se parecen más a su época que a sus padres”.

equilibrio entre las generalizaciones y los prejuicios. Además, los partidarios de esta postura podrían plantear que la segunda y la tercera son posturas sobreprotectoras hacia la paciente, y que en realidad, el posible surgimiento, y posterior solución, del conflicto pueden ser una excelente fuente de aprendizaje.

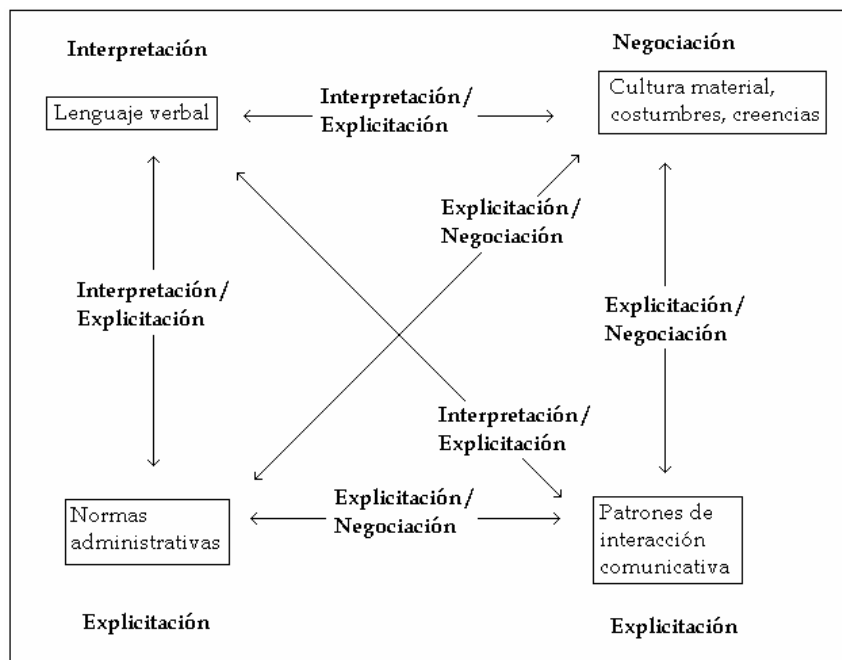
La segunda postura, la de explicitar las posibles consecuencias del comportamiento comunicativo en cuestión, se situaría a mitad camino entre las otras dos. Supone una intervención activa del mediador, aunque planteando el eventual conflicto como una posibilidad, es decir, moviéndose más en el ámbito de la generalización que en el de los prejuicios, y con una carga didáctica mayor que la de la postura anterior. Esta postura presenta también algunos inconvenientes, como el de la premura de tiempo propia de muchas de las situaciones en los servicios públicos, o como el hecho de otorgar un exceso de protagonismo, de visibilidad, al mediador intercultural, que puede convertirse en una figura excesivamente didáctica.

Finalmente, la tercera postura es la que otorga mayor dinamismo a la interacción, ya que, en principio evita tanto el conflicto como la explicación. Pero es la que puede suscitar mayores reparos éticos, porque en este caso el mediador, por iniciativa propia y sin hacérselo saber a las partes, *decide*, basándose en sus conocimientos culturales, cambiar el grado de dirección o el grado de formalidad de las expresiones.

Nos limitamos a apuntar las ventajas y desventajas de estas opciones. Posiblemente lo que deba hacer el mediador es optar por aquella solución que mejor se adecue a las circunstancias concretas en las que se desarrolla la entrevista. Entre las circunstancias que habría que tener en cuenta estarían la del tiempo disponible o la de la actitud de los participantes. Y también la del tipo de desajuste expresivo en juego, porque el peso específico de estas tres posturas comunicativas puede ser muy diferente si se da una

situación como la anteriormente comentada, o si el problema es sencillamente evitar una palabra tabú, o ajustar los usos del *tú* y el *usted*.

Como resumen de lo visto a lo largo de este apartado, en el cuadro 2 se reflejan de manera esquemática las actividades propias de la mediación intercultural, de las “mediaciones interculturales”, que se corresponden con los diferentes ámbitos culturales comunicativos, y sus zonas de transición.



Cuadro 2. Actividades comunicativas de los ámbitos culturales y las zonas de transición

5. Los otros criterios

Hasta el momento nos hemos venido centrando en el criterio (b) de la lista presentada en el apartado 2. Basándonos en la clasificación de los ámbitos de la cultura que aparece en el cuadro 1, hemos intentado precisar lo más posible, tal y como se indica en el cuadro 2, los tipos de actividades comunicativas a las que en principio se pueden enfrentar los mediadores interculturales. En este apartado vamos a analizar cómo estos tipos de actividades se articulan con las posibilidades que generan los otros criterios. Descartado, por los motivos ya expuestos, el criterio (a), nos quedan los criterios (c) a (g). Para no alargarnos en exceso trataremos conjuntamente los criterios (c) y (d), y los criterios (e) y (f), y dejaremos el criterio (g) para el último apartado.

5.1. Cuándo y con cuántas personas se desarrollan las actividades de la mediación intercultural

Las actividades de los mediadores interculturales pueden desarrollarse básicamente en tres momentos: antes de la interacción entre el o los usuarios extranjeros con el o los profesionales de los servicios públicos, durante la interacción, y con posterioridad a la misma. Y estas actividades pueden centrarse en una persona (y sus posibles acompañantes) o en un colectivo de personas. Existe entre ambos criterios una relación más estrecha de lo que en principio cabría pensar. Por un lado, las interacciones entre usuarios y profesionales de los servicios públicos suelen tener un carácter individual, el médico atiende a los pacientes de uno en uno. Por otro lado, como inmediatamente comentaremos, las actividades posteriores a las interacciones suelen tener como eje el tratamiento de un conflicto que requiere la intervención de un mediador, y aunque estos

conflictos puede afectar a colectivos enfrentados (por ejemplo grupos de vecinos autóctonos y extranjeros), lo cierto es que las negociaciones se suelen desarrollar con representantes individuales de los grupos en disputa, y no con la totalidad de las personas implicadas.³⁰ Así pues, lo que normalmente se conoce como “mediación comunitaria”, se podría circunscribir a los periodos anteriores a la interacción. Pasamos a comentar brevemente las actividades propias de estos tres momentos del desarrollo de la mediación intercultural.

