
Aproximaciones a un decálogo para la mediación lingüístico-cultural

María Fernández de Casadevante Mayordomo

Universidad Rey Juan Carlos

 <https://orcid.org/0000-0001-6348-2287>

Resumen: En el marco de los cambios y desafíos que nuestra sociedad viene viviendo como consecuencia de los avances en áreas como las comunicaciones o la tecnología, pero también fruto de las guerras y crisis que estas provocan, el papel de la TISP ha devenido fundamental para asistir a aquellas personas a las que esta nueva realidad les sitúa en una postura de indefensión y vulnerabilidad. En este sentido, surge la necesidad de establecer medidas que favorezcan una asistencia de calidad, lo que nos lleva, en primer lugar, a estudiar y definir el concepto de mediación y a enmarcarlo dentro de los servicios públicos, para posteriormente centrarnos en la competencia mediadora y en los componentes que, según diversos autores, la forman. Consideramos que es a través de su comprensión y consideración como mejor pueden perfilarse los rasgos, aptitudes y formación necesarias para brindar un servicio óptimo que nos acerque a una sociedad más igualitaria.

Palabras clave: calidad; cambios; competencia mediadora; mediación; servicios públicos.

¿Cómo citar este artículo?

Fernández de Casadevante Mayordomo, M. (2023). Aproximaciones a un decálogo para la mediación lingüístico-cultural. *FITISPos International Journal*, 10(1), 9-21. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2023.10.1.354>

1. Introducción

El hecho de que la sociedad actual esté atravesando un periodo de importantes cambios, los cuales afectan en diferentes ámbitos de nuestro día a día, implica la necesidad de tomar medidas que nos ayuden a hacer frente a los retos que se nos presentan. El fenómeno migratorio constituye una de las principales preocupaciones, no sólo por las consecuencias que la decisión de migrar acarrea para sus actores, sino por la responsabilidad que tenemos como sociedad y, más concretamente, como traductores e intérpretes, ya que nuestro papel ayuda a lograr cierto equilibrio, al permitir que la población migrante pueda acceder en condiciones más igualitarias a esos servicios e información que, sin la asistencia lingüística, quedaría lejos de su alcance. El presente número especial pretende convertirse en ventana a esta realidad, presentando aportaciones que, desde diferentes puntos de vista buscan contribuir al progreso en el ámbito de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP).

Quisiéramos comenzar señalando que, en el marco de las migraciones, España cuenta con una alta tasa de población migrante, concretamente más de 5,5 millones en el primer semestre de 2022¹. Así, es testigo de la existencia de un contexto multicultural, en el cual la labor de mediación se hace más que necesaria si lo que se busca es una participación de este sector de la población más igualitaria en la sociedad. Tengamos en cuenta que, ante diferentes culturas, será también variada la presencia de grupos étnicos y socioculturales, ante cuya convivencia en un mismo entorno social surgirán brechas, barreras y situaciones de choque y tensión y confusión. Las personas migrantes a menudo son víctimas de prejuicios y estereotipos, además de encontrarse con la barrera que supone el desconocimiento de la lengua en cuestión. Aparte del componente lingüístico, no olvidemos además que la población migrante que llega al país de acogida se encuentra ante unos códigos culturales y valores cuyas particularidades no comprende, entre otros factores, debido a las diferencias socioeconómicas que los sitúa en desventaja, impidiendo que puedan desenvolverse y manejar determinados códigos.

Ante esta realidad consideramos necesaria la intervención de la figura del mediador lingüístico-cultural para salvar esa brecha entre las partes. En el presente trabajo analizamos el concepto de mediación y diferentes cuestiones que lo rodean; en primer lugar, buscamos una definición del término y nos centramos en aquella que se produce en el contexto de los servicios públicos. Posteriormente analizamos los componentes que, de manera general y según diferentes autores, conforman la competencia mediadora, para posteriormente poner el foco en el ámbito de la Traducción y la Interpretación y presentar la visión de Valero Garcés, quien sostiene la necesidad de adquirir la llamada competencia mediadora para brindar un servicio lingüístico de calidad.

2. Mediación: definición

Recordemos que la mediación tiene su origen a mediados de la década de los noventa en España con motivo de la realidad social pluricultural y transcultural con la que nos encontramos. Richarte y Díe (2008, p. 143) señalan que este tipo de mediación surge en un corto espacio de tiempo para dar respuesta a la diversidad cultural y religiosa asociada a la inmigración, gracias a la iniciativa de grupos de Cataluña, Madrid y Andalucía que ayudan a que se establezca esta nueva figura profesional y desarrollan experiencias de formación, entre otras iniciativas.

