Rocío Sosa Llopis

RETICENCIA A LA TRANSFORMACIÓN: RELATOS DESDE LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Tutor: **Jordi Moreras Palenzuela**

Máster Oficial en Antropología Urbana, Migraciones e Intervención Social

Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo Social



Tarragona

Junio, 2025

Resumen

La práctica de la mediación intercultural comienza en los años noventa en España ligada al concepto de diversidad cultural que surge a raíz de la llegada de inmigración de origen extranjero y extracomunitario. El modo en que esta práctica y acción mediadora se implementa forma parte de las respuestas que las instituciones dan a la gestión de la diversidad cultural. Tras un recorrido de treinta años en el país, este trabajo pretende analizar la forma que se comprende hoy la figura de la mediación intercultural a través de la experiencia de profesionales que la ejercen o han ejercido en los ámbitos escolar, social, comunitario y sanitario. A partir de los relatos que estas personas hacen de su experiencia se constata que el componente transformador con que se definió la mediación intercultural en su génesis no se está pudiendo aplicar en las instituciones en la actualidad, constituyendo así la incorporación de esta figura una comprensión de la interculturalidad de tipo funcional y no crítica.

Palabras clave: mediación intercultural, diversidad cultural, interculturalidad crítica.

Agradecimientos

A las personas que han colaborado en el estudio, por las facilidades y el interés, y por compartir conmigo sus experiencias y valoraciones.

A todos los profesores y profesoras del máster, por facilitarme la comprensión de los condicionamientos, implicaciones y perspectivas de las movilidades humanas.

A María José Aguilar y Carlos Giménez por su cercanía y disponibilidad.

A Jordi Moreras por el acompañamiento y el apoyo, y por facilitar el diálogo cercano y lleno de sentido del humor.

A mi familia y amigas, por darme otros puntos de vista.

Y a Héctor, Leire y Simón, por la paciencia y por las conversaciones.

Índice de contenido

1. Introducción 6

2. Marco teórico 8

2.1. Génesis de la mediación intercultural y diversidad cultural en España 8

2.2. Evolución de la mediación intercultural en España 11

2.3. Profesionalización de la figura y ámbitos de inserción 13

2.4. La comprensión del concepto de interculturalidad 15

3. Preguntas de investigación, objetivos e hipótesis 19

3.1. Preguntas de investigación 19

3.2. Objetivo general 19

3.3. Objetivos específicos 19

3.4. Hipótesis 19

4. Metodología 21

4.1. Presentación del campo de estudio 23

5. Análisis 26

5.1. Trayectorias vitales y el inicio en mediación intercultural. 26

5.2. Formación en mediación intercultural 29

5.3. La comprensión de la mediación intercultural desde la práctica 32

5.3.1. Funciones de la mediación intercultural. La bidireccionalidad. 33

5.4. Valoración de las personas que acuden al servicio de mediación intercultural 36

5.5. Valoración de las instituciones sobre la mediación intercultural 38

5.5.1. Ámbitos de inclusión de la figura 39

5.5.2. Características de la incorporación de la figura 42

5.5.3. El rango transformador 46

5.5.4. Respuestas: rechazo, impotencia, frustración 49

5.6. Reticencia de las instituciones hacia la acción transformativa 50

6. Conclusiones 56

7. Bibliografía 59

8. Anexos 64

Índice de tablas

Tabla 1. Profesionales de la mediación intercultural entrevistados……..……..25

“Temo que la verdadera frontera la trae cada uno adentro”

Carlos Fuentes, *Gringo Viejo*

1. Introducción

Pienso ahora que este estudio comienza en septiembre de 2023, cuando tuve la necesidad y oportunidad de tomar un tiempo de distancia y reflexión de mi puesto laboral como trabajadora social. Creo que muchas de las preguntas que me hacía en aquel momento y el cuestionamiento cada vez mayor hacia mi labor profesional formaban ya parte de algún modo de la motivación de la que surge este trabajo.

En entornos de alta pluralidad y de encuentro entre personas con marcos de referencia diversos como son los espacios en los que he desarrollado mi labor profesional, siempre he sentido interés sobre unas u otras formas de hacer y he elaborado relatos al respecto. A lo largo del máster he ido configurándome yo también y cada vez más como alguien condicionada por un marco de referencia cultural muy concreto.

Algo que me ha interesado especialmente durante estos dos años es constatar que las personas con bagajes culturales diversos que la sociedad mayoritaria enmarca como minorías (aunque en muchos entornos y espacios ni siquiera lo sean) reclaman su espacio como sujetos políticos y cuestionan los marcos de referencia de la sociedad mayoritaria y la forma en que esta comprende la diversidad cultural. Es desde este punto desde el que intentaba partir para realizar mi trabajo fin de máster.

