

EL MEDIADOR INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SOCIOSANITARIO

Catalina Guerrero Romera. Universidad de Murcia.

1

RESUMEN:

Este artículo presenta la definición del perfil profesional del mediador intercultural en el ámbito sanitario en cuanto a los conocimientos, competencias y habilidades que ha de poseer para ejecutar adecuadamente los requerimientos profesionales que le son propios. Esta descripción se basa en las competencias que los profesionales de la mediación deberían de poder disponer para actuar en el ámbito sociosanitario y que han sido manifestadas tras un estudio realizado a partir de un curso de postgrado de Especialista Universitario en mediación intercultural e interpretación en el ámbito sanitario, en colaboración con la Universidad de Murcia y el Ayuntamiento de Lorca. El objetivo ha sido identificar las competencias que éste debe tener para realizar su trabajo de la forma más efectiva posible de cara a establecer futuras propuestas o modelos de formación y cualificación adecuados. Se parte de una concepción de las competencias como las capacidades de realizar las tareas de una persona o de un grupo en un momento dado, activando una serie de conocimientos, habilidades y actitudes en un contexto profesional.

Palabras clave: Mediador Intercultural, Intérprete social o comunitario, Inmigración, Perfil Profesional, Competencias Profesionales, Cualificaciones, Profesionalización, Rol del mediador o intérprete.

Title: The role of intercultural mediator in the services on Health care: profile, skills and qualifications.

Abstract: This paper gives a short overview of the description of the professional profile of intercultural mediator: knowledge, competencies, skills and abilities that must have to properly execute professional requirements of its own. This description is based on professional competence which the mediation should be available to act in the sanitary field and have been expressed after a study from a postgraduate course in Specialist in intercultural mediation and interpretation in the field health, in collaboration with the University of Murcia and the city council of Lorca. Our goal is to identify the competencies required to do their work most effectively with a view to establishing future proposals or models of appropriate training and qualifications. The starting point is to note that the skills are the abilities to perform tasks of a person or group at any given time, activating a series of knowledge, skills and attitudes in a professional context.

Key Words: Intercultural Mediator, Community Interpreting, Immigration, Competences, Professional Profile, Professionalization, Role of the mediator or interpreter.



1. El contexto de la mediación intercultural en el ámbito sociosanitario

El incremento de la diversidad cultural y de los procesos migratorios hace particularmente importante la existencia de dinámicas relacionales que favorezcan la comunicación, la comprensión y el entendimiento mutuo. Una de las metodologías o estrategias de intervención que va adquiriendo protagonismo es la *Mediación Intercultural*. Ésta ha ido desarrollándose como un instrumento para atender a poblaciones culturalmente diversas (García Castaño, 2004:123-142). Una condición ineludible para la construcción de una sociedad plural que integre de forma positiva el hecho migratorio es garantizar la posibilidad de participación social de los extranjeros en igualdad de condiciones con respecto a los autóctonos.

Concretamente, en el ámbito sanitario encontramos dificultades que los dispositivos de los servicios sociales y sanitarios se encuentran para asumir la cada vez mayor y diferencial demanda procedente de los colectivos de inmigrantes. Es necesario, por tanto, contextualizar la comprensión de los procesos de atención a la salud y las posibilidades asistenciales respecto a la población inmigrante. Por ello, se trata de integrar los perfiles de demanda asistencial de la población inmigrante en los diferentes espacios y procedimientos de los ámbitos formales de la atención sanitaria tanto la Atención Primaria como la Asistencia Hospitalaria. No obstante, la ambigüedad con que los dispositivos sanitarios y la propia legislación han asumido el contexto de demanda sanitaria procedente de la inmigración están o han condicionado la práctica exclusivamente al contexto de demanda local y a las acciones particulares o pragmáticas sin tener en cuenta los aspectos culturales y sociales que de ellos se derivan: lenguas, costumbres, creencias, modos de vida, etc.