¹ [Notas de prensa INE](#)

El concepto de mediación no está exento de numerosas definiciones que, si bien difieren en algunos rasgos entre sí, presentan aspectos comunes. Aguessim El Ghazouan (2008, p. 285) sostiene que la mediación puede ser definida como el «proceso de mejora en la comunicación». A este respecto, consideramos que su definición, algo general, no permite obtener una idea clara de lo que supone la labor de mediación. Por su parte, la definición de Ortiz (2006, p. 565) arroja más luz sobre el significado y lo que entraña la mediación; la autora define la mediación como el acto comunicativo donde no se especifica el contexto de dicho acto, sino simplemente la acción de facilitar la comunicación personalizada en una figura específica para ello, y considera que no se puede llevar a cabo sólo en el ámbito de los servicios públicos, sino también simplemente entre personas con rasgos culturalmente diversos. Valero Garcés y Dergam (2003, p. 258) se refieren a la definición que Ortega hace del término “mediación”, y que consiste en un mecanismo de intervención de terceros para contribuir a un acuerdo satisfactorio sobre las incompatibilidades básicas, que en el caso de la mediación lingüística se centran en la comprensión lingüística. Si vamos a lo específico, Giménez Romero define la mediación intercultural como la intervención de terceros en situaciones de multiculturalidad con el fin de lograr un acercamiento de las partes, que se comuniquen y comprendan mutuamente, se alcance la convivencia y desaparezcan los conflictos entre actores bien sociales o institucionales diferenciados etnoculturalmente (Valero Garcés, 2006, p. 104).

Esta sería la base que nos llevaría a la mediación intercultural, una forma de mediación que engloba factores étnicos, raciales, lingüísticos, religiosos y que afectan las relaciones entre las partes involucradas y que según Giménez busca el reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes en situaciones de multiculturalidad (Ibídem, 259). Qureshi (2011), centrándose en el ámbito sanitario, señala que una dimensión importante de la mediación intercultural, además de salvar la brecha lingüística y cultural, es facilitar la relación terapéutica entre el profesional y el paciente. Si lo que deseamos a través de la búsqueda de una definición es conocer las funciones del mediador intercultural, podemos referirnos a la definición que Verrept y Coune (2019, p. 6) dan de Pöchhacker, según el cual el mediador intercultural es un profesional con capacidad para “acompañar en las relaciones entre los migrantes y el contexto social específico, favoreciendo la eliminación de barreras lingüísticas y culturales, la comprensión y fortalecimiento de la cultura propia de la persona y el acceso a los servicios”.

Según autores como Rodríguez y Llevot (2011, p. 1066), el término “mediación intercultural” no es el más adecuado en el sentido estrictamente etimológico para un contexto en el que no se interviene para resolver una situación de conflicto o de desacuerdo, sino para facilitar la accesibilidad y la comunicación. Sin embargo, y precisamente a este respecto, Verrept y Coune (id.) sostienen que la mediación intercultural no siempre consiste en la participación en la interpretación lingüística, sino que, entre otras tareas, llevan a cabo tareas que están tradicionalmente más asociadas con el trabajo social que con la mediación intercultural; todo ello con el objetivo principal de allanar las barreras (en este caso aquellas que surgen durante la atención sanitaria), y de posibilitar el acceso de los pacientes al sistema, proporcionándoles un mayor conocimiento del mismo o ayudándoles en la obtención de los documentos necesarios para el acceso.

Queremos concluir este apartado expresando que, igual que mencionábamos en el caso de la mediación en términos generales, la mediación intercultural tiene una base sobre la que los distintos autores coinciden; no obstante, dependiendo del contexto en que esta se desarrolle, las tareas que el mediador habrá de llevar a cabo variarán, entre otros motivos

debido a la ausencia de un código deontológico y de actuación concretos, lo que deja en sus manos la decisión de cómo intervenir y actuar.

2.1. Mediación en los servicios públicos

Como adelantábamos, la mediación lingüístico-cultural constituye un recurso y modo de resolución de posibles malentendidos, y se utiliza en numerosos ámbitos, si bien en esta ocasión destacamos su uso en los servicios públicos para responder a distintas necesidades de los usuarios que acceden a ellos. En el ámbito educativo, autores como Fernández Larragueta et al. (2013, p. 73-74) consideran que hay aspectos que dificultan la mediación intercultural en la escuela a pesar de todos los medios que se ponen a disposición de los inmigrantes para su integración en el mismo; destacan la inexistencia de una formación reglada y de una legislación en las que claramente se defina la mediación intercultural en el ámbito educativo.

Su labor es más bien desconocida y su participación en el mismo tiende a ser percibida como una acción de voluntariado en lugar de como profesión llevada a cabo por un docente-funcionario, e incluso lleva a situaciones de clasismo entre ellos y los demás profesionales del centro, lo que impide que exista una relación de comunicación y coordinación. Además, sucede a menudo que al mediador intercultural se le percibe como un agente externo en lugar de como otro compañero más, y como figura que actúa al margen del currículum y en momentos concretos, lo cual lleva a que, como señalan los autores mencionados, «se pierda la oportunidad de fomentar una mediación intercultural en los centros que facilite la comunicación y potencie el entendimiento bidireccional de autóctonos e inmigrantes, como una comunidad de vida integrando a estudiantes, familias y profesionales». (Id.)