En una conversación con Jordi Moreras sobre este interés, me hablaba sobre la mediación intercultural como un posible ámbito en el que centrar este diálogo. De algún modo, la mediación intercultural y los ámbitos en que se incorpora, convergen con mi experiencia profesional (yo misma ejercí como mediadora intercultural en servicios sociales en 2007 y 2008) y comencé a realizar una revisión bibliográfica sobre ella.

Pensar sobre la práctica de la mediación intercultural y sus posibilidades supone preguntarse por una sociedad intercultural y cómo entendemos esta (Richarte y Díe, 2008). Es un modo de preguntarse por los modelos o las formas es que se está comprendiendo y gestionando la diversidad cultural.

Desde un punto de vista personal, pensar en la práctica de la mediación intercultural suponía también continuar el cuestionamiento y la confrontación conmigo misma. Realizar entrevistas a personas que ejercen como mediadoras/es interculturales se proyectaba, además de como una forma de conocer la realidad desde una configuración subjetiva y compleja, también como una experiencia personal en la que mis propios valores y prácticas se iban a entrecruzar con sus experiencias vitales (Pujadas, 2010b).

Desde un punto de vista evolutivo, la mediación intercultural en España cuenta hoy con un recorrido de treinta años desde que comenzó su desarrollo a mediados de la década de los noventa. Algunos autores (Giménez, 2007; Richarte y Díe, 2008; Llevot y Garreta, 2013; Ortiz y Bianco, 2018; 2020) han analizado distintas fases del desarrollo de esta práctica y el modo en que se ha ido construyendo y comprendiendo su función en distintos ámbitos laborales. Estos estudios muestran indicios de determinadas características de la incorporación de esta figura a las instituciones que dificulta su ejercicio desde la visión crítica y transformativa que se planteó en su origen (Giménez, 1997; 2001; Cohen-Emerique, 1997; 2003).

Por todo ello considero interesante plantear una aproximación al modo en que se comprende hoy esta práctica y se gestiona su figura en las distintas instituciones.

Tres apuntes acerca del lugar en el que me sitúo para realizar este estudio. Durante la realización del trabajo he ido constatando cada vez más la dificultad del concepto "cultura" debido a su indefinición y las diversas formas de entenderla. Una aproximación que he tenido presente es la de cultura como resultado de relaciones entre individuos (Aime, 2022), como diálogo, intercambio y encuentro, "como ese espacio que hay entre personas y que se ha de llenar con formas de comunicación y de comportamiento compartidas" (p. 19). Como imagen me parece interesante la de las personas suspendidas en tramas de significados que ellas mismas han tejido (Geertz, 1992).

En segundo lugar, he tratado de realizar el estudio desde un ejercicio de descentramiento, tratando de situarme en el polo opuesto al etnocentrismo (Ochoa y González-Monteagudo, 2014a).

Por último, he procurado a lo largo de todo el trabajo y siguiendo las reflexiones de Geertz (1992), tener presente el contacto con la realidad y las necesidades de las personas, tratando de situar el estudio en un marco comprensible y significativo.

2. Marco teórico

Para ordenar los antecedentes bibliográficos revisados y construir el marco teórico, se han identificado tres ejes que atraviesan la mediación intercultural y que se consideran pertinentes para desarrollar y enmarcar el trabajo de investigación. En primer lugar, se describirá de forma concisa el desarrollo de la mediación intercultural en España, que se ve ligado con el concepto de diversidad cultural que surge a raíz de la llegada de inmigración de origen extranjero y extracomunitario durante los años noventa; en segundo lugar, se mostrará la evolución y desarrollo que ha tenido la figura del mediador/a intercultural en estos treinta años de existencia; en tercer lugar, se definirá el eje que tiene que ver con la institucionalización y profesionalización de la figura y los ámbitos donde se ha implementado; y por último, su vinculación con el ámbito de la interculturalidad y las diversas formas en que esta se comprende.

Es importante tener presente como una de las ideas centrales que guía el estudio, que la mediación intercultural es una práctica y acción social, y como tal y ya desde su origen, la práctica y acción mediadora han ido a mayor velocidad que la reflexión y conceptualización teórica (Giménez, 2007; Richarte y Díe, 2008).