Algunas investigaciones apuntan que los principales problemas en la atención sanitaria a la población inmigrante son de carácter comunicativo, especialmente terminológicos, lingüísticos y culturales, agravados por la ausencia de intérpretes y mediadores interculturales y de folletos informativos multilingües. Los profesionales de este ámbito están demandando la implantación de intérpretes que permitan una comunicación fluida y eficaz con las personas inmigrantes de habla no hispana. En este sentido, los resultados de un estudio realizado en el Servicio de Urgencias del Hospital Rafael Méndez de Lorca afirmaba que casi el 90% de los participantes en el mismo (médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería) había tenido problemas de comunicación con la población inmigrante (Jiménez, J.; Navarro M.A.; Belda, M.; Mota, J.A.; Hernández, S. y Guerrero, C., 2009:4).

Sin embargo, existen diversidad de situaciones y conflictos que no pueden confundirse con la interpretación lingüística y que están relacionados con la mediación intercultural y con las formas de entender la enfermedad y la salud. Sin querer entrar en un estudio y debate terminológico, que no es objetivo de este trabajo, sobre la mediación intercultural sí queremos apuntar una propuesta al respecto:

RES es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La *Revista RES* forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: res@eduso.net Todos los derechos reservados. ISSN: 1698-9097.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

(...) entendemos la Mediación Intercultural como *un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre varias personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas*. Supone la intervención imparcial de una tercera parte, en el desarrollo de una negociación entre otras dos, que puede intervenir en las discusiones, hacer sugerencias o propuestas e incluso formular recomendaciones con vistas a un acuerdo. En este sentido, es importante resaltar que el mediador intercultural no tiene el poder de decisión, sino que son las partes las que toman las decisiones. Es simplemente un asistente al servicio de las partes en litigio, que son las únicas que pueden resolverlo (Bermúdez et al, 2002: 101)¹.

Por otra parte, coincidimos con Castiglioni (1997:17; 26, cit. en Sales, 2008:7) al pensar que sin el reconocimiento de los derechos civiles no es posible que se produzca ningún proceso de integración de la población inmigrante. La política de inmigración necesita partir de la consideración de que los inmigrantes son parte integrante de la sociedad de acogida, y por ello son también usuarios de los servicios públicos. En este contexto, la mediación lingüístico-cultural supone un espacio de prevención de conflictos, permitiendo la expresión de la demanda, descodificándola y traduciéndola en términos de derechos (Castiglioni, 1997: 32). Ello implica tener en cuenta la diversidad y el incremento de las necesidades surgidas del escenario de pluralismo y diversidad cultural que se ha descrito asegurando el mismo nivel de acceso y utilización en virtud de sus necesidades.

La figura profesional del mediador o intérprete intercultural se reconoce actualmente como indispensable para garantizar el adecuado acceso a la población extranjera a la atención sanitaria, resolviendo tanto problemas lingüísticos en general y terminológicos en particular, como actuando como puente cultural y comunicativo y facilitando la integración en el sistema sociosanitario. Sin embargo, no existen servicios de mediación intercultural o traducción/interpretación organizados de forma oficial. El hecho de contar con un mediador intercultural podría contribuir a establecer acciones y estrategias más adecuadas en la realidad sociosanitaria. Además, es un elemento que reforzaría la atención a los escenarios de necesidad descritos tanto por los propios profesionales sanitarios y no sanitarios, como por los propios usuarios. Esto permitiría integrar elementos de reflexión y práctica una situación que debe ser abordada desde muy diversas perspectivas.

¹ Véase también Giménez Romero (1997: 142), que aporta otra de las definiciones más citadas en España: “Entendemos la Mediación Intercultural –o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales– como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”.

2. La figura del mediador intercultural en el ámbito sociosanitario desde un modelo de competencias

Dentro de los objetivos de nuestro proyecto nos marcamos como prioridad la delimitación de las áreas y competencias para la intervención en este ámbito, así como la incorporación de mediadores interculturales en los Servicios Sanitarios de la Región. Sobre dicha base, planteamos algunas cuestiones nucleares en torno a la mediación intercultural y a la figura del mediador intercultural en los escenarios sociosanitarios en cuanto a los conocimientos, competencias y habilidades que éste ha de poseer para ejecutar adecuadamente los requerimientos profesionales que le son propios.

Esta descripción se basa en las competencias que los profesionales de la mediación deberían de poder disponer para actuar en el ámbito sociosanitario y que han sido manifestadas tras un estudio realizado a partir de un curso de postgrado de Especialista Universitario en Mediación Intercultural e Interpretación en el ámbito sanitario, en colaboración con la Universidad de Murcia y la Concejalía de Servicios Sociales, Atención a la Familia, Inmigración Formación y Empleo del Ayuntamiento de Lorca.