5.1.1. Durante la interacción comunicativa

Sobre la fase que se desarrolla durante la interacción entre el usuario y el profesional de los servicios públicos, hay poco que añadir, ya que en realidad prácticamente todo lo comentado a lo largo del apartado 4 se refería a las actividades comunicativas que se desarrollan en dichas interacciones. Sin embargo, y moviéndonos en la dimensión temporal, sí es interesante destacar que las interacciones pueden contar con un breve prólogo, con una breve reunión del mediador con cada una de las partes por separado, o con ambas, inmediatamente anterior a la interacción.³¹ En estas breves reuniones es muy aconsejable que el mediador intercultural intente transmitir de la manera más precisa posible cuáles son sus funciones profesionales, ya que puede darse el caso de que ninguno de los participantes cuente con experiencias anteriores de comunicación a tres

³⁰ Esto no quiere decir que no se puedan dar negociaciones en las que participen amplios grupos de personas. De hecho, es bastante habitual en ciertas culturas. A este respecto podríamos plantearnos si el término “mediación comunitaria” no se aplicaría de una forma más precisa a este tipo de situaciones.

³¹ En inglés suelen denominarse *briefings* a estos breves encuentros previos. También se pueden dar *debriefings*, posteriores a la interacción, aunque son más raros.

bandas. Algunos autores, como Gentile y otros (1996: 44-54), llegan incluso a plantear la posibilidad de que los aspectos relacionados con las explicaciones y negociaciones de carácter cultural sean tratados en estos prólogos (o epílogos), de manera que durante el desarrollo de la interacción en sí el mediador se centre exclusivamente, y sin interrupciones, en su labor de intérprete lingüístico. En teoría, esta postura parece proporcionar mayor agilidad a la interpretación, y separa de manera más nítida las diferentes actividades del mediador. Sin embargo, cuenta también con varios inconvenientes. Por un lado, si uno adopta de forma sistemática esta postura, si no adquiere práctica en ir alternando o simultaneando durante el desarrollo de las entrevistas las funciones de interpretación, explicitación y negociación, puede encontrarse con dificultades en aquellas ocasiones (las más) en que no haya posibilidad de contar con estas breves reuniones previas. Por otro lado, por mucho que intentemos separar de manera teórica (como estamos haciendo en este mismo trabajo) los diferentes ámbitos culturales, lingüísticos o de interacción comunicativa, lo cierto es que en la práctica aparecen estrechamente entrelazados, y es imposible que antes de empezar la entrevista el mediador sea capaz de prever los inabarcables problemas culturales que puedan surgir. Esto no quita para que, en determinadas situaciones en las que ya se cuente con antecedentes sobre determinados comportamientos comunicativos culturalmente problemáticos de uno de los participantes, el mediador incida específicamente sobre estas cuestiones. Por ejemplo, si sabe que un determinado matrimonio ya ha tenido problemas con algún médico por el hecho de que éste haya mirado directamente a la mujer cuando se dirigía a ella, la reunión previa puede ser un buen momento para comentar las diferencias de significado que puede tener la mirada en las culturas implicadas.

5.1.2. Antes de la interacción comunicativa³²

Las actividades que se desarrollan antes de las interacciones entre usuarios extranjeros y profesionales autóctonos de los servicios públicos (y más o menos al margen de éstas), se caracterizan sobre todo, como comentábamos anteriormente, por ir dirigidas en su mayor parte a colectivos. Aunque no exclusivamente, porque es habitual que los servicios de mediación intercultural establezcan puntos de información, donde pueden acudir las personas extranjeras, cada una con su caso particular, para asesorarse acerca de aspectos relacionados, entre otras cosas, con el acceso a los servicios públicos. Se trata de una tarea que hasta hace muy poco venían desarrollando las ONGs, y que en algunas localidades también se ofertan de manera oficial, a través de “agentes de inmigración”. Aunque estos centros de información pueden ofrecer asesoramiento acerca de aspectos culturales en general, lo cierto es que están dedicados sobre todo al ámbito de las normas administrativas, a la gestión de documentos. En algunos casos esta labor puede verse complementada con una labor de traducción de textos escritos.

Pero, como decíamos, esta fase temporal se identifica en gran medida con lo que se conoce como mediación comunitaria, que se caracteriza sobre todo por el desarrollo de actividades dirigidas a colectivos, como ONGs, asociaciones de vecinos, asociaciones culturales de los países de origen, colectivos profesionales, o grupos de potenciales usuarios de los servicios públicos. Los mediadores pueden desarrollar con estos

³² Las actividades comentadas en este apartado y en el siguiente aparecen expuestas, y ejemplificadas, con mucho detalle en Giménez (2002: 85 y ss.).

colectivos labores relacionadas con los cuatro ámbitos culturales antes propuestos y sus actividades correspondientes.