2.1. Génesis de la mediación intercultural y diversidad cultural en España

La mediación intercultural en España surge a mediados de los años noventa como uno de los asuntos que integran el debate respecto al aumento del volumen y diversidad de inmigración extranjera que comienza a asentarse en el país durante esta década. Uno de los principales impulsores en su desarrollo fue Carlos Giménez a través de sus numerosas publicaciones (1997; 2001; 2002a; 2002b; 2003; 2007; 2020).

Es importante notar que diversos autores que han realizado investigaciones sobre mediación intercultural (Richarte y Díe, 2008; Jabbaz y Moncusí, 2009; Ortiz y Bianco, 2018) llaman la atención sobre el hecho de que la diversidad cultural y religiosa ya estaba presente en España en el momento en que surge esta práctica. Dos puntos son importantes al respecto. En primer lugar, se trataba quizá de una diversidad menos visible o más invisibilizada (Richarte y Díe, 2008). La profesionalización de la mediación intercultural por ejemplo fue únicamente motivada por esa inmigración extranjera cuando ya existía una cierta labor mediadora con el colectivo gitano (Jabbaz y Moncusí, 2009). En segundo lugar, no es toda la presencia de inmigración la que motiva la necesidad de esta figura,

sino solo aquélla que proviene de países extracomunitarios y que se liga además a marginación y exclusión (Ortiz y Bianco, 2018). Aparece por tanto ligada a unos colectivos que son definidos y denominados como "inmigrantes", pero que no incluye a todas las personas extranjeras del país.

Aguilar y Buraschi (2023b) se plantean por qué la sociedad española no ha comenzado a caracterizarse de multicultural hasta la llegada de inmigrantes no comunitarios a su territorio cuando, sin embargo, España siempre ha sido multicultural puesto que coexistimos en el mismo territorio personas con trayectorias históricas y culturales muy diversas. Las diferencias culturales, reflexiona Besalú (2017), no existen en España desde la llegada de las personas de origen extranjero, ya estaban aquí las lenguas, las religiones, las formas de vida o las tradiciones. La diversidad cultural no se está comprendiendo más allá de la inmigración y la procedencia territorial, y sin embargo está presente en cualquier grupo humano ya que "se comparte de forma diferencial por religiones, por géneros, por edades, por clases, etc." (Ortiz y Bianco, 2020: 33). De este modo, se confunde sociedad y cultura (Aguilar y Buraschi, 2023b).

En una de las revisiones que realiza sobre los primeros años de existencia de la figura, Giménez (2007) puntualiza que esta excesiva vinculación de mediación intercultural e inmigración condiciona el concepto que se tiene tanto de mediación como de interculturalidad, y pone de manifiesto el hecho de que no se está percibiendo necesidad de mediación intercultural para el conjunto de la población. En sus estudios sobre la incorporación de la figura en el ámbito escolar, Ortiz y Bianco (2018; 2020) sostienen que ese binomio reduccionista "interculturalidad-inmigración" condiciona una intervención que se realiza únicamente con alumnos de origen inmigrante y no con alumnos de otros colectivos como el alumnado gitano, ni, como reflexionan Rodorigo et al. (2019), el resto de los alumnos, las familias, los profesores o demás componentes del centro escolar. Si bien una de las finalidades del recurso es que se produzca acercamiento entre familia y escuela, dicho acercamiento se hace únicamente desde la familia a la escuela, teniendo que aproximarse las personas al centro y adaptarse a la cultura escolar, pero sin que se plantee el acercamiento en sentido contrario (Ortiz y Bianco, 2018).

Así, se observa que la propia práctica de la mediación intercultural desde su surgimiento va ligada a amenazas que pueden condicionar su acción y resultados. Giménez (2007) señala también recurrentemente el riesgo del culturalismo, de una exageración de la diferencia cultural hasta el punto de que todo se explique en términos culturales dejando

de lado el terreno de lo personal, lo situacional y las desigualdades provocadas por las asimetrías de poder.

El autor habla de la necesidad de integrar personalidad, situación y cultura ya que las tres se interrelacionan de forma compleja y requieren un enfoque multifactorial (Giménez, 2002). Ejemplifica cómo un factor situacional puede hacer "saltar" cuestiones de carácter más cultural o personal ya que, concluye, "los contextos desafían a las personas" (p. 15), y es por ello por lo que insiste en la necesidad de ponderar de forma adecuada el peso que pueden tener los factores culturales y que su exageración no conlleve una mediación "culturalista" y etnocentrista, que reduce los conflictos a una supuesta "incompatibilidad entre culturas".