Esto nos lleva a deducir la necesidad de reconocimiento laboral de esta figura, pues la labor que realiza es de gran importancia y consideramos que su inclusión como otro agente más en el ámbito escolar sería de gran utilidad para normalizar el proceso de adaptación del alumno a través de una colaboración y comunicación más cercana de todas las partes. A este respecto, pero centrándonos en el ámbito sanitario, Alcaraz (2014, p. 302) nos recuerda que su incorporación “es una muestra de sensibilidad cultural por parte del sistema sanitario del país de acogida para prestar una atención de calidad” y defiende la estandarización de su formación, funciones y tareas, así como su profesionalización. Como apunta Angelelli (2014, p. 578), el mediador en el ámbito sanitario es una figura profesional con un cometido muy diferente al del traductor: entre algunas de las labores que desempeña el intérprete o mediador sanitario, destacamos que explora respuestas, desarrolla o resume las declaraciones, facilita la comprensión, explica tecnicismos y tiende puentes entre las culturas, además de comportarse de manera afectuosa. Pero el problema reside en que, como señalaba Del Pozo (2013, p. 117) hace una década y sigue siendo una realidad hoy, no contamos en España con una ley que de forma explícita recoja el derecho a interpretación en los servicios sanitarios, lo que explica la ausencia de mecanismos que el autor denomina “oficiales” y que servirían para contratar intérpretes en el ámbito sanitario, lo que lleva a la búsqueda de soluciones que no suelen ser precisamente las mejores, entiéndase el uso de voluntarios, familiares o personas cercanas.

En cuando a la mediación en sede judicial y policial, habría que dedicar un espacio a si el término “mediación” es el más adecuado. Como nos recuerda Ortega (2010), son numerosos los estudios que afirman que los intérpretes actúan de forma neutral e invisible, lo que significaría que el intérprete actúa de forma mecánica, algo que no parece del todo compatible con la figura del mediador. Es el caso de Morris (1999, p. 7), que define al intérprete en sede

judicial como un profesional capacitado para escuchar en un idioma e interpretar en otro durante los procedimientos judiciales, y cuyo trabajo consiste en minimizar los obstáculos lingüísticos entre el tribunal y todas las partes de un procedimiento judicial.

Sin embargo, autores como Hewitt (1995) apuntan que este profesional desempeña el papel de mediador lingüístico, en tanto en cuanto su presencia permite que una persona que no habla o entiende el idioma pueda participar en dicho proceso. En relación con la mediación, otro de los roles que desempeña el intérprete judicial es el de mediador intercultural, pues en ocasiones se hace necesaria la aclaración por su parte de algunos conceptos que tienen su origen en la cultura en cuestión y cuya incomprensión puede provocar malentendidos. En realidad, consideramos que se podría concluir que la TISP y la mediación comparten aspectos comunes. A este respecto Valero Garcés (2002, p. 15) ya nos recuerda la existencia de un debate abierto entre lo que constituye la mediación y la TISP, que nos ocuparía un espacio ajeno al objeto de ese trabajo; y, si bien no vamos a juzgar la idoneidad de uno u otro término, preferimos hablar de TISP como una forma de mediación.

3. Competencia mediadora

Para la preparación de futuros profesionales de la traducción y la interpretación, consideramos interesante analizar las competencias que un sujeto debe adquirir para desempeñar dicha mediación. En el área de la Tel nos encontramos, por un lado, con visiones como la de Valero Garcés, que centra sus estudios en la mediación y considera que el mediador intercultural debe poseer unas habilidades para alcanzar la denominada competencia mediadora (CM). Por otro lado, al concepto de CM en el área de aprendizaje de lenguas se refieren De Arriba y Cantero (2004), partiendo del concepto de competencia intercultural de Risager, y postulan que la anterior es, básicamente, una subcompetencia de la competencia comunicativa.

A su vez, estos autores consideran que la CM está directamente relacionada con la CT, sobre la cual expresan podría ser una parte de la CM; a la luz de estas palabras podría decirse que entre estos conceptos (la competencia traductora y la mediadora), y al menos dentro del ámbito de la enseñanza de lenguas, existe una interrelación. Asimismo, se refieren a Van Ek, que en 1986 incluye dentro de la competencia comunicativa en lengua extranjera una serie de subcompetencias que son como sigue, que tal y como expresa Oliveras (2000, p. 24) no se encuentran aisladas entre sí, sino que se solapan unas con otras: competencia lingüística, competencia sociolingüística, competencia discursiva, competencia estratégica, competencia sociocultural y competencia social y competencia mediadora, y las organizan de la siguiente forma:



Imagen 1. La competencia mediadora en la enseñanza de Lenguas Extranjeras (De Arriba y Cantero, 2004, p. 19)