Por lo que respecta al ámbito lingüístico, pueden promover la organización de cursos de la lengua o lenguas autóctonas, específicamente orientados a su uso en las distintas áreas de los servicios públicos. Por otro lado, los mediadores pueden participar en la elaboración y divulgación de folletos informativos multilingües dirigidos a orientar a la población extranjera acerca de los requisitos burocráticos de los servicios públicos, o de aspectos más concretos, como fechas de vacunaciones. En esta misma línea, se puede llevar a cabo la traducción multilingüe de los modelos básicos de ciertos documentos legales administrativos, como, por ejemplo, los consentimientos legales para llevar a cabo determinadas intervenciones quirúrgicas. Finalmente, se puede colaborar en la elaboración y divulgación de vocabularios temáticos multilingües con, por ejemplo, las expresiones y frases más empleadas en las consultas médicas, que pueden ser útiles (con sus lógicas limitaciones) tanto para los pacientes como para los profesionales.³³

Por otro lado, se pueden coordinar sesiones informativas, más o menos multitudinarias, dirigidas a explicitar y explicar las diferencias más significativas respecto a las normas administrativas y otros aspectos culturales, y su posible incidencia en el correcto acceso a los servicios públicos. Se puede informar, por ejemplo, sobre las diferencias en cuanto a la alimentación y su incidencia en las estancias hospitalarias. Esta tarea de explicitación en la fase de mediación comunitaria debería verse apoyada por una labor de investigación-acción por parte de los mediadores interculturales, en colaboración con otros profesionales, centrada en las condiciones sociales, económicas y laborales de la población extranjera, y en los posibles desajustes en el correcto funcionamiento de los

³³ De la Morena y Valero (2004) y Torres (2004) son dos excelentes ejemplos.

servicios públicos.³⁴ Finalmente, las jornadas informativas pueden desarrollarse situando “cara a cara” a los colectivos de las diferentes culturas, organizando jornadas culturales, o interculturales, coloquios, mesas redondas, etcétera.³⁵ Estas últimas actividades serían las que se situarían más cerca del ámbito de la negociación, aunque ésta es más propia de la etapa posterior a la interacción comunicativa, la que se plantea a raíz del surgimiento de algún tipo de conflicto, como veremos a continuación.

En general, para llevar a cabo estas actividades el mediador debe formarse en una serie de técnicas de animación socio-cultural, o colaborar con aquellos profesionales que las llevan habitualmente a cabo.

5.1.3. Después de la interacción comunicativa

Finalmente, los mediadores interculturales pueden intervenir, a posteriori, para colaborar en la resolución de algún conflicto surgido a raíz de una o varias entrevistas entre un usuario extranjero y un profesional de los servicios públicos. Es poco usual que los usuarios extranjeros requieran o soliciten la presencia de un mediador intercultural durante las entrevistas, cuando cuentan con un mínimo dominio de la lengua del país de acogida, o cuando pueden hacerse acompañar de alguna persona de confianza. Pero, obviamente, como venimos comentando, esto no garantiza en absoluto que no vayan a surgir problemas de comunicación, incluso lingüísticos, que puedan desembocar en un

³⁴ En Giménez (2002) se insiste en la importancia de esta labor de conocimiento de la realidad social de la población extranjera. En Bermúdez y otros (2002: 30-32) se presentan algunos proyectos de investigación de este tipo. Alguna línea de estudio de la mediación social, como la presentada en Gil (2001: 11-12), prioriza esta labor investigadora.

³⁵ En López y otros (2001) se comentan algunas experiencias de este tipo.

conflicto abierto. En general es difícil prever con precisión cuándo va a ser necesaria la presencia de un mediador en una entrevista entre un usuario extranjero y un profesional de los servicios públicos; sin embargo, nos plantea ciertas dudas la postura mantenida por algunos autores, según la cual es conveniente reducir al máximo los “acompañamientos” a la población extranjera, fomentar su autonomía, e intervenir sólo cuando el problema haya surgido. Es cierto que enfrentarse por uno mismo a conflictos comunicativos, y resolverlos, puede ser una buena vía de aprendizaje (sobre todo si se ha hecho una buena labor de mediación comunitaria). Pero una vía que en algunos casos puede ser muy traumática. Dejar a un niño en mitad de la piscina puede ser una forma de que aprenda a nadar, pero también de que evite las piscinas durante un buen tiempo. Da la impresión de que el aprendizaje puede ser no sólo menos traumático, sino más provechoso, si está supervisado por un profesional que, por su formación, tiene pleno conocimiento del origen y naturaleza de los diferentes malentendidos. Por otra parte, acompañar a una persona una vez, o dos, o las que haga falta, no significa acompañarla siempre, ni coartar el desarrollo de su autonomía.

Muchos de los conflictos para cuya resolución se precisa la presencia del mediador tienen un origen puramente lingüístico. Una mediadora intercultural nos contaba que en una ocasión se solicitó su intervención como mediadora intercultural en el caso de un niño de origen magrebí que presentaba un comportamiento muy conflictivo en la escuela. Al hablar con el niño se dio cuenta de que este comportamiento no era más que una barrera defensiva ante la amenaza que le suponía el hecho de hablar muy precariamente el español. En otros casos el conflicto puede estar motivado por un sencillo detalle del ámbito de los patrones de acción comunicativa. Por ejemplo, Agustí (2003: 27) comenta el caso de una relación problemática entre un maestro y un alumno

de origen subsahariano, motivada por el hecho de que éste no miraba nunca a los ojos al maestro. En realidad, lo que éste interpretaba como una falta de respeto era, en el país de origen del niño, una muestra de todo lo contrario. Estos casos, que podrían haber derivado en graves consecuencias, tenían en realidad fácil solución o prevención, de haberse contado desde el principio con la presencia de un mediador.

