

LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL A ESPANYA. DEFINICIÓ I PERFIL PROFESSIONAL*

*Cristina Vila, Marisol Lila***

Resum

Un dels àmbits de la mediació més recent al nostre país és el de la mediació intercultural o mediació social en contextos multiculturals. Com per a tots els àmbits professionals emergents, encara hi ha un gran indefinició de límits i rols que és necessari aclarir. En el present article es presenta una panoràmica sobre el desenvolupament i la definició que sobre la incipient disciplina de la mediació intercultural es manegen a Espanya des de fa poc més d'una dècada. Així mateix, s'hi especifiquen les principals funcions i s'hi diferencien els perfils o rols que d'aquesta disciplina es deriven –figura professional diferenciada, intèrpret lingüísticocultural i professional de serveis formats en interculturalitat–, i s'hi analitzen algunes de les limitacions que estan marcant les directrius bàsiques en la construcció d'una especialització professional específica. Finalment, s'hi destaca la labor de tres agents socials (associacions, entitats locals i universitat) en la consolidació i desenvolupament de la mediació intercultural al nostre país.

Paraules clau: mediació intercultural, mediador, perfil professional, límits professionals.

Abstract

Intercultural mediation, or social mediation in multicultural contexts, is a recent professional area in Spain. As emerging professional field, it is important to clarify functions, limits and roles. In this paper we examine the develop-

* Departament de Psicologia Social. Universitat de València (Espanya).

** Adreça electrònica: <Marisol.Lila@uv.es>.

ment and definition of intercultural mediation in Spain in the last decade. It also describes the main functions of intercultural mediators. Three roles are differentiated: (1) specific professional profile, (2) linguistic and cultural translator, (3) intercultural competent professional (doctor, social worker, etc.). And some limitations of this at new profession role are considered. Finally, the contribution of three social agents—associations, local governmental organizations, and universities— in the consolidation and development of intercultural mediation in Spain are considered.

Key words: intercultural mediation, mediator, professional profile, professional limits.

INTRODUCCIÓ

La *mediació intercultural* o mediació social en contextos multiculturals és un dels àmbits emergents d'aplicació de la mediació (Nierkens, Krumeich, de Ridder i Van- Dogen, 2002). Aquest tipus de mediació s'entén com una modalitat d'intervenció de tercers parts en i sobre situacions socials de multiculturalitat, orientada cap a la consecució del reconeixement de l'altre i l'acostament de les parts, la comunicació afectiva i la comprensió mútua, la regulació de conflictes i l'adequació institucional entre actors socials i institucionals etnoculturalment diferenciats (Bermúdez, Prats i Uribe, 2000; Giménez, 1997; Llevot, 2006; Sartori, 2001).

A Europa hi ha una llarga tradició en el treball social intercultural. Un bon exemple en són els models d'intervenció professional antiopressiu i antiracista procedents de l'escola anglosaxona (Burke i Harrison, 1998). En els últims anys aquests equips de professionals han anat assumint diferents matisos i denominacions, com el de *linkworkers* o treballadors d'enllaç. En l'actualitat, al Regne Unit distingeixen tres tipus d'equips de mediació: orientats a la comunitat, orientats a la institució o en posició intermèdia. Simultàniament, en altres països europeus es desenvolupen els perfils de mediadors/es lingüísticoculturals o mediadors/es culturals (Belpiede, 2003; Bertolotti, 2004; Verrept, 2004). Així, en els últims anys s'han posat en marxa diversos projectes transnacionals comunitaris per a la configuració d'aquestes noves categories. En l'últim pla d'ocupació francès, per exemple, apareixen categories com la de *mediador veïnal* o *agent comunitari*. Canadà, per la seua banda, veu créixer la figura dels agents de relació i els agents de mediació, fonamentalment en l'àmbit escolar (Llevot, 2004a). A Amèrica llatina i Amèrica central, les pràctiques professionals més antigues es remunten als moviments i programes de desenvolupament indigenista i comunitari (Aguilar, 2004). En tots aquests països, igual que està succeint al nostre, s'hi

estan començant a distingir modalitats de mediació intercultural: es comença a parlar de mediadors sociojurídics, sociolaborals, sanitaris, educatius, etc, sempre adjectivades aquestes especialitats amb l'expressió *intercultural* (Sales, 2005).

A Espanya, segons el decret 638/2000, d'11 de maig, la figura professional per a la mediació intercultural està reconeguda pel Ministeri de l'Interior (Sales, 2005; Mora, 2004). No obstant això, no hi ha una titulació oficial, un sistema d'acreditació i un consens social que regularitze la seua situació com a disciplina professional. A pesar que en els últims anys s'ha creat un sistema cada vegada més important d'oferta-demanda en el mercat laboral i s'engeguen programes integrals d'actuació en comarques, barris i municipis, encara cal recórrer els últims passos que ens ajuden a consolidar i establir la professió tot reconeixent el valor del treball que es desenvolupa en aquest àmbit. En aquest breu recorregut cal destacar algunes iniciatives que obrin les portes a la mediació en clau intercultural dins del panorama espanyol, com és el cas de l'EMSI (Escuela de Mediadores de la Comunidad de Madrid) (Giménez, 2002), la Federación Andalucía Acoge i l'AEP Desenvolupament Comunitari de Catalunya (VV AA, 2002). Aquestes dues últimes iniciatives estan en relació amb el Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), que està desenvolupant algunes de les labors més interessants en l'àmbit de la mediació intercultural a Europa.

La mediació intercultural sol relacionar-se amb especialitzacions professionals ja reconegudes com ara la psicologia, la sociologia, l'educació social, el treball social i la traducció i la interpretació. Per la qual cosa actualment només la pràctica ajuda a definir el rol i els objectius de treball del mediador intercultural. Afortunadament, comença a proliferar literatura a fi de sistematitzar l'experiència de la mediació intercultural (Giménez, 1997, 2001, 2002; Díez i Gachi, 1999; Vázquez, 2001; Belloso, 2002; Grup CRIT, 2003; Llevot, 2004a, 2004b). Aquesta literatura es gesta en grups de treball que generalment han mantingut la seua activitat durant almenys una dècada a Espanya i que amb la seua tenacitat s'han fet més sòlids i organitzats. Es tracta de tres grups d'actors diferents: associacions, entitats locals i universitats, que protagonitzen l'actual auge de la mediació fonamentalment en contextos socials, laborals, educatius i sanitaris. Aquest auge es manifesta a través de la progressiva sistematització i definició de la mediació intercultural en diferents àmbits. De la mateixa manera, moltes d'aquestes experiències revelen la necessitat de formació contínua i especialitzada de professionals capacitats per a exercir la mediació, per la qual cosa inclouen dins de les seues experiències programes formatius concordes amb la realitat del seu treball (Andalucía Acoge, 1996; López, 2001; Giménez, 2002; VV AA, 2002; Valero, 2003c; Vila, 2005). També és creixent la proliferació dels denominats protocols d'acció, que deriven dels acords de pràctiques amb els programes formatius especialitzats o de la iniciativa particular d'una o diverses persones del centre laboral (Valero, 2003a, 2003b; Grup CRIT, 2003).

LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL

Davant d'un panorama replet de novetats culturals i de reptes en matèria de comunicació en les societats del segle XXI, el mediador intercultural és una nova figura que està apareixent gradualment en distintes parts del món. En general, aquesta figura es defineix com un/a professional format en immigració, interculturalitat i mediació, que desenvolupa la seua labor d'intermediació entre la població immigrant i els serveis socials, i més en general entre els immigrants i les institucions, entitats i recursos, públics i privats, així com entre la població estrangera i l'autòctona dels municipis o barris. Es tracta d'un/a especialista en mediació comunitària en contextos de multiculturalitat, d'un pont i enllaç que facilita a les parts acostar-se, conèixer-se i relacionar-se (Belloso, 2002). Per això, la mediació intercultural pot exercir-se en qualsevol context de diversitat cultural i no sols en els lligats a les migracions. La mediació intercultural s'entén, doncs, com una eina quotidiana per a comprendre la diversitat cultural i per a relacionar-se amb ella.

Però la mediació no és simplement un contingut que s'ha de dominar i utilitzar per a solucionar problemes, sinó també una actitud que caracteritze la forma de relacionar-se de les persones i els grups humans. Amb altres paraules, la mediació és una de les característiques que permeten entendre les formes de convivència entre les persones i no una situació d'excepcionalitat que apareix conjunturalment davant de la presència de grups que considerem enfrontats en adscriure'ls a tradicions culturals de difícil convivència (Giménez, 1997; Aguilar, 2004).

Per a poder definir amb precisió la mediació intercultural cal fer referència abans a dos conceptes que fonamenten la seua gènesi: els conceptes de *multiculturalitat* i d'*interculturalitat* (Rodrigo, 1999; de Lucas, 2005). La multiculturalitat és un fet, una evidència que prové de la coexistència en un mateix territori de persones de diferent origen, diferent llengua, diferents costums. En aquest sentit, no reconèixer l'existència de diferències significa no reconèixer la diversitat cultural, lingüística i religiosa en una comunitat o societat. La multiculturalitat comprèn aquest reconeixement, basat en els principis d'igualtat i de dret a la diferència. Ara bé, si parlem en termes de convivència i pensem en una societat multicultural enriquidora, en la qual les relacions entre diferents persones o grups socioculturals es desenvolupen pacíficament i positivament, ens aproximarem al començament mateix de la interculturalitat (de Lucas, 2005).

La interculturalitat va més enllà de la multiculturalitat, planteja les relacions interètniques, interlingüístiques i interreligioses basades en la convivència de la diversitat a través del reconeixement i l'acceptació de l'altre. Aquest concepte, lluny de ser una evidència quotidiana, requereix en l'actualitat d'un treball constant perquè s'interioritze com a valor present en la nostra societat. El treball

sobre els valors també inclou una motivació i obertura al canvi, basada en una idea de cultura en constant transformació. La transformació de la cultura, per la seua banda, prové de la seua qualitat com a canal comunicatiu que pot aprendre's, ensenyar-se i compartir-se. Si ens adonem que és possible conèixer la cultura dels altres i donar a conèixer-ne la nostra, és possible evitar, o almenys qüestionar, comportaments i actituds racistes (Sales, 2005).

Si el multiculturalisme aborda la diversitat, l'interculturalisme tracta de veure com construir la unitat en la diversitat (Giménez, 2002). D'aquesta manera, en els contextos d'immigració i nova multiculturalitat, la mediació intercultural és cada vegada més i més necessària en diferents àmbits: *a*) en el procés d'incorporació socioeconòmica i comunitària de la persona o família al nou context (institucions, lleis, territoris, associacions, veïnat, etc.); *b*) en l'adaptació de les institucions educatives, sanitàries, judicials, etc. a aquests col·lectius socials (per exemple, facilitació de l'accés a recursos, reciclatge de professionals), i *c*) en l'establiment de relacions socials de convivència (superació d'estereotips, prejudicis, recels i pors, així com evitació, prevenció i resolució de conflictes, el reconeixement i la comprensió de l'altre, etc.).

Younis (2005) subratlla la multidimensionalitat d'aquest procediment distingint tres tipus de significat de la mediació intercultural. En primer lloc, el significat que designa l'acció d'*intermediari*, en situacions en què no necessàriament hi ha conflicte, però sí dificultat en la comunicació. En aquest cas, el procés de mediació consisteix a facilitar la comunicació i la comprensió entre persones de cultures diferents i a dissipar els malentesos entre diferents actors de la societat, malentesos deguts fonamentalment a la presència de diferents codis i valors culturals. Es tracta de la mediació en un sentit de prevenció. El segon significat fa referència a l'àrea de la *resolució dels conflictes* de valor entre l'individu o la família immigrada i la societat d'acolliment o de conflictes dins de la mateixa família (conflictes generacionals, de parella, adopcions internacionals, etc.). Amb aquests grups cal intentar operar tenint en compte la seua concepció del conflicte fins a decidir la forma d'intervenir sobre maneres concretes d'exercir la disciplina domèstica, el paper de les institucions socials, la ruptura familiar o el repudi, processos de reagrupació familiar, rol de les dones, etc. El tercer significat de mediació fa referència al *procés de creació* i comporta la idea de transformació social, de transformació i construcció de noves normes basades en accions dutes a terme en col·laboració entre les parts, en causa amb l'objectiu de resoldre problemes. Es un procés dinàmic actiu. Implica la possibilitat de gestionar positivament els conflictes, creant situacions noves i invertint els seus efectes cap al creixement personal i social.