Basándonos en la imagen superior sobre la competencia comunicativa según De Arriba y Cantero (id.), la competencia estratégica debe situarse en el centro porque es la que permite usar todas las capacidades de la persona, así como enfrentarse a situaciones comunicativas nuevas. Competencia lingüística y competencia discursiva se sitúan a la par por tener las dos igual importancia, mientras que la competencia sociolingüística, que se refiere a la capacidad que una persona tiene para producir y entender correctamente expresiones lingüísticas en diferentes contextos, puede entenderse como equivalente de la social y de la sociocultural. En cuanto a la CT, la consideran parte de la CM, de la cual dicen es tan importante como las demás, porque si aquellas se centran en la producción y percepción por parte del individuo, la mediación se encarga precisamente del contacto entre las personas. No obstante, dejan claro que, a pesar del nexo, ambas actividades son diferentes.

Sánchez Castro (2013, p. 795-796), refiriéndose a Hallet, presenta, mediante traducción propia, las diferencias que existen entre la CT y la CM en relación con la exactitud, la consistencia terminológica, la legibilidad, la profesionalidad, la relevancia escolar y cotidiana y a los recursos:

- Exactitud

Mientras que una traducción debe corresponderse en su totalidad con el texto de origen, lo cual requiere disciplina y dominio de la lengua, así como una alta competencia lingüística y una competencia investigadora por parte del traductor, en un ejercicio de mediación se debe trasladar adecuadamente el contenido de un idioma a otro asegurando la equivalencia comunicativa pero dando menos relevancia a las precisiones formales.

- Consistencia terminológica

Dentro de la CT, la consistencia terminológica consiste en una definición clara de los términos, de forma que quede garantizada la calidad y la utilidad de la traducción. Por su parte, la CM exige que el contenido se transmita "en una forma relevante para el receptor", pudiendo para ello añadir, parafrasear o eliminar partes del mensaje. Discrepamos de esta afirmación, pues consideramos que el mediador también debería transmitir todas las partes del mensaje, para evitar situaciones en las que se obvia información que podría resultar relevante.

- Legibilidad

En la traducción, las oraciones con estructuras complejas y un vocabulario inadecuado pueden repercutir negativamente; por ello es necesario que tanto la gramática como el estilo de la lengua meta se adecuen al tipo de texto. En la mediación no se dice nada al respecto.

- Profesionalidad

Según Hallet (2008, p. 5), solamente el traductor o intérprete nativo de la lengua meta puede alcanzar esa profesionalidad, pues necesita tener excelentes conocimientos de los dos idiomas, dominar la lengua para llevar a cabo una interpretación.

Resulta curioso que de ella solamente se hable en el ámbito de la traducción y la interpretación, lo que nos hace ver la falta de profesionalización de la mediación, y la necesidad de que la figura del mediador se vea reconocida. Tal es así que dicho autor habla de la mediación como "la tarea comunicativa en situaciones cotidianas, en la que alguien le aclara algo a otra persona, se llama la atención sobre algo, se ofrece ayuda, se previene de algo, etc".

- Relevancia escolar y cotidiana

Mientras que para Hallet (id.) la traducción representa una actividad muy exigente con poca presencia en la vida diaria, la mediación está más orientada a las situaciones comunicativas de la vida cotidiana y presente en todos los ámbitos de la vida.

- Recursos

En cuanto a los recursos, el autor considera que son muchos más los recursos de los que dispone un Tel en comparación con los del mediador, que recurre a preguntas, aclaraciones o negociaciones de significado con el interlocutor. De Arriba (2003, p. 168) también es contundente en la diferenciación entre mediación y traducción, al señalar que para hablar de CM hay que partir

“de la CT, pero desprovista del perfil profesional y añadiéndole las habilidades necesarias para encontrar equivalencias entre distintos registros del mismo idioma y, sobre todo, para parafrasear, resumir, adaptar, etc.; es decir, todas las actividades que son mediación y no son traducción”.

Siguiendo con la competencia mediadora, pero ya en el campo de la Tel, Valero Garcés (2006, p. 60) centra la mayor parte de sus estudios en la mediación y las características y aptitudes que el traductor e intérprete debe poseer como mediador intercultural. Así, en cuanto al papel de este profesional, señala la variedad de posturas existentes. Valero Garcés se refiere por un lado a las palabras de Corsellis, quien enumera una serie de características con las que el mediador de los Servicios Públicos debería contar: dichos profesionales deben conocer no solo la lengua sino también la cultura para poder descodificar los mensajes y saber qué información es necesario añadir más allá de las palabras; asimismo es necesario saber descodificar correctamente en cada situación, así como controlar que las partes se comprenden, dirigiendo todas esas variables como el poder, el sexo, la urgencia del trabajo, que afectan a dichos intercambios.