Finalmente, algunos conflictos presentan mayor complejidad y requieren una negociación más elaborada. En el apartado 4.1.4. hemos comentado las actividades relacionadas con la negociación, así como sus posibles variantes culturales. A lo dicho en ese apartado sólo cabría añadir que estas negociaciones a posteriori, en las que se recurre al mediador cuando los conflictos se hallan más enquistados, pueden requerir un tipo de indagación algo más complejo. En estos casos la labor puede extenderse en el tiempo, y el mediador puede llegar incluso a tener que realizar visitas a domicilio, para conocer no sólo los datos referidos a la cultura de origen, sino también la situación social, económica, laboral, e incluso anímica en la que se desarrolla el proyecto migratorio de la persona o personas en cuestión. Una vez más evitaremos caer en la polémica de los “límites externos” de la mediación intercultural, de las mediaciones interculturales, en la cuestión de si ésta es una tarea que correspondería exclusivamente a un trabajador social, o si el mediador debería limitarse a acompañar a estos profesionales. Lo cierto es que los conocimientos y la posición en la que se encuentra el mediador le permiten establecer una relación personal más cercana, lo cual puede redundar muy positivamente en el proceso de indagación y de negociación. Como comentan Cohen-Emerique y Fayman (2005: 4), durante sus visitas domiciliarias el mediador o mediadora puede adoptar unos patrones comunicativos de respeto y cercanía (en su forma de vestir, de hablar, de dirigirse a sus interlocutores) que le faciliten

enormemente su tarea; si el mediador considera que debe aceptar la invitación de la familia con la que está tratando para quedarse a cenar, probablemente lo hará, planteándose menos el grado de profesionalidad que implique esta decisión que los beneficios que suponga para la resolución de la situación a medio y largo plazo. Los propios mediadores interculturales, como Laghrich (2004), comentan lo decisivo que pueden resultar ciertos comportamientos “familiares” como, por ejemplo, obsequiarle un Corán a un paciente ingresado en un hospital, o llamar por teléfono a la familia del paciente en el país de origen.³⁶

En cualquier caso, resulta fundamental la experiencia acumulada en el campo de estudio del trabajo social para el correcto y riguroso tratamiento de este tipo de situaciones. Experiencia que los mediadores interculturales deben igualmente aprovechar en su formación.

5.2. Para qué y para quién se desarrollan las actividades de la mediación intercultural

Después de analizar el tipo de actividades a las que, según sus propios testimonios, se dedican los mediadores interculturales en Cataluña, Agustí (2003: 95-102) se plantea si éstas se corresponden realmente con el calificativo de “interculturales”. En muchos casos, los mediadores se apartan de la figura equitativa del triángulo, para ubicarse

³⁶ De todas maneras no hay que olvidar que, como señala Castiglioni (1997: 55), el mediador debe aceptar que hay diferencias culturales irreductibles, que no podrán ser reconducidas a soluciones armónicas. De acuerdo con Farré (2004: 75), las divergencias identitarias constituyen uno de los elementos más complejos para cualquier estrategia de resolución de conflictos. Las dificultades aumentan en el caso de los conflictos en el seno de las familias, entre la primera y la segunda generación de inmigrantes; véase Manço (2003).

“entre las partes”, como cadena de transmisión unilateral, y señalar a los usuarios extranjeros cuál es el comportamiento adecuado, el comportamiento autóctono.³⁷ De este modo, los mediadores se convierten en simples agentes del proceso de asimilación. No es éste el lugar para disertar acerca de las diferencias entre asimilación, integración, multiculturalidad o interculturalidad, que ya reciben una considerable atención editorial. Desde el punto de vista de la naturaleza de las actividades que debe llevar a cabo el mediador, vamos a limitarnos a establecer un sencilla correspondencia entre el para qué y el para quién se desarrollan dichas actividades. Independientemente de la ubicación precisa del mediador en el triángulo comunicativo, consideraremos que una mediación tenderá a facilitar el establecimiento de relaciones interculturales, cuando las actividades tengan, en la medida de lo posible, un carácter bilateral, cuando vayan dirigidas a ambas partes.³⁸ Precisemos a qué nos referimos con lo de “en la medida de lo posible”.

5.2.1. Actividades bilaterales en el ámbito lingüístico

Por lo que respecta al ámbito lingüístico, de entrada se da una clara asimetría. Tarde o temprano las personas extranjeras aprenden la lengua del país de acogida; mientras que es completamente irreal pensar que entre las prioridades formativas de los profesionales

³⁷ Bermúdez y otros (2002: 133-4) reflexionan sobre las diferentes posiciones que puede adoptar el mediador intercultural en el triángulo comunicativo.

³⁸ Como se verá a continuación, esta mediación bilateral tiene conexiones evidentes con lo que algunos autores denominan mediación transformadora o creativa. Véase Cohen-Emerique (2003: 28), Bermúdez y otros (2002: 132), o, en el ámbito de la mediación social, Folger y Bush (1997: 41-46). Zapata (2006: 166) considera que el mediador intercultural se puede entender como una “figura blanda”, que ayuda a los inmigrantes a integrarse en la sociedad de acogida, o como una “figura dura”, capaz de incidir sobre la estructura social.

de los servicios públicos puedan llegar a encontrarse las de aprender lenguas no europeas. Sin embargo, el hecho de que las lenguas de los países de origen de los usuarios extranjeros aparezcan en folletos oficiales, el hecho de que gracias a los vocabularios multilingües, un profesional sea capaz de comprender e incluso pronunciar alguna palabra en la lengua del usuario (aunque sólo sea como un gesto)³⁹, y el hecho de que la presencia de un intérprete le permita, aunque sea provisionalmente, expresarse en su propia lengua, tienen un peso específico muy significativo en el proceso de afianzamiento intercultural. Todos estos procesos tienen el valor simbólico de “visibilizar” sus lenguas de origen y, sin negar la necesidad de aprendizaje de la lengua de acogida, de otorgarle a sus lenguas el valor necesario para que los propios hablantes (y sobre todo sus hijos y nietos) no desarrollen hacia éstas actitudes lingüísticas negativas. Cada persona, cada familia, cada comunidad decidirá con el paso del tiempo, y con el fluir de las circunstancias, el grado de mantenimiento de sus lenguas de origen; pero es importante que esta decisión no se establezca a partir de la constatación de la total “invisibilidad” de las mismas.