En este sentido, Aguilar y Buraschi (2023a) sostienen que no son "las culturas" las que se relacionan sino la personas con un marco de referencia cultural. De este modo, dentro del ámbito de la intervención social, "no comprendemos culturas" (p.12) sino que nos interesamos por comprender los marcos de referencia que tiene cada persona. Giménez (2025) concluye que se sigue confundiendo "el rasgo cultural con el todo cultual" (p.82) y que se confunde también el plano individual con el plano colectivo, se olvida que los marcos de referencia cultural cambian y que hay procesos de adaptación mutua que permiten el cambio social y cultural. La cultura es, por sí misma, multicultural, es un sistema en continua transformación (Aime, 2022). Asimilar la cultura como un todo homogéneo hace que termine adquiriendo las mismas características que raza: esencial, no modificable e inalterable (Aguilar y Buraschi, 2023b).

La mediación intercultural por tanto corre el riesgo de contribuir a generar una asociación única y directa entre diversidad cultural y problemática social, ya que el modo en que se implemente pude terminar construyendo y exacerbando la diferencia cultural (Ortiz y Bianco, 2018), tachando cualquier conflicto en que se vea implicada una persona que enmarcamos como "inmigrante", ya sea en el ámbito escolar, comunitario, sanitario o social, de cultural o étnico. Tiene el riesgo asociado de terminar contribuyendo a categorizar a la persona de origen inmigrante como sujeto de conflicto, favorecer estereotipos, aumentar la estigmatización y generar espacios de segregación (Ortiz y Bianco 2020).

En ese espacio de relaciones entre personas de origen diverso, es necesario agregar que en el contexto de interacción siempre está presente una concepción de superioridad de un

marco de referencia cultural sobre otro (Richarte y Díe, 2008). Se llega por tanto a exagerar el hecho diferencial en base a "lo cultural" pero no en base a "lo social", confundiendo factores y diferencias sociales o económicas con los factores y diferencias culturales, y sobreestimando éstos últimos por encima de los primeros (Aguilar y Buraschi, 2023b). Se crea el relato de una diferencia cultural cuando la diferencia es de poder o de acceso desigual a los recursos.

Ligado a todo ello aparece también durante el desarrollo de la figura el debate sobre si la mediación intercultural debe ser únicamente ejercida por personas de origen inmigrante y respecto al colectivo de pertenencia. El proyecto pionero de El Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) del Ayuntamiento de Madrid a cargo de Carlos Giménez ya indicaba que ninguno de estos dos factores era imprescindible (Giménez, 2002). García Castaño et al. (2006) también señalan el riesgo de confundir mediador intercultural con extranjero, reforzando esa asociación entre interculturalidad e inmigración.

2.2. Evolución de la mediación intercultural en España

La evolución que ha tenido la mediación intercultural en el país desde su origen ha sido analizada desde diferentes ámbitos por varios autores (Giménez, 2007; Richarte y Díe, 2008; Llevot y Garreta, 2013; Ortiz y Bianco, 2018; 2020) de forma que se han ido definiendo fases del proceso de desarrollo de esta figura en el país.

El origen o génesis de esta acción mediadora se sitúa entre 1994 y 1997, seguido de un florecimiento o consolidación de iniciativas entre 1998 y 2002 (Giménez, 2007). Tras este primer momento, se identifica una segunda fase de "boom" o "años de bonanza" a partir de 2003 en la que se dio un fuerte y acelerado crecimiento a través del desarrollo de un gran número de proyectos. Esta fase coincide paralelamente con el comienzo de iniciativas y programas de formación que contribuyen al camino en construcción de la profesionalización de esta figura. En este momento las expectativas de futuro del mediador intercultural eran muy elevadas, aun cuando todavía se estaba a la espera de una normalización de este nuevo nicho profesional y de que finalmente adquiriera el rango de un profesional más dentro del ámbito de la intervención social (Ortiz y Bianco, 2018).

En esta segunda fase se da por tanto una progresiva institucionalización y empieza a constituirse como una nueva ocupación. Fueron sobre todo ONG y otras entidades

sociales las que impulsaron la figura de la mediadora o mediador intercultural, y poco a poco siguieron el ejemplo instituciones y administraciones locales y autonómicas (Richarte y Díe, 2008). De forma progresiva, se va incluyendo entre los programas de intervención social los servicios o medidas de mediación intercultural.