La autora (2003b, p. 7) se basa en diversas publicaciones e investigaciones empíricas que demuestran que el traductor-intérprete de los Servicios Públicos no se limita a realizar un simple trasvase lingüístico, sino que lleva a cabo labores de coordinación, mediación o negociación de significados culturales o sociales. Y, añade, hay que encontrar un límite a dicha intervención, que ha llevado a unos a defender el estricto trasvase lingüístico y a otros a decantarse por la mediación o abogacía e incluso a defender activamente al miembro de la minoría, extremos que resultan perjudiciales para los interlocutores.

A este respecto cabe aclarar qué se entiende por “abogacía”, y nos referiremos a modo de ejemplo al ámbito sanitario. Cambridge (2003, pp. 57-58) explica que en este modelo el intérprete literalmente aboga de parte del paciente, tomando su parte haciendo preguntas propias, aconsejando al paciente y ofreciendo su visión personal sobre el tema que se haya tratado. Quienes defienden esta postura consideran que un paciente que no conoce la lengua dominante necesita que se le proteja como a una persona no capacitada mentalmente para tomar decisiones propias. El modelo “abogacía” implica también que los médicos son profesionales de los que el paciente debe defenderse. No obstante, tiene sus riesgos, pues cambiar de un rol a otro puede ocasionar confusión y malentendidos al profesional sanitario; además, el intérprete no debe opinar. El *National Council on Interpreting in Health Care* (2021) describe la abogacía como la actividad realizada para un tercero, que va más allá de facilitar la comunicación y con la que se persigue un buen resultado de la atención. Lo que en teoría significa que un tercero, en este caso, el mediador intercultural, abogará por el paciente, y abandonará su posición imparcial.

A la abogacía se refieren Verrept y Coune (2019, p. 9) al incluirla como elemento del denominado “modelo escalera”, que detalla las tareas que realiza el mediador intercultural en el ámbito sanitario y que, según los autores, se asemeja al “modelo de intervención incremental para la interpretación” que el Programa de Atención Sanitaria Transcultural puso en marcha en Seattle en 1992. Del modelo escalera resulta especialmente interesante el motivo por el que se opta por darle ese diseño, que no es otro que un reflejo del análisis de los beneficios y riesgos asociados a su ejecución. Señalan Verrept y Coune que cuanto más arriba se sitúa una tarea en la escala, más compleja es. Al realizar las tareas situadas más arriba en la escala, aumentan la «visibilidad» y la influencia del mediador en el proceso de prestación de asistencia sanitaria. El hecho de situar la abogacía en la parte superior de la escalera significa que esta actividad es, de todas las que conforman la escalera, la que más expone al mediador intercultural. Por su parte, en el modelo imparcial, que es el que más se utiliza, el intérprete repite todo lo que oye y las partes que participan en la conversación hablan con voz propia y como si no hubiera intérprete, y son entendidos por los demás. Para ello el intérprete deberá mantener el registro de las palabras de su paciente o cliente. Solamente hablará de su parte si a su interlocutor no se le oye bien, no entiende algo, o cree que hay un malentendido (id.).

Como mediador interlingüístico o traductor-intérprete en los Servicios Públicos, y puesto que funciona como catalizador que no solo debe comunicar idiomas sino también culturas, debe conocer el contexto social, cultural y religioso de ambos países. Y es que los elementos básicos de la vida cotidiana como el concepto de desgracia, honor, religión y fe pueden variar mucho de una cultura a otra. Ante una realidad en la que hay inmigrantes que han atravesado difíciles situaciones, sufrido torturas o vivido violencia, y si tenemos en cuenta su estado emocional o el hecho de no poder ayudarles directamente, el intérprete debe estar preparado emocionalmente e incluso específicamente preparado para afrontar dicha labor. Asimismo, es necesario que sea empático y transmita confianza. Tengamos en cuenta, como apunta Valero Garcés (2003, pp. 263-265), que normalmente esta figura es la única que entiende al inmigrante, lo que puede llevarle a establecer una relación emocionalmente intensa hacia el intérprete, que a su vez podría dificultar el mantenimiento de los códigos profesionales de neutralidad. No obstante, se refiere a Mirdal, quien considera que debe ser el profesional quien ayude al intérprete a fijar los límites profesionales, porque el mediador interlingüístico sirve a ambas partes y tendrá sentimientos respecto a los dos, lo cual puede impedirle permanecer neutral.

Por otro lado, Valero Garcés habla de Taft (1981), que se refiere a este profesional como mediador cultural, y que considera que, como profesional bicultural, debe poseer conocimientos históricos, sociales y culturales, lo que implica conocer la historia, el folklore, las tradiciones, costumbres, valores y tabúes, sus gentes y la forma de relacionarse. También sostiene que debe contar con ciertas habilidades comunicativas, lo que significa que no sólo debe dominar el lenguaje escrito y oral sino además el corporal, los gestos, signos, símbolos de cada cultura. Además, debe poseer unas habilidades técnicas adaptadas a cada situación: debe saber usar el ordenador, comunicarse correctamente por teléfono, vestirse de acuerdo con la situación, conocer su entorno y saber cómo desplazarse. Por último, es de la opinión de que debe contar con ciertas habilidades sociales, o lo que es lo mismo, debe conocer las normas por las que se rigen tanto las relaciones sociales como las reacciones emocionales, y poder autocontrolarse en función de la situación y la cultura. Todo ello implica contar con un alto grado de sensibilidad intercultural con el cual poder negociar el significado entre ambas culturas y transmitirlo, en otra lengua, a la otra comunidad.