5.2.2. Actividades bilaterales en el ámbito de las normas administrativas

Por definición, el ámbito menos flexible, más unilateral, es el de las normas administrativas. Adaptar las normas, los códigos, las leyes, a la nueva realidad social y cultural que se deriva de la generalización de los flujos migratorios, depende en gran

³⁹ Como señala Castiglioni (1997: 54), sólo con que un paciente escuche hablar en su propia lengua al personal sanitario, o al mediador, ya pueden caer muchas barreras psico-comunicativas.

parte de la voluntad y los intereses políticos; pero también del grado de imposición de la propia realidad. Por ejemplo, la flexibilización administrativa a la hora de facilitar el acceso de las personas extranjeras a la sanidad pública es fruto de una voluntad política, pero también, entre otras cosas, de las situaciones de caos que se podían llegar a generar en los servicios de urgencias. De hecho, el reconocimiento de la figura del mediador intercultural, y su paulatina “normalización” en el funcionamiento de los servicios públicos, es un eslabón más en esta débil “bilateralidad” en la aplicación y adaptación de las normas administrativas. La reivindicación de su propia figura profesional es parte de la tarea de mediación transformadora que pueden desarrollar los mediadores interculturales. Por otra parte, y a un nivel micro-social, los mediadores pueden jugar un papel más activo en la adaptación intercultural de las normas. Pueden incidir, por ejemplo, activamente en la adaptación de los horarios de visita o las normas dietéticas de los hospitales.

5.2.3. Actividades bilaterales en el ámbito de las creencias, las costumbres, la cultura material y los patrones de interacción comunicativa

Finalmente, el ámbito más delicado, el que provoca mayores susceptibilidades, es el de las creencias, costumbres, y cultura material; y en menor medida, porque se tiene menos consciencia del mismo, el de los patrones de interacción comunicativa. Como comentábamos en el primer apartado, hoy en día, y con el desprestigio del concepto de raza, existe una clara tendencia a hacer recaer la identidad de un pueblo en sus creencias y costumbres, y a observar con cierto recelo el mantenimiento de una serie de

comportamientos culturales que no infringen las normas establecidas, pero resultan muy “visibles”. Aquéllos que están a favor de la asimilación cultural sin más de las personas extranjeras,⁴⁰ y que dan por hecho que ésta se produce automáticamente a nivel normativo y lingüístico, consideran que la batalla en pro de sus principios asimilacionistas debe darse en el campo de las creencias y, sobre todo, las costumbres y la cultura material. Hoy en día, a este respecto, hay abiertos múltiples y agrios debates en torno a aspectos como el uso del velo, o la capacidad de los padres de decidir sobre el futuro matrimonio de sus hijos.

La postura bilateral, en este ámbito, pasa una vez más por la “visibilización”, por la promoción del conocimiento mutuo. Las culturas se mueven entre dos límites, el personal y el universal. Si queremos expresarlo así, la cultura empieza donde acaban las características personales, y acaba donde empiezan los comportamientos universales. El desconocimiento cultural nos lleva a interpretar el comportamiento de “los otros” desde una perspectiva personal, emotiva, nos lleva a tildar de desconfiados o taciturnos a los de una determinada cultura y de exagerados o aprovechados a los de otra. Por el contrario, este mismo desconocimiento nos lleva a considerar como universales algunos de nuestros propios comportamientos que en realidad son de carácter cultural. El primer paso para ensayar un tratamiento bilateral de la actividad mediadora en este ámbito consiste en sacar a la luz el carácter cultural de muchos de los comportamientos, de los extranjeros y de los autóctonos. Este proceso de explicitación (o “descentralización”, como dijimos con anterioridad) mutua debería darse, si se sigue este enfoque bilateral,

⁴⁰ En Sartori (2001) podemos encontrar un buen ejemplo de esta postura.

en las tres fases de la mediación intercultural antes comentadas.⁴¹ Cuanto más explícitos sean los fundamentos culturales de determinados comportamientos, propios y ajenos, más sencillo debería resultar llegar a cobrar conciencia de que, en el fondo, las culturas no difieren de manera tan sustancial, y que pueden coexistir sin que se avecinen grandes hecatombes.

Evidentemente la puesta en marcha de este proceso bilateral de conocimiento mutuo no garantiza un equilibrio intercultural, ni siquiera de respeto por la cultura del otro. Es más, es posible que la actitud de determinados profesionales (y usuarios) ponga serias trabas a la implementación de esta explicitación de las características culturales. La actitud de algunos profesionales es uno de los grandes caballos de batalla con el que tienen que lidiar muchos mediadores interculturales,⁴² que puede llevar finalmente a éstos a adoptar la función de simple cadena de transmisión unilateral de la que habla Agustí. Para estas situaciones, como para casi todas en las que se ven envueltos estos profesionales, no existen fórmulas sencillas. Una posibilidad consistiría en trasladar el debate del plano ideológico al plano utilitario, en plantearle a los profesionales que, por ejemplo, una asistencia sanitaria en la que se tengan en cuenta algunas características culturales de los pacientes extranjeros es una asistencia sanitaria más eficiente; y que mejorando la atención sanitaria de las personas extranjeras se mejora la atención sanitaria de las personas autóctonas, de todas las personas, en definitiva.