Sent una modalitat de mediació, la intercultural comparteix una sèrie de trets bàsics amb les altres modalitats de mediació social que li atorguen tal naturalesa (Vázquez, 2002). Seguint García, Granados i Martínez (2005), podem

considerar sis trets bàsics comuns que, aplicats a l'àmbit de la interculturalitat, reafirmen la importància de la mediació com a eina per a resoldre els conflictes en contextos multiculturals. 1) *El conflicte*. La mediació dóna els seus primers passos de la mà del conflicte, ja siga actuant directament sobre ell, ja creant noves situacions, ja prevenint-lo. Els contextos multiculturals estan caracteritzats per la naturalesa potencialment conflictiva d'algunes de les relacions interculturals que s'hi poden establir (Vázquez, 2002), especialment en contextos de desigualtat. 2) *L'existència d'una tercera persona que exerceix de mediadora*. En aquest cas rep una gran rellevància el bagatge cultural d'aquesta tercera persona (Giménez, 1997). Es requereixen, així mateix, una sèrie d'actituds i aptituds específiques del context en què es desenvolupa la mediació. 3) *La neutralitat*. Aconseguir i mantenir una posició neutral en un procés de mediació és qüestió complexa per al professional, i requereix entrenament així com l'adquisició d'habilitats específiques. Quan parlem de mediació intercultural hem de sumar a la seua definició els aspectes conflictius contextuals, com ara les situacions de desigualtat de poder (Vázquez, 2002). 4) *La funció d'enllaç*. Ja és un fet reconegut que el mediador compleix una funció de pont o enllaç (Bermúdez, Prats i Uribe, 2000; Huici, 2002; Cohen, 2003a, 2003b). Si ens traslladem a la vessant intercultural de la nostra societat, aquest pont és una xarxa que s'articula entre diversitats canviants. 5) *La capacitat d'interpretació*. Els professionals de la mediació intercultural han de considerar una sèrie de principis que ajuden a l'eficàcia del seu treball, basada en una bona interpretació de les situacions en què actuen (Vázquez, 2002). Cohen-Emerique (1993) s'ha referit a tres fases en aquest procés: la descentració, que és prendre distància d'un mateix i observar la situació com a espectador d'una escena en què també s'està present; la penetració en el sistema de l'altre, intentant comprendre'l des d'una nova perspectiva, i la negociació i mediació, en la qual ja hi ha dues entitats amb sentit que es reconeixen mútuament. Es tracta, així mateix, de comprendre la lògica interna de la cultura tot eliminant prejudicis i estereotips i reconèixer els nostres posicionaments i les limitacions que comporten. 6) *La interculturalitat*, present en tot moment en les societats i que té major transcendència per a la mediació intercultural quan els conflictes poden sorgir o sorgeixen en el transcurs de les relacions entre diferents cultures.

EL PERFIL PROFESSIONAL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

En l'actualitat, el perfil del mediador intercultural a Espanya comença a definir-se a partir de la investigació teòrica creixent i la pràctica quotidiana. Un paper important en aquest procés de construcció és el que representa, paradoxalment, la falta de reconeixement de la professió en determinats contextos. Aquesta

circumstància dificulta la nitidesa del seu rol. No obstant això, a través de les classificacions que diferents autors, associacions i professionals realitzen en el panorama nacional, trobem una sèrie de característiques i habilitats comunes i lligades a la figura que exerceix la mediació intercultural. Es tracta de definir el perfil formatiu i personal bàsic per a un professional en aquest àmbit tot fent una important aportació a la seua actual gestació formal i institucional (veure Valero, 2001; VV AA, 2002; Segura, 2003; Sales, 2005; entre altres). Tres aspectes bàsics estructuraren aquest perfil: coneixements, habilitats i actituds. En la taula 1 es presenten els coneixements i habilitats que s'inclouen habitualment en el perfil professional del mediador intercultural.

TAULA 1
Perfil professional: coneixements i habilitats

Coneixements	Habilitats
Llengües	Animació de grups i moderació de reunions
Models de desenvolupament personal i de relacions interpersonals	Suport personal (empatia, relació d'ajuda, escolta activa, comunicació...)
La legislació vigent de les societats d'origen i receptora	Treball en equip. Saber delegar i treballar en diverses dimensions
El maneig d'instruments d'informació, sensibilització i difusió	La defensa de drets i interessos (procediments de reclamació, interposició de denúncies...) dins del marc normatiu de la societat receptora
Participació, organització i dinamització de grups	Moviments d'acció social
El funcionament i els recursos de la societat majoritària i dels col·lectius d'immigrants	Immersió i distanciament respecte de les situacions en què intervé
Cultures i interrelació	
Negociació i resolució de conflictes interculturals	
Moviments humans i migracions	
Grups socials i relació entre majories i minories en diferents països	

Quant a les actituds, una de les descripcions més completa és la proporcionada per Andalucía Acoge (VV AA, 1996). En la taula 2 es recull la descripció d'aquesta organització, a la qual s'han afegit alguns aspectes derivats de l'experiència que es desenvolupa a la Comunitat Valenciana.

TAULA 2
Perfil professional: actituds

<i>Com situar-se enfront del món</i>	<i>Conèixer i conèixer-se</i> : entendre i prendre consciència del que ocorre al voltant i sobre un mateix, saber situar-se i descobrir el lloc dels altres, així com advertir aspectes no visibles de les situacions. <i>Obertura</i> : sinceritat i confiança. <i>Creativitat, imaginació</i> : proposant noves situacions.
<i>Com situar-se davant de si mateix</i>	<i>Honestedat i sinceritat. Inquietud resolutòria</i> : les dificultats no inhibeixen, sinó que estimulen. <i>Reconeixement de limitacions i capacitats pròpies</i> .
<i>Com situar-se davant de l'altre</i>	<i>Proximitat</i> : proximitat, accessibilitat, creació de confiança i reconeixement en l'altre. <i>Escolta activa. Compromís, solidaritat</i> .
<i>Com situar-se en la relació</i>	<i>Interès per l'altre. Confiança en els recursos i possibilitats de l'altre. Acceptació de l'altre</i> : descentrant la visió única del món a favor d'un reconeixement respectuós de les altres visions.
<i>Com situar-se davant del treball</i>	<i>Cooperació</i> : amb els altres en l'èxit dels objectius. <i>Participar i deixar participar</i> : implicació en el desenvolupament de les tasques obrint espais per a la implicació de l'altre. <i>Negociació, conciliació</i> : acostar postures i visions del món distintes intentant excloure els espais de violència.
<i>Com valorar les idees, opinions i conductes</i>	<i>Flexibilitat. Tolerància. Respecte</i> .
<i>Com percebre's i ser percebut</i>	<i>Coherència</i> : s'ha de reconèixer una connexió entre el que el mediador intercultural diu i el que practica. <i>Serenitat</i> : moderació, mantenir-se plàcid davant dels esdeveniments i negociació en els conflictes. <i>Equilibri</i> : recerca de l'equilibri en les diferents situacions.