El curso de Especialista Universitario se realizó a lo largo del año 2009-2010 en Lorca y contó con la participación de 38 personas. El término municipal de Lorca es la tercera población en importancia de la Región de Murcia después de Murcia y Cartagena y es considerado como un área de alta sensibilidad sociosanitaria en relación con la inmigración, ya que un importante número de inmigrantes residen en dicha ciudad. El curso ha supuesto la introducción de buenas prácticas en relación a la figura del mediador y en la propia organización de los servicios sociales y sanitarios. Lo que se pretendió con este proyecto fue facilitar la formación a estos alumnos en la mediación intercultural e interpretación en el ámbito sanitario, así como su posible incorporación al mundo laboral dentro de un área de actuación aún por explotar. El curso constaba de 300 horas, de clases presenciales y de prácticas de mediación intercultural e interpretación en diferentes hospitales y centros de salud. Sus objetivos han sido fundamentalmente:

- Desarrollar competencias en materia de mediación y atención intercultural en los ámbitos sociosanitarios para poder atender demandas y necesidades específicas.
- Proporcionar conocimientos y herramientas metodológicas adecuadas que permitan incorporar la atención y mediación intercultural en este ámbito.
- Facilitar la comunicación intercultural y la aplicación de los conocimientos, habilidades y técnicas de la mediación intercultural en las áreas sociosanitarias.
- Reflexionar sobre el desarrollo profesional del mediador intercultural.



El curso de Postgrado referido ha sido una propuesta formativa innovadora y de carácter interdisciplinar que se ha puesto en marcha por primera vez en nuestra Región. Estaba dirigido a la formación en el perfil del mediador e intérprete intercultural, ya que hay una falta de capacitación y especialización en este ámbito. Se han tratado de aportar los conocimientos interdisciplinares que actualmente se requieren para el desempeño de esta profesión, y en los que se añan ámbitos como la traducción y la interpretación, la comunicación y mediación intercultural, la antropología médica, la sociología y el trabajo social y educativo. Por ello, ha contado con la participación de pedagogos, médicos, enfermeros y antropólogos. La perspectiva pedagógica planteada por el curso ha sido, en todo momento, interdisciplinaria y aplicada, apostando, además, por la interrelación entre el campo de la mediación intercultural y el de la interpretación.

El programa formativo ha incluido sesiones sobre inmigración y servicios públicos sanitarios, traducción e interpretación en el ámbito biosanitario, comunicación y mediación intercultural, salud y enfermedad en las culturas del mundo, técnicas y protocolos de actuación y mediación en la atención sanitaria, el sistema sanitario en la Región de Murcia. El curso contemplaba, asimismo, la realización de prácticas en hospitales y centros de salud, en colaboración con el Hospital Comarcal Rafael Méndez del Área III del Servicio Murciano de Salud y los centros sanitarios de Lorca y su comarca. Estos centros y servicios han apostado por este proyecto y, junto con el Consistorio lorquino, se han mostrado dispuestos a crear un puente entre la formación y el futuro mercado laboral.

El proyecto ha supuesto una apuesta comprometida con el fenómeno de la inmigración, desde el respeto a las diferencias y a la consideración de que se puede llegar a un espacio común de intercambio intercultural, a través de la comunicación, la traducción e interpretación y la mediación. Se ha manifestado una apuesta comprometida con la formación especializada en un campo y servicio emergente y necesario para la ciudadanía y la garantía de una atención médica adecuada.

En este marco nuestro objetivo ha sido identificar el perfil y las competencias que el mediador debe tener para realizar su trabajo de la forma más efectiva posible de cara a establecer futuras propuestas o modelos de formación y cualificación adecuados. Es relevante la mención que se hace a la figura profesional del mediador intercultural, pero hay que recordar que por parte de las instituciones el estatus de esa figura no está reconocido, las competencias de su perfil no están bien delineadas y la oferta formativa no está reglada a pesar de que se hable oficialmente de la necesidad de una figura que, oficialmente, *no* está reconocida ni regulada (Sales, 2006 y 2008).