⁴¹ Obviamente, siempre que la persona extranjera así lo quiera; insistimos en que no hay por qué “culturizar” obligatoriamente ni a las personas ni a sus situaciones. Aunque, como señala Castiglioni (1997: 16), no hay que perder de vista que el proyecto migratorio de muchas personas incluye un pronto regreso a sus países de origen, y que estas personas no tienen ningún interés especial en integrarse en la cultura de acogida.

⁴² En este sentido es muy importante el hecho de que los mediadores estén contratados por la propia institución. Por cuestiones de espacio no nos detendremos en este polémico tema. Véase por ejemplo Agustí (2003: 73-76).

6. Conclusiones. Las mediaciones interculturales de la mediación intercultural

Atendiendo al tipo de actividades comunicativas con las que puede enfrentarse un mediador intercultural en el desempeño de su labor profesional, y como resumen de lo visto en el presente trabajo, los siguientes son los contenidos y técnicas susceptibles de integrar un programa de formación en mediación intercultural. Entre paréntesis indicamos los apartados en los que han sido tratados los diferentes temas.

A. Reflexión sobre la asimilación, integración, multiculturalidad e interculturalidad en el marco de los actuales procesos migratorios. (5.2.)

B. Ámbito lingüístico

- Conocimientos:

- lingüísticos generales (y dialectales) de las lenguas en cuestión (4.1.1.)
- lingüísticos específicos, relacionados con los servicios públicos y sus equivalentes en las culturas de origen (4.1.1.)
- lingüísticos específicos, sobre terminología profesional en ambas culturas (4.2.1. i)
- lingüísticos específicos, sobre terminología administrativa y sus equivalentes en las culturas de origen (4.2.2. v)
- lingüísticos específicos, sobre los distintos registros y niveles de formalidad de las lenguas en cuestión (4.2.2. vi)

- Técnicas:

- de interpretación en general y de interpretación consecutiva en particular (4.1.1.)
- de traducción a la vista (4.1.1) (4.2.2. v)
- de traducción de textos técnicos y oficiales (4.2.2. v)
- de regulación del desarrollo conversacional (4.2.2. vi)
- de explicitación de términos culturales (4.2.2. iv)
- de explicitación de términos administrativos (4.2.2. v)
- de explicitación de registros y niveles de formalidad (4.2.2. vi)
- de coordinación y dinamización de grupos destinados a la enseñanza de lenguajes específicos (5.1.1.)
- de elaboración y divulgación de vocabularios específicos multilingües (5.1.1)

C. Ámbito de las normas administrativas

- Conocimientos:
 - sobre la realidad socioeconómica de las poblaciones extranjeras (4.1.2.)
 - sobre el funcionamiento administrativo y burocrático de los servicios públicos y sus equivalentes en las culturas de origen (4.1.2.)
- Técnicas de explicitación de las normas administrativas (4.1.2.)

D. Ámbito de los patrones de interacción comunicativa

- Conocimientos:
 - generales sobre comunicación intercultural, de los diferentes tipos de patrones de interacción comunicativa y sus valores sociales (4.1.3.)

- sobre los patrones de interacción comunicativa generales de las culturas implicadas (4.1.3.)
- específicos sobre los patrones de interacción comunicativa en los contextos propios de los servicios públicos y sus equivalentes en las culturas de origen (4.1.3.)
- Técnicas:
 - de análisis (audiovisuales y en vivo) de los patrones de interacción comunicativa (4.1.3.)
 - de explicitación de los patrones de interacción comunicativa (4.1.3.)
 - de negociación de determinados patrones de interacción comunicativa (4.2.1. i)

E. Ámbito de las creencias, costumbres y cultura material

- Conocimientos:
 - generales sobre creencias, costumbres y cultura material en las culturas implicadas (4.1.4.)
 - específicos sobre la incidencia de las creencias, costumbres y cultura material en el acceso a los servicios públicos y sus equivalentes en las culturas de origen (4.1.4.)
- Técnicas:
 - de indagación acerca de las causas culturales de determinados conflictos (4.1.4.)
 - de negociación y tratamiento de conflictos (4.1.4.)
 - de explicitación de las creencias, costumbres y cultura material (4.2.1. i)
 - de negociación con seguimiento de casos (5.1.3.)

- de negociación propias de los países de origen (4.1.4.)

F. Técnicas comunitarias

- Técnicas de coordinación y dinamización de grupos destinadas a la divulgación de las normas administrativas, los patrones de interacción comunicativa y las creencias, costumbres y cultura material (5.1.2.)⁴³

G. Otras técnicas y conocimientos generales compartidos con otras disciplinas sociales, con especial atención a las técnicas de investigación-acción (5.1.2.)⁴⁴

Desde el mismo título del presente trabajo hemos intentado eludir la cuestión de los límites externos de la mediación intercultural, de lo que es y no es mediación intercultural, de qué actividades rebasan las competencias de la mediación y deberían recaer en la órbita de otras figuras profesionales. Sin embargo, la cuestión surge una vez más al comprobar el carácter abrumador del conjunto de técnicas y conocimientos con que debe contar un mediador intercultural. ¿Realmente es necesaria una formación de ese tipo? ¿Deben enfrentarse los mediadores interculturales a todas estas actividades?

Deban o no deban, el hecho es que hoy por hoy, mejor o peor, lo hacen. En estos momentos la inmensa mayoría de personas extranjeras que se enfrentan a los problemas comunicativos que hemos venido comentando no cuentan con un mediador intercultural

⁴³ Parece conveniente dedicarle un apartado específico a este tipo de técnicas, que son básicamente las mismas para estos tres ámbitos. Las técnicas comunitarias lingüísticas presentan, como se ha visto, algunas peculiaridades que aconsejan ubicarlas en el bloque B.