Señala Giménez (2007) que a mitad de la década de los 2000 la mediación intercultural llegó a convertirse en una moda. Entre los inconvenientes asociados, habla de la indefinición, de la superficialidad, e incluso del "oportunismo de algunas iniciativas" (p. 11), en la que se asigna el papel de mediador intercultural con mucha facilidad a otras figuras. En respuesta a ello, consideran Richarte y Díe (2008) que comienza en esta época una fase de reclamación de reconocimiento y de esfuerzo de definición de funciones. Es interesante notar que, en este momento, en el I Encuentro Estatal de Mediadores Interculturales en 2007, y después de analizar el desarrollo de la mediación intercultural entre 1994 y 2007 considerando sus puntos fuertes y débiles, Carlos Giménez llama la atención sobre un hecho: "la cuestión es si es inevitable la distorsión de la figura" (Giménez, 2007: 11).

Existe por tanto en paralelo a esa época de bonanza y de expansión, un debate abierto respecto a la figura de mediación intercultural. Richarte y Díe (2008) explican cómo la proliferación se daba de formas muy diferentes, con una actividad "a menudo caótica y contradictoria" (p. 148). Los autores identifican que parte de la problemática era una falta de reconocimiento profesional de la persona y de su ámbito de actuación, sumado a que se estaba dando en muchas ocasiones una "mediación a la carta" (p. 149) donde la acción de la mediación intercultural se solicitaba para cuestiones muy concretas, puntuales y limitadas, en tiempo y en contenido.

Hace diecisiete años estos autores (Richarte y Díe, 2008) se preguntaban cómo se estaba configurando la mediación intercultural tras una década de recorrido. Identificaban como algunas de las principales características de la profesionalización de la figura la vinculación predominante entre mediación intercultural e inmigración, la promoción de la figura principalmente desde entidades que trabajan con minorías étnicas, la proliferación de cursos de formación con poca posibilidad de incorporación laboral, la falta de reconocimiento social e institucional, los contratos muy precarios e inestables, la actividad en servicios sociales municipales o autonómicos seguido de ámbito educativo y el auge en aquel momento en alojamientos de emergencia para personas sin hogar.

Estudios posteriores, como el de Llevot y Garreta (2013) y de Ortiz y Bianco (2018; 2020) señalan que alrededor de 2010 comienza una etapa de retroceso. Esta pudo estar condicionada en parte por la crisis económica de 2008, que propició que disminuyeran en gran medida las subvenciones destinadas a proyectos y programas de carácter social, pero las autoras señalan también que el retroceso va más allá de lo económico. Desde una perspectiva evolutiva y dentro del ámbito escolar, Ortiz y Bianco (2018) sostienen que, transcurrido el tiempo desde su origen, las expectativas puestas en la mediación intercultural no se están cumplimiento, y en su estudio de 2020 refieren que el germen de esta crisis está en "una pérdida de confianza en sus bondades y potencialidades" (p. 26), sin dejar de insistir en que la consideran necesaria. Las autoras valoran que la falta de apuesta institucional ha sido determinante para la construcción que se ha hecho del recurso, y plantean cuestiones en relación con la inadecuada gestión, y a si las instituciones y entidades han llegado a saber verdaderamente qué es la mediación intercultural y cómo se debe implementar.

2.3. Profesionalización de la figura y ámbitos de inserción

Durante la fase del "boom" y auge de la mediación intercultural fueron sobre todo ONG y entidades del ámbito social que trabajaban y atendían a personas de origen inmigrante extracomunitario, las que impulsaron la figura de la mediadora o mediador intercultural, y siguiendo el ejemplo de forma paulatina instituciones y administraciones locales y autonómicas.

Estos espacios contribuyen y condicionan la comprensión y construcción de la mediación intercultural a través del modo en que la van profesionalizando. Giménez (2007) ya concluía la necesidad de un mayor reconocimiento por parte de los responsables públicos, los profesionales y por parte de la sociedad en general. Alertaba también de un mal encuadre institucional y de que se estaba concibiendo la función de la figura como trabajo social con personas inmigrantes, teniendo como efecto una cierta "instrumentalización, domesticación o desvirtuación de la figura" (p.10), y de una posible distorsión según intereses que podían ir desde seguir una moda o utilizarse simplemente para justificar un proyecto. Explica además que la excesiva dependencia de la financiación no permitía el despliegue de todo el potencial mediador. En las experiencias del SEMSI (Giménez, 2002) se señala el momento en que la Administración comienza a solicitar a los

mediadores interculturales informes que incluyan más datos cuantitativos que cualitativos, produciendo así una pérdida de reflexión sobre las experiencias que estos profesionales vivían.