En términos generales, se podría señalar que el mediador intercultural en este ámbito es la persona especialista y responsable del asesoramiento, información, interpretación, intermediación y acompañamiento, individual o grupal, a personas pertenecientes a una o varias culturas, con el objetivo de facilitarles su adecuada atención sanitaria y su

acceso a los servicios y recursos públicos. Por tanto, trata de prestar un servicio de asesoramiento, interpretación e intermediación, colaborando en la participación e integración social y comunitaria de las personas inmigrantes y el fomento de su autonomía, teniendo en cuenta tanto sus características y necesidades como las de su entorno.

En la Propuesta de Cualificación Profesional del Encuentro de Mediadores Interculturales celebrado en Valencia en el año 2007 se propuso como competencia general del mediador intercultural: “Contribuir desde una posición mediadora a la mejora de la comunicación, relación e integración social e intercultural entre personas o grupos culturalmente diferenciados, gestionando conflictos en contextos multiculturales – prevención, regulación y resolución - favoreciendo la comprensión, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia intercultural y contribuyendo a adecuar las instituciones a su entorno multicultural” (AAVV, 2007).

Se concibe al mediador como un “facilitador” en el sentido de que su papel fundamental consiste en posibilitar procesos de los que son protagonistas las propias personas e instituciones en los que se trata de favorecer la comunicación y comprensión mutua de las partes (Giménez:1997:142; Sandomingo, 2005:31).

El perfil de competencias del puesto debe recoger, además, las competencias conductuales requeridas (listado de competencias) y las funciones principales que desempeña. En relación al mediador intercultural en el ámbito sociosanitario éstas son:

- Mejorar la accesibilidad de la población inmigrante a los servicios sociales y de salud.
- Fomentar la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua y el encuentro de la comunidad sanitaria, con el objeto de prevenir la aparición de posibles conflictos.
- Información, interpretación o traducción de recursos, materiales, etc. que permitan tomar decisiones y aplicar soluciones propias.
- Acompañamiento y asesoramiento a las personas de forma individual o grupal.
- Apoyo a los profesionales: prestando apoyo a trabajadores sociales, médicos, psicólogos, etc.
- Otras como la prevención, sensibilización, etc.

3. El perfil del mediador intercultural en el ámbito sociosanitario

Se presentan a continuación algunos de los elementos que conforman el perfil profesional del mediador: requerimientos, funciones, tareas, competencias, ámbitos y contextos. En cuanto a los *requerimientos académicos y formativos*, el mediador intercultural es un profesional que debe poseer una titulación universitaria preferentemente en el área de las ciencias sociales y/o cualquier rama de las ciencias

RES es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La *Revista RES* forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: res@eduso.net Todos los derechos reservados. ISSN: 1698-9097.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

sociosanitarias; y contará, además, con una formación complementaria específica en procesos y metodologías de mediación intercultural, traducción e interpretación, procesos de orientación y asesoramiento, etc. Asimismo, deberá tener una experiencia mínima que demuestre los saberes anteriormente especificados y unas aptitudes personales ajustadas al trabajo a desempeñar (sensibilidad, empatía, dotes de comunicación, etc.).