También se refiere a Orellana, autora según la cual el traductor de los Servicios Públicos debería contar con una amplia cultura general, dominar perfectamente la lengua a la que traduce, además de redactar bien y poder expresarse en diversos estilos. Otro aspecto importante es la curiosidad intelectual por saber de cualquier tema, lo cual implica tener hábito de lectura, de forma que además posea un variado vocabulario. Asimismo, es necesario el sentido crítico y una mente analítica para identificar contradicciones o errores, y la capacidad de síntesis para evitar la redundancia. Por último, debe respetar el texto original y tener una memoria ágil.

Por su parte, Santana (2012, p. 40) se refiere a la enumeración que Corsellis realiza de una serie de características que debe poseer o desarrollar el mediador:

- a) Confidencialidad: respetar el derecho a la vida privada de los otros;
- b) Imparcialidad: no tomar partido por ninguna de las partes;
- c) Exactitud/ Fidelidad: asegurarse de que el mensaje es fiel al original y apropiado en el nuevo contexto cultural;
- d) Integridad: ser honrado con uno mismo y su capacidad o habilidad a la hora de aceptar un trabajo de I/T.

En palabras de Antonín (2013, pp. 61-62), las características de quienes llevan a cabo la labor de mediación intercultural hacen que sea imprescindible que usuario y mediador tengan el mismo origen y, así, provengan de la misma cultura; se refiere a Cohen-Emerique, quien en 1997 afirma que es positivo que el mediador haya vivido en sus carnes la interculturalidad y los procesos culturales, algo que va “más allá del conocimiento teórico sobre culturas y migraciones”. Debe ser un profesional con la capacidad de gestionar la diversidad cultural y de facilitar la comunicación, para así dar lugar a la cohesión social y promover tanto la autonomía como la inserción social de las minorías.

Prats y Uribe (2009, p. 12) también opinan sobre las cualidades con las que debe contar el mediador intercultural; en su opinión, ha de ser responsable, mantener la confidencialidad, ser imparcial, cooperar, estar comprometido socialmente y tener claro cuál es su rol. Analicemos cada una de estas cualidades:

- a. Responsabilidad: la responsabilidad de quien lleva a cabo la labor de mediación se encuentra en el propio proceso de mediación, al no sustituir en ningún momento al profesional con quien el usuario está intentando comunicarse y entre los cuales él se limita a facilitar la comunicación.
- b. Confidencialidad: quien media está llamado a una doble fidelidad; por un lado, la de profesional al servicio de una entidad y, por otro, la que le corresponde como miembro de un colectivo ante el que también debe responder. Así, la persona mediadora no expondrá la información con que cuenta fuera del contexto de la mediación, o lo que es lo mismo, deberá guardar en secreto todo lo que en ella se trate.
- c. Imparcialidad: la persona mediadora debe abstenerse de posicionarse a favor de una u otra parte, asegurándose de que éstas toman por sí mismas la decisión que entre ellas consideren más conveniente.
- d. Cooperación: en numerosas ocasiones el mediador se ve ante el compromiso, a solicitud del profesional para el que media, de realizar acciones que escapan de su ámbito habitual de acción, ante lo cual debe ser capaz de reformular su enfoque y proponer, por ejemplo, acciones que favorezcan la colaboración entre los servicios profesionales y los inmigrantes.

- e. Compromiso social: el mediador debe limitarse a intentar acercar posturas, sin defender o intentar, en ningún momento, reivindicar derechos que en su opinión se están vulnerando. Será neutro, y si ve que alguien sale perjudicado, podrá remitirle a las redes de apoyo que existan.
- f. Claridad del propio rol: debe dejar claro a las partes cuál es su función y qué límites tiene, para evitar que las partes piensen que se trata de la solución al problema.

En cuanto al papel del traductor-intérprete como mediador cultural, existen dos posturas. Por un lado, Valero Garcés se refiere a autores como Kondo o Roy, que intentan limitar la intervención del traductor-intérprete y que son de la opinión de que no se puede hablar de traducción si conseguir transmitir el significado implica trabajar con ideas y no con palabras. En el lado contrario se encuentran autores como Brislin o Knapp-Potthof y Knapp, que defienden la visibilidad del intérprete como tercer elemento presente, e incluso señalan que el mediador intercultural puede impulsar iniciativas propias, introducir nuevos temas, comentar y explicar y presentar argumentos, entre otras acciones, si bien siempre dentro de unos límites.