Richarte y Díe (2008) hablan del trabajo de los mediadores interculturales concebido desde las instituciones como de "apagafuegos", con intervenciones puntuales y muy limitadas. Y hablan también de la inestabilidad y temporalidad desde las que se plantean los programas en los que se inserta su figura. Son recurrentes la rotación de personal, las contrataciones inestables por obra y servicio, el carácter eventual de acciones y duración de los programas o de actividades subvencionadas, y todo ello dificulta el alcance, la calidad y la profundidad de resultados, reduciéndolos en ocasiones a una "folklorización" de la diversidad y contribuyendo además esta precariedad a obstaculizar demandas de estabilidad y dignificación laboral de estos profesionales.

El trabajo de Llevot y Garreta (2013) con mediadores interculturales procedentes de asociaciones de inmigrantes, muestra la crítica que hacen estos trabajadores respecto a la práctica de la Administración de contratar a cualquier individuo por el único hecho de conocer el idioma del país de origen de las personas a las que se va a atender, comprendiendo de este modo la mediación intercultural únicamente como un proceso de traducción lingüística.

Es interesante tener en cuenta a la mediación intercultural como profesión social y echar la vista atrás para analizar el desarrollo de otras profesiones "sociales" como el trabajo social, o la educación social más recientemente. Richarte y Díe (2008) plantean si la "profesionalización" marcada por la precariedad laboral sirve de alguna manera para una "desimplicación" y "desresponsabilización" personal, los autores hacen alusión a procesos de domesticación de personas luchadoras que quieren trabajar por mejorar la vida de otras pero que terminan convirtiéndose en meros técnicos o solo gestores, tratando de convencerles además de que ese es el modo de ser un "buen profesional". En el ámbito de la intervención social en la actualidad, muchas de las intervenciones tienen la finalidad de cumplir un reglamento, protocolo o los objetivos de un proyecto, mucho más que acompañar o empoderar a las personas (Aguilar y Buraschi, 2023b).

La precariedad del ámbito social también genera cierta resistencia por parte de otros profesionales (Llevot y Garreta, 2013) que pueden llegar a temer por perder competencias o que éstas sean invadidas por el mediador o mediadora intercultural lo que lleva a que

sean solicitados para recados, gestiones puntuales o traducciones rápidas. Giménez (2007) alertaba cómo su actividad podía quedar supeditada a la actividad de otros profesionales sociales como los trabajadores o educadores sociales.

Por último, y también en referencia al ámbito de la intervención social, González-Monteagudo y Guichot-Muñoz (2017) alertan de otro peligro: la vinculación con la actividad de voluntariado, muy extendida en algunas entidades sociales y justificada en ocasiones por la urgencia de las acciones. Al respecto varios autores (Cohen-Emerique, 2003; Richarte y Díe, 2008 Llevot y Garreta, 2013; Ortiz y Bianco, 2020) señalan que se da una confusión entre dos tipos de mediaciones: la mediación natural o informal, que es voluntaria y espontánea, y es un instrumento que facilita acceso a servicios y la comunicación o comprensión de personas pero no cambia la forma de intervenir en situaciones de multiculturalidad significativa; y una mediación intercultural formal propiamente dicha, que requiere una participación crítica y que intenta generar cambios y construir unas relaciones y una sociedad diferente.

2.4. La comprensión del concepto de interculturalidad

Resume Chacón García (2024) cómo el concepto de interculturalidad ha ido evolucionando según la comprensión que la sociedad ha ido teniendo en base a sus necesidades. En el inicio su comprensión estaba centrada en el intercambio cultural y la tolerancia, pasando después a adoptar una mirada más crítica que desafiara las desigualdades de poder hasta llegar a entenderse como un proceso cuyo resultado implica una transformación social que busca llegar a una sociedad más justa.

La forma en que se pensó y proyectó la mediación intercultural en su origen partía de que una de sus principales aportaciones debía ser la motivación de cambios dentro de los sistemas sociales que no estaban teniendo en cuenta la naturaleza diversa y multicultural de las personas a las que se dirigían sus acciones (Giménez, 1997; 2001). La mediación intercultural se planteaba como un proceso de cambio bidireccional y de adaptación mutua entre personas con orígenes diversos que se habían instalado en el país y la sociedad receptora, se proyectaba un importante y clave rasgo transformativo en su acción (Giménez, 1997; 2001; Cohen-Emerique 1997; 2003).