3.1. Funciones y tareas

7

FUNCIÓN	TAREAS
<i>Mejorar la accesibilidad de la población inmigrante a los servicios sociales y de salud.</i>	<p>Impulso de estrategias de sensibilización y formación para el desarrollo de competencias culturales para los profesionales sanitarios y al población usuaria.</p> <p>Información sobre los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario de la Región de Murcia.</p> <p>Establecer contactos formales con los órganos de responsabilidad de Salud.</p> <p>Presentaciones en jornadas de solidaridad, etc.</p>
<i>Fomentar la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua y el encuentro de la comunidad sanitaria, con el objeto de prevenir la aparición de posibles conflictos.</i>	<p>Ayuda a solucionar problemas de entendimiento entre usuario y profesionales de salud.</p> <p>Desarrollar actividades de comunicación tanto individuales como grupales, cuidando la claridad y la comprensibilidad ante problemas de entendimiento entre usuario y profesionales de la salud por causa del diferente manejo de códigos culturales o el manejo diferenciado del concepto de enfermedad.</p> <p>Información y derivación a otros profesionales.</p> <p>Conciliación y adaptación de diferentes itinerarios terapéuticos.</p>
<i>Acompañamiento y asesoramiento a las personas (Grupal o individual).</i>	<p>Establecimiento de las normas y procedimientos de atención a los usuarios.</p> <p>Asesorar en temas del sistema sanitario de la Región de Murcia y mediación ante reclamaciones.</p> <p>Acompañamiento para determinadas gestiones: Tramitación de las tarjetas sanitarias y cualquier otra gestión que pueda requerirse en el ámbito sociosanitario.</p> <p>Diseño, seguimiento y evaluación de iniciativas comunitarias e interculturales.</p> <p>Realización de informes.</p>
<i>Apoyo a los profesionales: prestando apoyo a trabajadores sociales, médicos, psicólogos, etc.</i>	<p>Apoyo en determinados casos de seguimiento del paciente.</p> <p>Apoyo en la planificación y puesta en marcha de actuaciones de prevención o promoción de salud con un colectivo determinado.</p> <p>Ayuda a solucionar problemas de entendimiento entre usuario y profesionales de salud.</p> <p>Establecer reuniones con los diferentes profesionales del Centro para definir las áreas prioritarias de sensibilidad y dificultad.</p>
<i>Información, interpretación o traducción de recursos, materiales, etc. que permitan tomar decisiones y</i>	<p>Obtener e interpretar correctamente información.</p> <p>Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto a situaciones de conflicto y/o entre los implicados en estas.</p>

RES es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La *Revista RES* forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: res@eduso.net Todos los derechos reservados. ISSN: 1698-9097.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

<i>aplicar soluciones propias.</i>	Traducción lingüística para personas que no dominan el idioma.
	Traducción de documentos y guías o protocolos.

3.2 Competencias exigibles al mediador

Competencias transversales

<i>Competencias transversales</i>	Habilidades interpersonales
	Resolución de problemas y toma de decisiones
	Organización y planificación
	Capacidad para integrarse y comunicarse con usuarios y con expertos de otras áreas y en distintos contextos
	Capacidad de análisis y síntesis
	Flexibilidad, Apertura e Iniciativa.
	Compromiso ético
	Transmitir serenidad y mostrar el grado de sensibilidad adecuado a lo que sientan los demás
	Empatía, Cercanía e interés por el otro
	Integridad
	Negociación, ser conciliador
	Respeto a la diversidad
	Mantener imparcialidad

Competencias específicas

Saberes

El mediador intercultural en este campo debe reunir un conjunto de conocimientos de carácter multidisciplinar que le permita poseer un conocimiento holístico y sistémico de la realidad sobre la cual actúa. De esta forma, el mediador deberá conocer:

<i>Saber</i>	Conocer los modelos, principios y enfoques teórico-prácticos de la mediación intercultural en contextos diversos.
	Conocer los contextos multiculturales (relaciones multiculturales, principales colectivos minoritarios, de las sociedades receptoras y de sus servicios).
	Conocer el funcionamiento y normativa de los sistemas sociosanitarios.
	Conocer las fuentes relativas al trabajo pedagógico y social en sus diversos ámbitos, saber acceder a ellas y gestionarlas.
	Conocimientos Lingüísticos. Conocimiento de la lengua vehicular del colectivo con el que desarrolla su trabajo.
	Conocer los conflictos más usuales en el contexto sociosanitario y los principales modos de su resolución.
	Conocer los recursos y estrategias sociales y comunitarias.
	Conocer temas relacionados con Legislación y extranjería.
	Uso de aplicaciones informáticas y telemáticas.
Técnicas de comunicación.	

Saber hacer

Competencias profesionales. Tenemos que identificar a profesionales que posean experiencias y competencias en las siguientes actividades:

<i>Saber hacer</i>	Llevar a cabo procesos de comunicación, interpretación, negociación y mediación.
	Diseñar, implementar y evaluar programas de intervención adaptados a características diferenciales de sujetos y situaciones y/o contextos.
	Llevar a cabo procesos de asesoramiento y orientación a personas y/o grupos.
	Participar, asesorar y apoyar a profesionales.
	Diseñar recursos didácticos, materiales y programas de intervención, mediación, información, traducción, etc.
	Manejar técnicas de resolución de conflictos.
	Recoger, seleccionar, interpretar y redistribuir información por diferentes medios y en distintos soportes.
	Realizar entrevistas y procesos de mediación.