FUNCIONS DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

La persona que exerceix la mediació intercultural desenvolupa les seues tasques en contextos individuals, interpersonals i de grup. Actualment, un dels seus camps prioritaris d'acció és el de les relacions entre professionals de serveis d'atenció a la població immigrada i persones usuàries culturalment diferenciades (Giménez, 1997). Aquesta acció es complementa amb una labor de dinamització comunitària que pretén, d'una banda, donar una dimensió integral a la intervenció interpersonal i individual, i, d'una altra, contribuir a les relacions entre persones que conviuen en un mateix veïnat. D'altra banda, la mediació intercultural apunta a tres objectius fonamentals: contribuir a una millor comunicació, una millor relació i una millor integració entre persones o grups presents en un territori que pertanguen a una o diverses cultures (Giménez, 1997; Laghrich, 2004; Quiñones, 1998; Redorta, 2000; Vázquez, 2002; Younis, 2005). D'aquests objectius es deriven tres funcions fonamentals: facilitar la comunicació, fomentar la cohesió social i promoure l'autonomia i la inserció social de les minories.

Facilitar la comunicació. En la relació amb les persones immigrades, el mediador intercultural ofereix assessorament sobre els serveis públics i privats de la comunitat, ajuda a prendre consciència sobre els prejudicis i els estereotips que puguen interferir en la seua comprensió, i aclareix el funcionament i els acords a què l'usuari arriba amb els interlocutors de les institucions (Vázquez, 2002; Younis, 2005). Així mateix, la mediació fomenta una major comprensió dels seus interessos i necessitats i la capacitat per a expressar-los per si mateix, i aporta els elements necessaris per a prendre decisions i actuar independentment del mediador. El mediador acompanya i/o dóna suport en les tasques que ho requereixen, i transmet les pautes i la confiança necessàries perquè els usuaris puguen realitzar-les per si mateixos. I no menys important és la tasca d'informació dels drets socials de la població immigrada quan l'usuari els desconeix. Quant al suport personal als professionals, el mediador ofereix assessorament en la seua relació d'ajuda intercultural (Vázquez, 2001) tot oferint la informació pertinent sobre la cultura i la societat d'origen dels usuaris, sobre els factors que influeixen en el procés migratori i sobre els processos en canvi en la immigració. També ajuda a prendre consciència sobre preconcepcions, prejudicis, estereotips i sabers no relativitzats quan apareixen, i dóna suport en la interpretació cultural de les demandes i necessitats dels usuaris i orientació cultural, en el plantejament d'objectius de treball i en el disseny d'estratègies d'intervenció. A més, són funcions del mediador identificar i contextualitzar els principals focus de tensió psicològica inherents a l'atenció a la població immigrada, a fi de poder relativitzar-los, promoure l'accés als serveis i l'atenció a la població immigrada en igualtat de condicions amb les altres persones i afavorir canvis d'actitud, quan no es respecten els drets socials d'aquell col·lectiu o quan detecta discriminacions.

Finalment, quan per les característiques del conflicte no es puga respondre amb la mediació intercultural, el mediador derivarà l'acció a associacions i entitats pertinents.

Fomentar la cohesió social. En l'exercici d'aquesta segona funció, el mediador, des d'una òptica col·lectiva, centra el seu esforç en la dinamització d'una comunitat determinada, ajudant les persones immigrades a identificar i contextualitzar els principals focus de tensió psicològica, vinculats als processos de canvi i adaptació propis de la immigració, a fi que puga relativitzar-los (Vázquez, 2002). Així, la seua funció és derivar-les a grups d'ajuda mútua, a altres recursos del col·lectiu per a un suport personal més específic, o a recursos professionals especialitzats en atenció a la salut mental quan siga necessari. Així mateix, el mediador intercultural ha de promoure el treball conjunt entre serveis i comunitat (associacions, grups informals) per a donar una resposta integral a les necessitats socials de les persones immigrades. Per a això, serà necessari identificar i informar de situacions i noves necessitats en què les associacions i col·lectius pertinents puguen col·laborar amb els serveis, els professionals i els usuaris, dinamitzar les relacions i fer propostes de col·laboració entre persones immigrades, associacions, serveis, professionals, població autòctona, etc., així com analitzar recursos, iniciatives i projectes generats per les pròpies associacions o comunitats, per a optimitzar la seua participació en l'atenció a les necessitats socials de la població immigrada. No obstant això, el mediador també ha d'ajudar a la resolució de conflictes al si de la comunitat immigrada i entre ella i la població autòctona, a més d'impulsar la mútua difusió de valors entre comunitat immigrada i societat receptora (Giménez, 1997; Laghrich, 2004).

Promoure l'autonomia i la inserció social. Amb aquesta tercera funció el mediador pretén fomentar l'autoestima i la participació tant personal com col·lectiva, impulsar la creació d'espais d'organització de les minories, ensinistrar en el desenvolupament en la societat receptora els immigrants que hi troben dificultats, donar informació i assessorament sobre la defensa de drets i deures a fi que les persones afectades puguen conèixer-los i exercir-los, i fomentar l'ajuda mútua i la mediació natural (Younis, 2005).

PRINCIPALS ROLS DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

Però, qui han de ser els mediadors interculturals? Es tracta d'un rol professional concret? Qui pot participar com a mediador en les distintes situacions de multiculturalitat que es donen als nostres barris i carrers? És possible gestionar els conflictes des de diferents àmbits? Actualment, hi ha tres perfils en procés de definició que suggereixen pràctiques una mica distintes. Segons Younis (2005), la mediació és un procediment que es desenvolupa en tres nivells complementaris

que suposen tres rols diferenciats. *a) Nivell practicoorientatiu.* En diferents serveis de la societat receptora (serveis sanitaris, serveis socials, serveis educatius, serveis judicials, etc) el mediador actua traduint i interpretant per a l'immigrant i per al servei, millorant la comunicació i fent tot més accessible. Això el porta a exercir paral·lelament un rol educatiu amb els professionals del servei informant-los sobre matisos i formes culturals diferencials. *b) Nivell lingüísticocomunicatiu.* La mediació se centra en la traducció i la interpretació, així com en la prevenció dels bloquejos i els malentesos comunicatius. Però la tasca no és traduir i interpretar fidelment les paraules que es diuen, sinó també les que no es diuen, l'implícit i el que no es diu. *c) Nivell psicosocial.* En aquest nivell el mediador busca el canvi de creences, actituds i valors que permeta reorganitzar el servei i enriquir-lo. Ajuda al reconeixement de les minories, la part més dèbil, i aclareix les diferències i les possibles aportacions mútues que es poden aconseguir i així enriquir el servei. Aquest nivell recolza en la singularitat de la cultura com a fet dinàmic i no estàtic, que és possible modificar per adaptar-nos i viure millor junts. A partir d'aquests tres nivells es concreten tres modalitats de mediació intercultural que s'estan desenvolupant a Espanya.