Respecto a este factor transformador, se hacía un planteamiento desde la consecución de una revalorización y un reconocimiento de las personas puesto que se partía del hecho de

que en el ámbito de las relaciones sociales de multiculturalidad significativa que Giménez (1997) define como el trabajo de la mediación intercultural, las relaciones son asimétricas y están cruzadas por relaciones de poder. Son relaciones configuradas por la inferiorización y la estigmatización (Giménez, 2001). Se planteaba así la necesidad de transformar la relación existente entre las instituciones (configuradas sin tener en cuenta la diversidad social y cultural existente) y sus usuarios, puesto que se consideraba que eran relaciones mejorables y necesitadas de transformación. Se planteaba por tanto un trabajo bidireccional que incluía, no solo el trabajo son las personas atendidas, sino también con las instituciones (Cohen-Emerique, 2003).

Aguilar y Buraschi (2023b) reflexionan sobre la diferencia de poder que marca este tipo de relaciones, y llaman la atención sobre el hecho de que todo el desarrollo metodológico y teórico asociado con la interculturalidad ha terminado convirtiéndose en modelos de intervención que invisibilizan las desigualdades y se hacen funcionales para el sistema. Insisten en que es necesario analizarlos críticamente y visibilizar la dimensión del poder. Estos autores (2012; 2017; 2018; 2023) retoman el concepto de interculturalismo funcional que define Tubino (2005; 2011) y desarrolla Walsh (2010) y plantean el modo en que se reproduce a través de prácticas de profesionales entre los que incluyen a los mediadores interculturales. Este interculturalismo funcional reconoce la diversidad o diferencias culturales, pero se origina y responde a los intereses dominantes (Walsh, 2010).

El filósofo peruano Fidel Tubino (2005) insiste en la comprensión de la interculturalidad no como un discurso vinculado al diálogo entre personas con diferentes orígenes o marcos de referencia culturales diversos, sino como un discurso que permita que ese diálogo se dé en condiciones de igualdad, social, económica, educativa y cultural. No es tanto respecto al diálogo en sí sino respecto a las condiciones en las que se da ese diálogo. Plantea que ese diálogo debe ser primeramente sobre los factores económicos, políticos, etc. para no perpetuar la asimetría de poder. Walsh (2010) insiste en que la interculturalidad "entendida críticamente aún no existe, es algo por construir" (p. 4), y del mismo modo reclama que no se trata únicamente de cambiar relaciones, sino de cambiar las estructuras en las que se dan esas relaciones, con el objetivo de que no se mantengan la desigualdad, la inferiorización, la discriminación y la racialización. El interculturalismo funcional no ha tenido como intención repensar estructuras de los sistemas sino acomodar el discurso en base a la tolerancia, la convivencia, el respeto a la

diferencia cultural, pero sin un cambio mayor (Walsh, 2010). Tubino (2011) puntualiza que no es lo mismo hablar de interculturalidad que deliberar interculturalmente. El interculturalismo funcional por tanto sustituye el discurso sobre la pobreza o desigualdad económica y diferencia de poder por un discurso sobre la diferencia cultural.

Aplicado al caso de España y en ese mismo sentido, Aguilar y Buraschi (2012; 2017) llaman la atención sobre una "estética intercultural" como enfoque predominante en las prácticas interculturales: se pone el acento en la armonía, el respeto y la tolerancia, pero se invisibiliza la asimetría de poder. Este enfoque de la interculturalidad no cuestiona el sistema vigente y legitima desigualdades estructurales, se reproducen las relaciones de dominación y se hacen funcionales a un sistema injusto (Aguilar y Buraschi, 2023a). Los autores reflexionan sobre la necesidad de adquirir competencias interculturales emancipadoras: aquellas que implican transformación personal, organizacional, institucional y social, y todo ello implica una reflexión crítica que visibilice las estructuras que impiden el diálogo. Este enfoque comprende la interculturalidad como un proceso de adaptación mutua basado en los derechos de las personas, la lucha contra la discriminación y la visibilización de la responsabilidad de las instituciones. Concluyen que a menudo los programas y prácticas de intervención social con personas enmarcadas en el concepto de "inmigrantes" se realizan desde la interculturalidad funcional y que sus dos principales características "son la folklorización de las diferencias y la invisibilización de la asimetría de poder" (Aguilar y Buraschi, 2023b: 19), teniendo algunas de sus aplicaciones consecuencias negativas como la reproducción del racismo y la desigualdad de derechos.