⁴⁴ Como comenta Valero (2005), puede resultar muy útil para los mediadores contar con ciertos conocimientos sobre psicología que les ayuden a enfrentarse a posibles situaciones traumáticas.

que les eche una mano. Son muy escasos los servicios públicos, tanto en el ámbito del estado español como en el europeo en general, que cuentan con mediadores interculturales. En determinadas zonas es todo un logro que un hospital cuente con un mediador intercultural. Con esta coyuntura resulta poco realista pensar que cada organismo de los servicios públicos vaya a contar a corto plazo con un profesional especializado en actividades relacionadas con el ámbito lingüístico, otro en actividades relacionadas con el ámbito de la explicitación y explicación de normas administrativas, y comportamientos culturales, otro en actividades relacionadas con el ámbito de la negociación intercultural, otro en el ámbito de la mediación comunitaria, etcétera.

Sin embargo, se pueden dar varias respuestas a la amplitud y complejidad de las actividades a las que hoy por hoy puede enfrentarse un mediador intercultural. Por un lado, resulta decisivo potenciar, ya desde la formación, las capacidades de coordinación y trabajo en equipo con el resto de profesionales del ámbito social.⁴⁵ Por otro lado, y con esto abordamos el último de los criterios presentados en el apartado 2, el criterio (g), se puede apostar por una especialización según el tipo de servicio público.⁴⁶ El hecho de centrar la actividad profesional en un ámbito como, por ejemplo, el de la sanidad, acota considerablemente el campo de las técnicas y, sobre todo, conocimientos lingüísticos, culturales y administrativos que debe manejar el mediador intercultural. Esto redundará no sólo en la delimitación y concreción de los programas formativos, sino

⁴⁵ En Giménez (2002) se comenta el trabajo de coordinación entre el servicio de mediación intercultural y el resto de servicios sociales del ayuntamiento de Madrid. En Jackson (1998) se presenta una experiencia de mediación-interpretación hospitalaria, basada en el trabajo de equipos integrados por mediadores, personal sanitario y trabajadores sociales.

⁴⁶ En Giménez (2002: 151), se apunta que la especialización es una tendencia en alza en la mediación, “puesto que contextos específicos presentan problemáticas concretas, rasgos que requieren determinados conocimientos y formas de abordaje especializadas.” En Jackson (1998: 200), se comenta incluso la conveniencia de que los mediadores interculturales del ámbito sanitario se especialicen en áreas como, por ejemplo, la materno-infantil.

también en la calidad de los servicios de mediación prestados. Por último, independientemente de si los programas de formación están especializados o no según el tipo de servicio público, éstos deberían contar con el grado de homologación y reconocimiento académico que exige el desempeño profesional al que, hoy por hoy, van dirigidos.

Referencias Bibliográficas:

AGUSTÍ-PANAREDA, J. (2003): *The complex plasticity of mediation. Intercultural mediators in Catalonia*, Stanford University. Tesis inédita.

AUGSBURGER, D.W. (1992): *Conflict mediation across cultures. Pathways and patterns*, Westminster, John Knox Press.

AVRUCH, K. (1998): *Culture and conflict resolution*, Washington, United States Institute of Peace.

BARBERO GARCÍA, J.M. (2003): «El método en el trabajo social» en FERNÁNDEZ GARCÍA, T.; C. ALEMÁN BRACHO (coords.) (2003): *Introducción al trabajo social*, Madrid, Alianza. 394-438.

BEER, J.E.; STIEF, E. (1997): *The mediator's handbook*, Gabriola Island, New Society Publishers. Segunda edición revisada.

BERMÚDEZ, K.; R. GARCÍA DE CASTRO; H. GARCÍA; A. LAHIB; F. POMARES; G. PRATS; J. SÁNCHEZ; E. URIBE (2002): *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*, Madrid, AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, Editorial Popular.

BOLDÚ, M.; R.M. CARRASCO; M. GONZÁLEZ; A. RUBÍ; I. VALLS (2003): «Introducción a la mediación» en POYATOS GARCÍA, A. (coord.) (2003): *Mediación familiar y social en diferentes contextos*, Valencia, Universitat de València. 77-111.

CASTIGLIONI, M. (1997): *La mediazione lingüístico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Milán, Franco Angeli.

COHEN-EMERIQUE, M. (2003): «La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes», *Políticas sociales en Europa. Mediación Social*, 13-14: 27-36. (Versión española de la revista «Les Politiques Sociales», Bélgica).

COHEN-EMERIQUE, M.; S. FAYMAN (2005): «Médiateurs interculturels, passerelles d'identités», *Connexions*, 83/1: 160-190. [Citamos por la versión en español, previa a su publicación.]

DE LA MORENA FERNÁNDEZ, J.; C. VALERO GARCÉS (coords.) (2004): *Guía básica multilingüe de atención al paciente*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá.

DONOHUE, W.A.; M.I. BRESNAHAN (1997): «Cuestiones comunicacionales de la mediación en conflictos culturales» en FOLGER, J.P.; T.S. JONES (comps.) (1997): *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*, Barcelona, Paidós. 189-217.

ERASMUS, M. (ed.) (1999): *Liason interpreting in the community*, Hatfield, Van Schaik.

FADIMAN, A. (1997): *The spirit catches you and you fall down. A Hmong child, her american doctors, and the collision of two cultures*, Nueva York, Farrar, Straus and Giroux.

FARRÉ SALVÁ, S. (2004): *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*, Barcelona, Ariel.

FERNÁNDEZ GARCÍA, T.; C. ALEMÁN BRACHO (coords.) (2003): *Introducción al trabajo social*, Madrid, Alianza.