3.3 Ámbitos y contextos de desarrollo de la profesión mediadora

Espacios físicos o ámbitos de actuación:

Centros de Salud, Servicios de Urgencias, SUAP, Hospitales, u otras organizaciones o instituciones públicas, tanto de dependencia pública como privada, con o sin ánimo de lucro y principalmente de carácter local y/o autonómico.

Espacios funcionales:

Departamentos de asesoramiento a la salud, servicios de promoción y atención a la salud y a la asistencia sociosanitaria, servicios de intermediación en el ámbito sociosanitario.

Medios de producción/recursos:

Teléfono, equipamientos ofimáticos y telemáticos: escáner, impresora, diferentes aplicaciones y programas, internet, correo electrónico.

Productos y resultados:

Servicios y acciones aplicadas y evaluadas de información, mediación y/o interpretación intercultural en el ámbito sociosanitario.

Información utilizada o generada:

Documentación diversa y en diversos soportes (papel, informática, etc.), a saber: Guías y protocolos de actuación, Guías sobre oferta de servicios y atención sanitaria, Información sobre enfermedades, servicios de salud, etc., Prensa, Material, otros.

Sectores productivos:

El sector servicios y más concretamente en el subsector de servicios destinados al apoyo, información y asesoramiento a personas, en este caso desarrolla su labor dentro del sector “Servicios a la Comunidad y Personales” y, en concreto, dentro del subsector “Asistencia/Servicios Sociales”.

Ocupaciones y puestos relevantes (Figuras Profesionales):

- Mediador/a intercultural
- Asesor/a de inmigración
- Agente o asistente social
- Técnico/a de mediación
- Mediador comunitario o vecinal.
- Técnico/a de inmigración.
- Intérprete o traductor

4. Consideraciones Finales

Este trabajo recoge una propuesta sobre el perfil profesional del mediador intercultural en el ámbito sociosanitario en cuanto a los conocimientos, competencias y habilidades que ha de poseer para su desempeño profesional y a los requisitos de cualificación. Está basado en el análisis de la información obtenida a través de un estudio realizado en la Comunidad Autónoma de Murcia (Jiménez, J.; Navarro M.A.; Belda, M.; Mota, J.A.; Hernández, S. y Guerrero, C., 2009) y mediante la consulta de fuentes documentales que nos ha proporcionado material para extraer una serie de consideraciones que pueden ser de interés para una mejora de la intervención.

Se plantea el perfil profesional del mediador como un conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes, integrados en las prácticas y políticas de las organizaciones, de los proveedores de servicios y de los profesionales que les capacite para entender y trabajar eficazmente en situaciones o contextos interculturales. El desempeño de esta profesión requiere una formación interdisciplinar, capaz de aunar ámbitos como la traducción y la interpretación, las técnicas de comunicación y mediación intercultural, la antropología médica, la sociología y el trabajo social y

educativo, aunque surgen muchas dudas acerca de sus funciones principales y de la información y percepción que se tiene sobre ellos.

En relación a este punto son muchos los autores que plantean si nos encontramos ante un nuevo profesional o ante una función determinada que pueden efectuar profesionales de distintos ámbitos y campos. Otra de las reflexiones que se hace va en la línea de si estamos ante la figura de un Mediador o de un Intérprete Socio Sanitario o acerca de si un Traductor-intérprete es un mediador (Sales, 2006 y 2008). También los resultados del estudio realizado en el Servicio de Urgencias del Hospital Rafael Méndez de Lorca mencionado con anterioridad, concluían que el personal sanitario conoce las definiciones diferentes de intérprete y mediador aunque el 70% de los tres colectivos encuestados (médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería) manifestaron su coincidencia en la necesidad básica de la función del mediador en la traducción del idioma y el 93% reconocía la necesidad de la figura de un intérprete clínico en los centros con la labor de la traducción del idioma (Jiménez, J.; Navarro M.A.; Belda, M.; Mota, J.A.; Hernández, S. y Guerrero, C., 2009:4).

A este respecto consideramos que la mediación intercultural va más allá de las funciones y labores de la interpretación y/o traducción aunque la competencia lingüística resulta ser vital para el éxito de la intervención en este campo. Lo cierto es nos encontramos ante una figura profesional emergente, poco definida, no reconocida ni regulada formalmente y, a veces, desarrollada de forma voluntaria, pero que parece generar un gran interés y expectación por parte de las instituciones públicas y privadas (Dora, 2006 y 2008).