El mediador intercultural com una figura professional diferenciada. Es tracta de professionals amb perfils formatius diversos (treball social, educació social, psicologia, pedagogia i sociologia fonamentalment). També entren en aquest grup les persones estrangeres que, una vegada als països d'acolliment, convaliden o no les seues titulacions universitàries i han de demostrar a més la seua validesa professional en aquest àmbit de treball. A més, hi ha un altre sector involucrat, que és el dels professionals d'estudis mitjans, la pràctica professional dels quals suggereix o requereix la mediació intercultural. Per aquest motiu, també són nombrosos els mediadors interculturals que posseeixen una titulació mitjana, com a Espanya és el cas dels titulats en mòduls formatius com ara integració social, i les persones estrangeres sense convalidació acadèmica superior. Generalment, l'accés a projectes de mediació intercultural es fa a través de la participació en programes d'organitzacions no governamentals i/o l'especialització professional a través de cursos de formació no reglada i postgraus universitaris. En els últims tres anys també han estat rellevants les aportacions de la Unió Europea per a programes encaminats a la definició i desenvolupament de la mediació intercultural com a eina de prevenció i resolució de conflictes, la qual cosa ha contribuït definitivament a l'expansió d'aquesta modalitat professional. Com a exemple paradigmàtic del naixement i desenvolupament d'un rol professional específic hem de citar l'experiència pionera del Servicio de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Madrid i la seua Escola a Espanya, dirigida pel professor Carlos Giménez, de la Universitat Autònoma de Madrid, i desenvolupada per un equip multidisciplinari de professionals en els diferents districtes de la capital. Aquesta escola ha merescut el seguiment de molts dels programes que actualment es

desenvolupen en distintes comunitats autònomes, tant en l'àmbit institucional com en l'associatiu (vegeu Giménez, 2002). En aquesta perspectiva, la mediació intercultural té quatre àmbits d'acció primordials: l'accés als recursos, el suport als professionals, la participació social i ciutadana, i finalment la mediació en tensions i conflictes. La mediació intercultural, doncs, depèn de la coordinació d'un equip multidisciplinari en el qual el/la mediador/a és un element més del sistema de serveis socials que ha de col·laborar activament amb tots els agents que participen en el sistema d'atenció establert per a individus, grups i organitzacions.

El mediador intercultural com un intèrpret linguisticocultural. El mediador intercultural és una nova figura que està apareixent gradualment en distintes parts del món alhora que en els estudis de traducció i interpretació reben cada vegada més rellevància (Cambridge, 2003; Grup CRIT, 2003; Sales, 2005; Valero, 2001). Són ja destacables a Espanya i a Europa les experiències encaminades a millorar la interlocució directa de les persones immigrants amb els diversos àmbits de l'espectre social i comunitari. En aquest sentit, el mediador intercultural es defineix com una persona provinent d'algun dels països origen de l'actual immigració, familiaritzada amb els costums, llengua i valors del país d'origen i que exerceix fonamentalment de traductora entre les persones immigrants i els diversos serveis socials i institucionals. Aquest professional, a més, ha de formar-se en les tècniques de mediació i especialitzar-se en l'acostament a la multiculturalitat al país en què exerceix. Aquesta perspectiva se centra en els processos de comunicació i en el seu paper protagonista per a qualsevol consideració que desitgem realitzar des del punt de vista del concepte de mediació (Sales, 2005). La comunicació és un element essencial en la resolució de conflictes, de fet, podríem definir el procés de mediació com el procés consistent a dotar les parts en conflicte d'uns recursos comunicatius de qualitat perquè puguin solucionar el conflicte (Sales, 2002). Quan parlem d'emetre missatges entre persones de distintes cultures és pràcticament segur que els problemes d'enteniment i d'interpretació d'aquests missatges augmentaran. Perquè no utilitzem el mateix llenguatge, ni verbal ni no verbal, per a expressar el mateix. El que fem és emetre el nostre missatge segons el nostre marc de referència, és a dir, partint de les nostres idees, de les nostres creences, la nostra ideologia. O, dit d'una altra manera, utilitzem estructures semàntiques distintes. Perquè l'esquema anterior pugui explicar un procés d'enteniment és necessària l'existència d'una mateixa estructura semàntica. Que evidentment, no es dona en la comunicació intercultural. Per la qual cosa es produeix un aïllament i es dificulta encara més la convivència i l'enteniment entre cultures. Però el mediador és una miqueta més que un traductor/intèrpret, perquè la traducció/interpretació és només un aspecte de la mediació, que es perfila com una modalitat d'intervenció social. El mediador linguisticocultural ha de ser una persona capaç de traduir

tant les paraules com les especificitats culturals que es donen en tota interacció comunicativa. Així, el mediador ha de tenir sempre presents un cert nombre de dades sobre la societat i la cultura a què pertany l'interlocutor immigrant. És a dir, que qui fa de mediador necessita posseir una formació (contínua) en relació amb els aspectes culturals dels grups amb què treballa tot documentant-se de forma contrastada i especialitzada. La cultura, com a canal comunicatiu, pot aprendre's, ensenyar-se i compartir-se (Sales, 2005).