A través de una serie de encuestas llevadas a cabo en centros de salud a personal médico, personas de otras culturas y lenguas que trabajan como voluntarios en ONG y mediante conversación con inmigrantes que acuden a dichos centros de salud, Valero Garcés recopila los rasgos característicos del mediador interlingüístico. Si bien esta información puede servirnos para hacernos una idea de quiénes son las personas que desempeñan normalmente esta labor, y ante la escasez de investigaciones en la materia, es necesario señalar que los siguientes datos se refieren a un estudio publicado en 2001, lo que nos obliga a ser cautos en su interpretación teniendo en cuenta el tiempo que desde entonces ha transcurrido.

Las personas que llevan a cabo las tareas de mediación intercultural suelen ser sobre todo mujeres que tienen entre 25 y 40 años y provienen de lugares diferentes por motivos como guerras, problemas económicos o persecuciones políticas, si bien, en nuestro país se trata en su mayoría de población marroquí, argelina, de Senegal, Gambia, Sierra Leona, Nigeria, Mozambique y de la Europa del Este (Polonia, Rumania, Bosnia, Ucrania) que, tras varios años viviendo en nuestro país, cuentan con un conocimiento general aceptable de la lengua, si bien no están especializados en ningún área. De estas personas, alrededor de la mitad ha vivido en otros países y conoce otras lenguas y culturas además del español y de su lengua materna. Desafortunadamente, su nivel de formación es desigual, habiendo quienes cuentan con una o varias titulaciones universitarias; a este respecto, instituciones como *Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge* se refieren a personas con una formación académica media-alta en su país de origen, con cursos de formación de diferente tipo en la sociedad que les recibe (Antonín, 2013, p. 61). No obstante, también está formado por personas que no saben leer ni escribir en su lengua nativa. En palabras de Garcés (2001: 824-825), muy pocas ocasiones cuentan con formación como traductores o intérpretes; la única experiencia con la que cuenta la gran mayoría es la vivida con personas de su etnia o en algún voluntariado en ONG y otros organismos de ayuda humanitaria.

4. Conclusiones

La mediación intercultural requiere de la presencia de profesionales debidamente formados; de sobra es conocido que para intentar vencer esas barreras, no solo lingüística sino también cultural, que dificulta la comunicación entre el usuario extranjero que no conoce la lengua y

quienes trabajan en los Servicios Públicos, al menos en los servicios públicos de nuestro país suele recurrirse a soluciones *ad hoc*, como es el uso de amigos, conocidos y familiares, incluso menores de edad, y de trabajadores que dicen dominar la lengua en cuestión, lo cual tiene consecuencias negativas y, en ocasiones, peligrosas. Por ello resulta de vital importancia que aquellos futuros traductores e intérpretes que deseen trabajar en este ámbito adquieran esas subcompetencias o cualidades, según el autor que se refiera a ellas, que hacen de la mediación un servicio que fomenta la eliminación de barreras y la desaparición de malentendidos en la comunicación entre personas de diferentes procedencias, culturas e incluso estrato social.

En el esfuerzo y con el objetivo de aportar nuevos conocimientos y experiencias en el ámbito de la TISP que ayuden a alcanzar una sociedad más inclusiva en términos lingüísticos y de acceso a la información, se presentan a continuación diversas investigaciones que, desde diferentes perspectivas, abordan la traducción e interpretación y proponen alternativas para avanzar en este ámbito y lograr una sociedad más inclusiva.

Referencias

- Aguessim El Ghazouani, A. (2008). El fenómeno de la Inmigración en España: la traducción y la mediación intercultural como primer paso para la integración. En González, L., P. Hernández: "El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo". *Actas del IV Congreso "El Español, Lengua de Traducción"* (pp- 279-290). https://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/04/035_aguessim.pdf
- Alcaraz Quevedo *et al.* (2014). Atención a mujeres inmigrantes en un programa de mediación intercultural en salud". *Revista Española de Salud Pública*, 88(2), 301-310. <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272014000200012>
- Angelelli, C. V. (2014). Interpreting in the Healthcare Setting: Access in Cross-Linguistic Communication. En W.Y.S. Chou & Hamilton, E. (Eds.), *The Routledge Handbook of Language and Health Communication* (pp. 573-584). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315856971>
- Antonín Martín, M. (2013). *La mediación intercultural en el ámbito de la salud*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Cantero Serena, F. J. y De Arriba García, C. (2004). Actividades de mediación lingüística para la clase de ELE. *Red Ele: revista electrónica de didáctica español lengua extranjera*, 2(19). <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/72221>
- De Arriba García, C. y Cantero Serena, F. J. (2004). La mediación lingüística en la enseñanza de lenguas. *Didáctica (Lengua y Literatura)*, 16, 9-21. <https://revistas.ucm.es/index.php/DIDA/article/view/DIDA0404110009A>
- De Arriba García, C. (2003). *La mediación lingüística en la enseñanza de lenguas extranjeras*. Universidad de Barcelona. En Trovato, G. (2015). *Didáctica de la mediación lingüística: retos y propuestas para la enseñanza del español como lengua extranjera en contextos itálfonos*. Universidad de Murcia.
- Del Pozo Treviño, M. (2013). El camino hacia la profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos y asistenciales españoles en el siglo XXI. *Cuadernos de Aldeeu*, 25, 109-131.