Por esta razón, a partir de la definición del perfil debemos plantearnos la identificación de las necesidades de formación y cualificación que estos profesionales tienen y avanzar en el desarrollo de propuesta de formación inicial y continua. En este sentido, la propuesta señala algunas de esas necesidades, identificándose en cada una de las competencias los contenidos más demandados a partir de la exploración de la práctica en este ámbito. El objetivo es establecer criterios para el diseño e implementación de planes de formación que faciliten la profesionalización y cualificación de los mediadores interculturales en el ámbito sociosanitario y que satisfagan las carencias y demandas formativas de los profesionales, señalando algunos de los aprendizajes necesarios. Resulta preciso adecuar los perfiles de los mediadores que existen actualmente a las nuevas demandas y contextos de empleo e incluir contenidos específicos relacionados con las capacidades y competencias que les requieren los emergentes contextos y funciones de la mediación intercultural, así como informar acerca del perfil y las funciones que estas figuras pueden llevar a cabo.

Bibliografía.

AAVV (2007): Propuesta de Cualificación Profesional del Encuentro de Mediadores Interculturales celebrado en Valencia en el año 2007 Documento para el Área de Trabajo, “Reconocimiento de Mediadores/as Interculturales (I Encuentro de Mediadores/as Interculturales, Valencia, marzo de 2007).

ABRIL MARTÍ, M.I. (2006): *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*, Tesis Doctoral, Universidad de Granada, Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada, Granada.

ANGELELLI, C. (2004): *Revisiting the interpreter's role*, John Benjamins, Amsterdam/Philadelphia.

BAUMAN, Z. (1999): *La cultura como praxis*, Albert Roca (trad.), Paidós, Barcelona, 2002.

BERMÚDEZ, KIRA *et al.* (2002): *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*, Editorial Popular, Madrid.

CASTIGLIONI, M. (1997), *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, FrancoAngeli, Milano.

GARCÍA CASTAÑO y BARRAGÁN RUIZ-MATAS (1997): “Mediación intercultural en sociedades multiculturales: hacia una nueva conceptualización”. Universidad de Granada.

GIMÉNEZ ROMERO, C. (1997), “La naturaleza de la mediación intercultural”, en *Revista de Migraciones*, 2, pp. 125-159.

GIMÉNEZ ROMERO, C. (coord.) (2002), *El corazón de Madrid. El servicio de mediación social intercultural SEMSI 1997-2002*. Ayuntamiento de Madrid/Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

GRUPO CRIT (2003), *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*, Universidad Jaume I, Colección “Estudios de Traducción”, Castellón

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

JIMÉNEZ, J.; NAVARRO M.A.; BELDA, M.; MOTA, J.A.; HERNÁNDEZ, S. y GUERRERO, C. (2009): ¿Mediador o Intérprete Socio Sanitario?: Proyecto o realidad en el servicio de Urgencias del Hospital Rafael Méndez del Area III del Servicio Murciano de Salud. Comunicación presentada a la IX Reunión Internacional sobre Investigación Cualitativa en Salud y al IV Seminario Internacional sobre Cuidado Cultural de la Salud, celebrado en Granada el 19 y 20 de noviembre de 2009.

MIKKELSON, H. (1996): “Community interpreting: an emerging profession”, en *Interpreting* 1:1, pp. 125-129.



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

SALES, D. (2006): “Mapa de la situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana y la región de Murcia”, en monográfico *Retos del siglo XXI para la lingüística aplicada: Nuevo mapa lingüístico y cultural de la Península Ibérica*. *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA)*, coordinado por Carmen Valero y Francisco Raga, pp. 85-109.

SALES, D. (2008): *Mediación intercultural e interpretación en el ámbito sanitario. Investigación y formación desde una perspectiva integradora*. Proyecto de investigación “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa y propuestas de formación” (HUM2004-03774-C02-01-FILO), proyecto coordinado entre la Universidad Jaume I y la Universidad de Alcalá de Henares, subvencionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

WADENSJÖ, C. (1998): *Interpreting as Interaction*, Routledge, London & New York.