El mediador intercultural com un professional dels serveis educatius, socials, sanitaris, veïnals i comunitaris, especialitzat o format en interculturalitat. A més dels dos perfils anteriors, dins del panorama internacional es pot observar amb claredat el desenvolupament d'una altra tendència que promou la mediació intercultural en àmbits específics de la comunitat que requereix també eines pròpies d'aquesta tècnica, però que no necessàriament reivindica un rol professional concret. Ens referim a la iniciativa particular de molts professionals i organitzacions de l'àmbit de l'educació, la sanitat i la comunitat, en general, que deriva de la urgència de renovació de l'atenció a la diversitat des dels seus diferents llocs de treball, a més d'una motivació i disposició personal. Aquest tipus d'iniciatives han conduït a l'elaboració d'estàndards o bones pràctiques, com la fomentada a través de la Declaració d'Amsterdam. El fet que en els últims anys es done afluència major de persones estrangeres als diversos serveis d'atenció pública, unit a la falta de recursos específics, tant humans com formatius, amb els quals es puga fer front a les noves situacions que s'han desencadenat, ha servit d'impuls perquè molts professionals hagen volgut iniciar-se i aprofundir en les eines més noves d'actualització que pogueren posar-se al seu abast. Aquest perfil resulta perfectament compatible amb el desenvolupament de les dues anteriors tendències, ja que el coneixement i la familiaritat amb les tècniques de la mediació constitueixen un factor essencial en la formació de qualsevol professional que exercisca en contextos de multiculturalitat significativa. D'altra banda, les funcions descrites per a la mediació intercultural com a rol professional concret i la mediació lingüísticocultural, lluny d'interferir-se mútuament o d'interferir en l'exercici d'aquest últim perfil, constitueixen un suport mutu decisiu que contribueix a reforçar la idea que la mediació intercultural és una eina útil per a prevenir i resoldre els conflictes que puguen derivar-se de les nostres relacions interculturals.

LÍMITS D'ACCIÓ I LÍMITS DE LA PRÀCTICA: ALGUNES EXPERIÈNCIES

La situació d'indefinió de la mediació intercultural a Espanya està determinada per la seua falta de reconeixement i homologació professional. Això dóna lloc de vegades a situacions de recel i malentesos entre el professional del

servei (social, sanitari, educatiu, etc) i el mediador intercultural. Es tracta, moltes vegades, de falta de claredat de funcions i límits, que desemboca en relacions d'intrusisme professional real o percebut, la conversió de la figura mediadora en un calaix de sastre en el qual es pot bolcar tot el que un servei concret no pot comprendre, i una altra sèrie de situacions de difícil resolució, encara que de més fàcil prevenció. A continuació es presenta una proposta de definició de límits en l'acció del mediador intercultural, així com alguns dels límits derivats de la pràctica que sovint troba el mediador en l'exercici de la professió.

Límits d'acció. La mediació intercultural no ha d'intervenir en casos en què es dona un fet delictiu i la via de resolució del qual corresponga a la llei. Tampoc no és factible un procés de mediació quan una de les parts implicades no accepta el mediador o no confia en el procés mateix, així com en els casos en què el mediador percep una injustícia que el porta a perdre la imparcialitat i a decantar-se per una de les parts. Finalment, tampoc no pot actuar el mediador quan una de les parts no pot assistir presencialment al procés proposat. Així mateix, no ha de confondre's la funció de mediació amb la de representació d'un col·lectiu d'origen i defensa dels seus interessos.

Límits de la pràctica. A continuació es presenten alguns exemples relacionats amb els límits del mediador intercultural en la seua pràctica professional relacionats amb qüestions fonamentals com ara la responsabilitat, la confidencialitat, la imparcialitat i la cooperació amb altres professionals.

La responsabilitat. És responsabilitat de la persona mediadora definir les seues funcions en un procés de mediació, així com el desenvolupament d'aquest i la fluida col·laboració amb un equip de professionals concret. No obstant això, en la pràctica es pot trobar en una situació en la qual se li demane assumir la responsabilitat d'un cas de tractament sanitari, atenció educativa o treball social, entre altres. Davant de la demanda de complir funcions que no s'ajusten al seu perfil professional, la persona mediadora ha de negociar amb la institució o organització en què treballa. Una situació molt freqüent és la que es dona quan un altre professional sol·licita que el mediador faça d'emissari o missatger. (*Per exemple, un metge s'acosta al mediador intercultural i li diu: «Quan vinga la mare de Wilson, pregunta-li per què no li ha donat la medicació al seu fill»*). En aquest tipus de casos, convé tenir present que la mediació consisteix a facilitar la comunicació, establir un pont i posar en contacte les parts perquè es comuniquen directament, sempre amb l'objectiu futur que puguin relacionar-se entre elles sense necessitat del mediador. Seguir les indicacions del metge en aquest cas significa perdre de vista l'objectiu de la mediació i contribuir a la indefinició del propi rol. La resposta del mediador, per tant, ha d'encaminar-se a reformular la demanda, per exemple suggerint una hora per a quedar els tres i ajudar a fer que el metge mateix li ho comuniqui.

La confidencialitat. De vegades no resulta fàcil trobar l'equilibri entre la confiança amb el col·lectiu propi i el principi de secret professional. Això ocorre en qualsevol àmbit de la intervenció social, no sols en el context de la mediació intercultural. El límit se situa en la prudència en la relació de confiança amb el col·lectiu propi i l'obligatorietat de compartir el secret professional amb els companys d'equip, en casos d'urgència. Per exemple, *Muhammad és mediador intercultural en el poble d'Algemesí i viu a Alzira, un altre poble a pocs quilòmetres. Un dia es troba amb Rami, el seu veí, i aquest li pregunta: «Escolta, he sabut que vas estar en una cita que va tenir la meua amiga Fatiha a l'hospital. Com li va anar?»* Respondre sense pensar o sense recursos assertius a aquesta qüestió ens porta novament al trontoll dels principis d'acció del mediador. És transcendental, doncs, que el mediador establisca el seu límit a través de fórmules respectuoses que puguen sensibilitzar els altres sobre la situació. Les solucions més apropiades consisteixen, novament, a reafirmar la funció de pont per a la comunicació suggerint, per exemple, que li ho pregunte a ella mateixa, perquè sabrà explicar millor com se sent i s'alegrarà de la seua preocupació.

La imparcialitat. Segons la nostra opinió, aquesta és una de les qüestions que més dificultat comporten i a la qual es pot enfrontar el mediador en la pràctica, amb major assiduitat. Ha d'existir un principi d'imparcialitat, sí, però a més ha de coexistir amb la sensibilització en situacions de discriminació. El límit consisteix a comprendre que el professional de la mediació no milita o reivindica, sinó que és capaç de sensibilitzar i derivar a entitats específiques mantenint la seua postura imparcial. Vegem-ho a través de l'exemple següent. *Una mediadora acompanya a un servei d'ocupació a una dona que ha obtingut el primer permís de treball i ha perdut el lloc per tancament de l'empresa. Posseeix un títol d'infermera convalidat a Espanya. En l'entrevista, l'orientadora laboral li diu que només té ofertes d'ocupació domèstiques, que la seua titulació facilitaria l'obtenció d'aquest tipus d'ocupació i que, per a ella, és la millor forma de començar a treballar a Espanya. La dona en qüestió accepta l'oferta.* En aquesta situació podem detectar una falta d'eficiència o una falta de respecte a l'usuari, que pot arribar a violar algun dels seus drets. La proposta mediadora consisteix a informar la dona en eixir de l'entrevista, sense confrontacions, sobre la circumstància que hi ha altres alternatives o recursos d'ocupació, i derivar-la o acompanyar-la a aquests. Es tracta de suggerir l'exploració de més possibilitats.