- Fernández Larragueta, S., Rodrigo, M. y Fernández Sierra, J. (2013). La mediación intercultural en la escuela: una práctica en construcción. *En-clave pedagógica: Revista Internacional de Investigación e Innovación Educativa*, 13, 73-74. <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/2094>
- Garcés, C. (2001). El mediador interlingüístico en los servicios públicos ¿Nuevos principios éticos para nuevas realidades? En Barr, A., Martín Ruano, M. R., Torres del Rey, J: *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca (pp. 819-829). <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/234/290/705>
- Hallet, M. (2008). Zwischen Sprachen und Kulturen vermitteln. Interlinguale Kommunikation als Aufgabe. *Der fremdsprachliche Unterricht Englisch*, 42(93), 2-7.
- Hewitt, W.E. (1995). *Court interpretation: model guides for policy and practice in the State Courts*. National Center for State Courts.
- Morris, R. (1999). The gum syndrome: predicaments in court interpreting. *International Journal of Speech, Language and the Law*, 6(1), 6-29. <https://doi.org/10.1558/sll.1999.6.1.6>
- National Council on Interpreting in Health Care. (2021). *Interpreter advocacy in healthcare encounters: a closer look*. <https://www.ncihc.org/assets/z2021Images/Interpreter%20Advocacy%20in%20Healthcare%20Encounters%20A%20Closer%20Look%20F051121.pdf>
- Oliveras, A. (2000). *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos*. Edinumen.
- Ortega Herráez, J.M. (2010). *Interpretar para la justicia*. Comares.
- Ortiz Cobo, M. (2006). La mediación intercultural en contextos escolares: reflexiones acerca de una etnografía escolar. *Revista de Educación*, 339, 563-594.
- Prats San Román, G. y Uribe Pinillos, E. (2009). La mediación intercultural. En Casas *et al* (Eds.), *Mediación intercultural en el ámbito de la salud* (Cap.15). Fundación La Caixa.
- Qureshi, A. (2011). "Hermes in the room: challenges and strategies in intercultural mediation in psychiatry". Ponencia presentada en el congreso "Intercultural mediation, the internet and other developments". Bruselas.
- Richarte Vidal, I. y Díe Olmos, L. (2008). La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. *Documentación social. Revista de estudios sociales y sociología aplicada*, 148, 133-155.
- Rodríguez Cala, A. y Llevot Calvet, N. (2011). La mediación intercultural, una realidad en los hospitales. En García Castaño, F. J. y Kressova, N., *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1065-1073). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4051793.pdf>
- Taft, R. (1981). The Role and Personality of the Mediator. En Bochner, S. (Ed.), *The Mediating Person: Bridges between Cultures* (pp. 53-88). Schenkman.
- Sánchez Castro, M. (2013). La mediación en clase de ELE. Una actividad potenciadora de la competencia plurilingüe e intercultural. *Plurilingüismo y enseñanza de ELE en contextos multiculturales. XXIII Congreso Internacional ASELE*, 791-801. http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/23/23_0080.pdf
- Santana Falcón, R. (2013). El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios de Traducción*, 3, 33-43.

- Valero-Garcés, C. (2006). *Formas de Mediación Intercultural. Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Conceptos, Datos, Situaciones y Práctica*. Comares.
- Valero-Garcés, C. y Dergam, A. (2003). ¿Mediador social=mediador interlingüístico = intérprete? Práctica, formación y reconocimiento social del intérprete en los servicios públicos. En Collados Aís, Á. *et al* (Eds.), *La evaluación de la calidad en Interpretación: Docencia y Profesión* (pp. 257-284). Comares.
- Valero-Garcés, C. (2003b). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Contextualización, actualidad y futuro*. Comares.
- Valero Garcés, C. y Mancho Barés, G. (2002). Nuevas necesidades para nuevas realidades en la comunicación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos. En Valero Garcés Garcés, C. y Mancho Barés, G. (Eds.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades = Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities* (pp. 15-25). Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. (2001). El mediador interlingüístico en los servicios públicos ¿Nuevos principios éticos para nuevas realidades? En Barr, A. *et al*, *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones* (pp. 819-829). Ediciones Universidad de Salamanca. https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/82875/1/DTI_ActasUltimasCorrientes_Aquilafuente21.pdf
- Verrept, H. y Coune, I. (2019). Desarrollo de una guía para la mediación intercultural en la atención sanitaria en Bélgica. En Mendoza, R *et al*. (Eds.). *La mediación intercultural en la atención sanitaria a inmigrantes y minorías étnicas: modelos, estudios, programas y práctica profesional: una visión internacional*. Díaz de Santos.