FOLGER, J.P.; R.A.B. BUSH (1997): «Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación» en FOLGER, J.P.; T.S. JONES (comps.) (1997): *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*, Barcelona, Paidós. 25-53.

GALANTI, G.A. (2004): *Caring for patients from different cultures*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.

GENTILE, A.; U. OZOLINS; M. VASILAKAKOS (1996): *Liaison Interpreting. A Handbook*, Melbourne, Melbourne University Press.

GIL GÓMEZ, A. (2001): «La mediación social como perfil profesional», *¿Qué queremos decir cuando hablamos de...? Proyecto Now Isonomía*, Cuadernillo 1, Castellón, Universitat Jaume I.

GIMÉNEZ ROMERO, C. (1997): «La naturaleza de la mediación intercultural», *Revista de Migraciones*, 2: 125-159.

GIMÉNEZ ROMERO, C. (coord.) (2002): *EL corazón de Madrid. El servicio de mediación intercultural SEMSI. 1997-2002*, Madrid, Ayuntamiento de Madrid.

GRUPO CRIT (2003): *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*, Castellón, Universitat Jaume I.

GRUPO CRIT (2006): *Culturas cara a cara. Relatos y actividades para la comunicación intercultural*, Madrid, Edinumen.

HABERMAS, J. (1987): *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista*, Madrid, Taurus.

JACKSON-CARROLL, L.M.; E. GRAHAM; J.C. JACKSON (1998): *Community house calls. Beyond medical interpretation. The role of interpreter cultural mediators (ICMs) in building bridges between ethnic communities and health institutions*, Seattle, Washington: Harborview Medical Center. Disponible en: http://ethnomed.org/ethnomed/chc/icm/icm_manual98.pdf

KUPER, A. (2001): *Cultura. La versión de los antropólogos*, Paidós, Barcelona.

LAGHRICH, S. (2004): «Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana», *Tonos. Revista electrónica de estudios filológicos*, VIII. Disponible en www.tonosdigital.com

LAUE, J. (1987): «The emergence and institutionalization in community disputes» en BERMANT, G. y otros (eds.) (1987): *The ethics of social intervention*, Washington, Halstead Press.

LÓPEZ MARUGÁN, A. y otros (2001): *Inmigrantes y mediación cultural. Materiales para cursos de formación*, Bilbao, Universidad de Deusto.

MANÇO, A. (2003): «Violencia y mediación en las familias inmigrantes» *Políticas sociales en Europa. Mediación Social*, 13-14: 9-26. (Versión española de la revista «Les Politiques Sociales», Bélgica).

MAYER, C.H.; C.M. BONESS (2005): *Intercultural mediation & conflict resolution*, Stuttgart, Ibidem.

MIKKELSON, H. (s.f.): «The art of working with interpreters. A manual for health care professionals» Disponible en: www.acebo.com/papers/artintrap.htm

MOORE, C. (1995): *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Buenos Aires, Granica.

PÖCHHACKER, F. (2000): «The community interpreter's task: self-perception and provider views» en ROBERTS, R. y otros (eds.) (2000): *The critical link 2: Interpreters in the community. Selected papers from the second international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19-23 may 1998*, Amsterdam, Benjamins. 49-65.

RAGA GIMENO, F. (2005a): *Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas cara a cara*, Madrid/Frankfurt, Iberoamericana/Vervuert.

RAGA GIMENO, F. (2005b): «Médicos, *marabouts* y mediadores: problemas de comunicación intercultural en la atención sanitaria a los inmigrantes de origen senegalés» en VALERO, C. (ed.) (2005): *Traducción como mediación entre lenguas y culturas / Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá. 123-133.

RAGA GIMENO, F.; D. SALES SALVADOR (2006): «El componente cultural en la formación de intérpretes y mediadores interculturales en el ámbito sanitario». Trabajo sin publicar.

RAMOS FEIJÓO, C. (2003): «Mediación social. Un espacio para la resolución de conflictos», *Políticas sociales en Europa. Mediación Social*, 13-14: 71-88. (Versión española de la revista «Les Politiques Sociales», Bélgica).

ROBERTS, R.P.; S.E. CARR; D. ABRAHAM; A. DUFOUR (eds.) (2000): *The critical link 2: Interpreters in the community. Selected papers from the second international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19-23 may 1998*, Amsterdam, Benjamins.

ROSS, M.H. (1995): *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*, Barcelona, Paidós.

SALES SALVADOR, D. (2006): *Introducción a la interpretación en el ámbito sanitario*. Trabajo sin publicar.

SARTORI, G. (2001): *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*, Madrid, Taurus.

TORRES DÍAZ, M.G. (coord.) (2004): *Guía de conversación básica para personal sanitario y pacientes en 19 lenguas*, Málaga, Universidad de Málaga.

TREVITHICK, P. (2002): *Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico*, Narcea, Madrid.

VALERO GARCÉS, C. (ed.) (2003): *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada, Comares.

VALERO GARCÉS, C. (2005): «Emotional and psychological effects on interpreters in public services. A critical factor to bear in mind», *Translation Journal EE.UU.*, 9-3: 1-13. [Documento de Internet disponible en <http://accurapid.com/journal/33ips.htm>].

VALERO GARCÉS, C. (2006): *Formas de mediación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos. Conceptos, situaciones y práctica*, Granada, Comares.

WADENSJÖ, C. (1998): *Interpreting as interaction*, Londres, Longman.

WILLIAMS, R. (1983): *Keywords*. Nueva York, Oxford University Press.

ZAPATA BARRERO, R. (2004): *Multiculturalidad e inmigración*, Madrid, Síntesis.