La cooperació amb altres professionals. Aquesta és una qüestió delicada ja que, des del principi, una de les majors resistències al desenvolupament de la professió ha estat la impressió d'usurpació professional de les persones que treballen en l'àmbit social, des de fa ja temps, amb titulacions reconegudes i funcions més o menys ben definides. Per aquest motiu és sumament important recordar que el mediador intercultural ha de cooperar dins d'un equip interdisciplinari, no treballar aïlladament i participar en la creació conjunta d'estratègies,

sempre dins dels límits propis del seu rol i del suport i condicions de l'equip de treball. Poden ocórrer ben sovint situacions com la de l'exemple que a continuació plantejarem. *En un petit ajuntament de comarques es decideix publicar una guia de recursos socials de la ciutat, per a la població immigrada búlgara. La treballadora social encarrega la traducció al búlgar de la guia al mediador intercultural, que col·labora habitualment amb el servei.* En aquest cas es podria considerar la traducció de la guia com a una acció mediatora entre el col·lectiu de persones immigrades i els serveis socials de la ciutat. No obstant això, quan pensem en les funcions de la figura mediatora intercultural veiem que aquesta no és una mera eina de traducció, i podem pensar que, amb tanta població búlgara a la localitat, potser siga aquesta una oportunitat per a donar peu a la participació d'associacions o persones de la comunitat búlgara. El mediador pot col·laborar amb la treballadora social a projectar aquesta qüestió i sol·licitar, així mateix, la col·laboració d'altres recursos, com ara els de la casa de la cultura, el del centre d'informació, o altres que puguen estar relacionats.

CONCLUSIONS

A través del present article hem pogut conèixer un poc més sobre el procés de definició de la mediació intercultural a Espanya. En aquestes línies queda implícita no sols la necessitat de formalitzar la professió, sinó que a més s'hi declara el nostre reconeixement de la labor pràctica que ja s'estableix en diversos punts de la geografia, la qual compta cada vegada amb més representants en els àmbits educatius, sanitaris, laborals, veïnals i associatius. En realitat, n'hi ha prou amb una ullada a la premsa especialitzada o a les publicacions virtuals d'associacions i ajuntaments, en les quals cada vegada són més nombroses les ofertes laborals que demanen professionals en mediació intercultural, per a donar-se compte que és necessari un suport institucional i administratiu que contribuïssa a normalitzar aquesta activitat.

Totes les iniciatives que coneixem en el panorama espanyol han compartit durant els seus primers anys de funcionament, la incertesa de l'experiment, aquella que deriva de la intuïció i de la improvisació, quan no hi ha massa informació prèvia en què basar un concepte. A més, a poc a poc ha estat necessari sensibilitzar la societat sobre la utilitat i necessitat d'una figura professional especialitzada que establisca el pont entre les diferents cultures que conviuen en la nostra societat. Per això actualment és la pràctica la que principalment ajuda a delimitar un rol i uns objectius de treball, encara que afortunadament comença a proliferar la literatura, que finalment sistematitzarà l'experiència de la mediació intercultural. Aquesta literatura es gesta en grups de treball que, generalment, han mantingut la seua activitat durant almenys una dècada a Espanya, i que amb la seua tenacitat s'han

fet més sòlids i organitzats. Es tracta del Servei de Mediació Social Intercultural de Madrid, Andalucía Acoge, Desenvolupament Comunitari (Grup Triangle), les diferents experiències en mancomunitats de municipis i altres associacions i els equips d'investigació universitaris. Com veiem, es tracta de tres grups d'actors diferents: associacions, entitats locals i universitats, que protagonitzen l'actual auge de la mediació en contextos socials, educatius i sanitaris principalment. Aquest auge es manifesta a través de la progressiva sistematització i definició de la mediació intercultural en diferents àmbits.

A més, al llarg d'aquestes pàgines ens hem referit a la falta de claredat del rol professional com un dels obstacles més contundents perquè s'integre l'especialitat intercultural al si de la mediació i del treball del social en general. La confusió, la desconfiança o la instrumentalització interessada de la professió poden aconseguir encara avui que un mediador intercultural haja de treballar aïlladament, en parcel·les delimitades per altres professionals en actiu o sobre els objectius específics que van originar la seua contractació. Moltes vegades és el mediador mateix el que ha de començar sabent en què consisteix la seua competència i tenir la capacitat de sensibilitzar, al seu entorn, respecte a ella, saber exposar amb claredat quines són les seues funcions i els seus límits i, en definitiva, saber guanyar-se la seua posició dins d'un equip de treball.

Enrere queden ja les primeres polèmiques sobre l'origen sociocultural del mediador o sobre la importància del gènere en la seua activitat per a deixar pas a nous estudis i debats sobre la qualificació i la formació que defineixen el perfil professional. És en la suma de les poques experiències que es coneixen on comencem a trobar algunes propostes consistents a Espanya quant a la mediació intercultural i els aspectes formatius que comporta (Andalucía Acoge, 1996; Giménez, 2002; VV AA, 2002). Si bé la unió d'organitzacions i associacions s'encamina cap a una formació de nivell superior i, fins i tot, cap a la creació d'un col·legi oficial, la realitat mostra que les ofertes laborals es dissenyen en funció dels pressupostos i de l'ambigua definició del perfil professional que, en general, s'ajusta a estudis primaris, formacions professionals o diplomatures universitàries, independentment de la fonamentació teòrica elaborada al llarg d'aquests anys sobre la mediació intercultural. Així, cal afirmar que, en l'àmbit de la mediació intercultural, fa falta una progressiva capacitació i professionalització. Les carències actuals en aquest sentit motiven que, moltes vegades, la mediació depenga dels familiars o amistats de les persones immigrants, que necessiten l'ajuda d'un enllaç, amb la falta de preparació, la tensió personal que això pot comportar i la improvisació com a recurs freqüent. I és que, a més, els mediadors interculturals no disposen encara d'un estatut legal en molts països europeus, encara que són cada vegada més nombrosos, perquè la seua labor és una demanda real i actual en tot país que, com Espanya, comença a reconèixer una societat multicultural entre les seues gents.

REFERÈNCIES

- AGUILAR, M. J. (2004): «Trabajo social intercultural: una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos», *Portularia*, 4, 153-160.
- ANDALUCÍA-ACOGE (1996): *El acercamiento al otro. La formación de mediadores interculturales*. Sevilla, Direcció General d'Acció i Inserció Social, Conselleria d'Assumptes Socials, Junta d'Andalusia.
- BELOSO, N. (2002): «Otros cauces para el Derecho. Formas alternativas de resolución de conflictos», en V. Zapatero (ed.): *Horizontes de la Filosofía del Derecho. Homenaje a Luis García San Miguel*, vol. II. Madrid, Universitat d'Alcalá.
- BELPIEDE, A. (2003): «Mediación intercultural en Italia», *Políticas Sociales en Europa*, 13, 14, 93-98.
- BERMÚDEZ, K., G. PRATS i E. URIBE (2000): *La mediación intercultural: un puente para el diálogo*. Barcelona, Desenvolupament Comunitari.
- BERTOLETTI, P. (2004): «Experiencias de mediación intercultural en Italia», *Quaderns Caps*, 32, 47-51.
- BURKE, B. i P. HARRISON (1998): «Anti-oppressive practice», en R. Adams, L. Dominelli i M. Payne (eds.): *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, Londres, MacMillan Press.
- CAMBRIDGE, J. (2003): «Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud», en C. Valero (ed.): *Traducción e interpretación en los servicios públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá d'Henares, Servei de Publicacions de la Universitat.
- COHEN, M. (2003a): «La Mediación Intercultural. Los mediadores y su formación», en F. Remotti *et al.*, *Corpi individuali e Contesti Interculturali*. Torí, L'Harmattan Italia Connessioni.
- (2003b): «La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes», *Políticas Sociales en Europa*, 13, 14, 27-36.
- COHEN-EMERIQUE, M. (1993): «L'approche interculturelle dans le processus d'aide», *Santé Mentale au Québec*, 23, 71-92.
- DE LUCAS, J. (2005): *Globalización e identidades*. Barcelona, Icaria.
- DIEZ, F. i T. Gachi (1999): *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona, Paidós.
- GARCÍA, F. J., A. GRANADOS i R. MARTÍNEZ (2005): «Comprendiendo y construyendo la Mediación Intercultural», *I Congreso de Mediación Intercultural*, Granada.
- GIMÉNEZ, C. (1997): «La naturaleza de la mediación intercultural», *Migraciones*, 2, 125-159.

- (2001): «Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural», *Migraciones*, 10, 59-110.
- (coord.) (2002): *El servicio de mediación social intercultural (SEMSI)*. Madrid, Ajuntament de Madrid.
- GRUPO CRIT (2003): *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castelló, Universitat Jaume I de Castelló.
- HUICI, C. (2002): «Comunicación intercultural», en J. F. Morales, D. Páez, A. Kornblit i D. Asún: *Psicología Social*. Buenos Aires, Pearson Education.
- LAGHRICH, S. (2004): «Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana», *Revista Electrónica de Estudios Filológicos*.
- LLEVOT, N. (2004a): *Els mediadors interculturals a les institucions educatives de Catalunya*. Lleida, Editorial Pagés.
- (2004b): «La figura del mediador intercultural a les institucions escolars catalanes: perfils real i ideal segons els propis actors», *Papers*, 74, 155-173.
- (2006): «Gestión de conflictos interculturales en sanidad: el caso de Cataluña», *Revista de Trabajo Social y Salud*, 53, 36-61.
- LÓPEZ, A. (2001): *Inmigrantes y Mediación cultural: Materiales para cursos de formación*. Bilbao, Universitat de Deusto.
- MORA, A. (2004): «Trabajo Social con grupos de inmigrantes: una experiencia de apoyo psicosocial», *Revista Portularia*, 4, 43-50.
- NIERKENS, V., A. KRUMEICH, R. RIDDER i M. VAN-DOGEN (2002): «The future of intercultural mediation in Belgium», *Patient Education and Counseling*, 46 (4), 253-259.
- QUIÑONES, L. E. (1998): *Comunicación intercultural. Aproximación al entendimiento entre culturas*. Guatemala, Libro de texto y Manual del educador.
- REDORTA, J. (2000): *La mediación Comunitaria hoy*. El Prat de Llobregat, Primer Congreso de Mediación Comunitaria.
- RODRIGO, M. (1999): *Comunicación intercultural*. Barcelona, Anthropos.
- SALES, D. (2005): «Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España», *Translation Journal*, 9.
- SARTORI, G. (2001): *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid, Taurus.
- SEGURA, J. A. (2003): «Experiencias de CEPAIN en mediación intercultural», *Políticas Sociales en Europa*, 13, 14, 99-115.
- SUARES, M. (2002): *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona, Paidós.
- VALERO, C. (2001): «El mediador interlingüístico en los servicios públicos: Nuevos principios éticos para nuevas realidades», en A. Barr, M. R. Martín i J. Torres (eds.): *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*. Salamanca, Universitat de Salamanca.

- VALERO, C. (2003a): «Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos», en C. Valero (ed.): *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada, Comares, Colección Interlingua.
- (2003b): «Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro», en E. Ortega (dir.): *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada, Atrio.
- (2003c): «Avances en la eliminación de barreras lingüísticas en entornos multiculturales: ¿de la infancia a la juventud en la traducción e interpretación en los servicios públicos?», en E. Ortega (dir.): *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada, Atrio.
- VÁZQUEZ, O. (2001): «Acción intercultural y trabajo social», *Cuadernos de Trabajo Social*, 14, 29-44.
- (2002): *Trabajo social y competencia intercultural*, ISSN 1578-0236, vol. 2 (exemplar dedicat a migraciones i intervenció social), pp. 125-138
- VERREPT, H. (2004): «Mediación intercultural en la atención sanitaria belga», *Quadern Caps*, 32, 31-39.
- VILA, C. (2005): *La mediación intercultural*. Módulo de la I edición del Master on line en Mediación Intercultural desde la perspectiva de Género, 2005-2006. Universitat de València–Fundación CeiM.
- VV AA (1996): «El acercamiento intercultural», *Cuadernos Comunitarios Andalucía Acoge*, 8, Sevilla.
- (2002): *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid, Editorial Popular.
- YOUNIS, J. A. (2005): *Mediación y Cultura*. Mòdul de la primera edició del màster en línia *Mediació intercultural des de la perspectiva de gènere*, 2005-2006. Universitat de València–Fundación CeiM.