Los autores plantean por tanto la necesidad de una interculturalidad crítica y emancipadora (Aguilar y Buraschi, 2023b) que transforme instituciones, relaciones y estructuras. Y es en este sentido en que se planteó la mediación intercultural en origen, como una mediación crítica y enmarcada dentro de esta segunda concepción de la interculturalidad, pero diversas investigaciones muestran que en la práctica se da desde la primera concepción, la del interculturalismo funcional. Estos estudios (Llevot y Garreta, 2013; Rodorigo et al., 2019; Ortiz y Bianco, 2020) muestran que la aplicación de la mediación intercultural no está teniendo un enfoque crítico: para los mediadores no está siendo fácil ponerla en práctica puesto que esta concepción implica un diálogo crítico con las instituciones y unos cambios en sus dinámicas que no se están planteando ni afrontando, sus profesionales son reacios a cambiar dinámicas y restan valor o rechazan

la mediación intercultural. Así, este modelo es rechazado y se recurre a la mediación ayuda, informal, instrumental. En el ámbito educativo, concluyen Ortiz y Bianco (2020) que "la mediación no alcanza el rango transformador" (p. 32) y que no se está desarrollando todo su potencial puesto que las personas implicadas no se relacionan en una situación de paridad sino de desigualdad y jerarquía. Por su parte Rodorigo et al. (2019) lamentan cierta contradicción entre la práctica profesional y esa visión emancipadora de la mediación.

En este sentido Richarte y Díe (2008) observan que si las instituciones no se plantean ninguna posibilidad de cambio interno que suponga una transformación, si son inamovibles, la interculturalidad y la mediación intercultural quedan como una pose institucional únicamente.

3. Preguntas de investigación, objetivos e hipótesis

3.1. Preguntas de investigación

Pasados treinta años del surgimiento de la mediación intercultural en España y revisada la bibliografía referente a la evolución, comprensión e implementación de la figura, se plantea contribuir a través de los testimonios y experiencias de mediadoras y mediadores interculturales a estas reflexiones:

- ¿Cómo se comprende y cómo se está configurando esta práctica en la actualidad?

- ¿Cómo se ha implementado la mediación intercultural en los diferentes ámbitos?

- ¿Cuál es la valoración que hacen los propios profesionales de la mediación intercultural del espacio y marco a los que se ha emplazado su trabajo?

3.2. Objetivo general

Conocer, a través de experiencias y relatos de mediadores/as interculturales, el modo en el que se está comprendiendo hoy la mediación intercultural en España como una forma más de comprensión y gestión de la diversidad cultural.

3.3. Objetivos específicos

- Definir y conocer la valoración que los profesionales de la mediación intercultural hacen del espacio y marco en los que se emplaza su trabajo en la actualidad para conocer el modo en que se gestiona este recurso desde las instituciones y el valor que se le asigna.

- Comparar estas valoraciones con el modo en el que se planteó y proyectó la mediación intercultural en los años noventa y con los resultados de otros estudios realizados al respecto de su implementación, desarrollo y evolución.

3.4. Hipótesis

La mediación intercultural se ha enmarcado dentro de la comprensión de la interculturalidad desde un enfoque funcional y no crítico, generando una instrumentalización de la figura y una desvaloración y desaprovechamiento de sus posibilidades y potencialidades.

La mediación intercultural se ha comprendido desde una diferencia cultural que se vislumbra como insalvable y en la que solo se espera un cambio unidireccional por parte de los grupos enmarcados como minoritarios. Como ya identifica Giménez (2007), se ha comprendido esta figura desde un excesivo culturalismo, considerando en cualquier conflicto en el que exista diversidad cultural, la cultura como única cuestión, sin tener en cuenta factores situacionales, personales o de desigualdad y diferencia de poder. Todo ello termina alejando la práctica actual de sus expectativas iniciales: un instrumento esencial en el encaje y comprensión de la diversidad en la sociedad.

4. Metodología

Para llevar a cabo el estudio y tratar de alcanzar los objetivos planificados se ha implementado una metodología de tipo cualitativo: es a partir de la experiencia de las personas que ejercen la mediación intercultural y de los relatos que construyen a partir de ella, que se realiza el acercamiento al lugar que ocupa hoy la mediación intercultural, el modo en que se comprende y el valor que se le asigna. La elección de esta metodología se ha basado en la búsqueda de una interpretación de la realidad desde la perspectiva de las personas, profundizando en lo que hacen, dicen y piensan (Pujadas, 2010a). El interés en este tipo de metodología se fundamenta en la intención de realizar el estudio *con* las personas y no *sobre* las personas (Aime, 2022).

La utilización de la narrativa de los profesionales de mediación intercultural nace también de la idea de que somos seres contadores de historias, "vivimos vidas relatadas" (Connelly y Clandinin, 1995: 1). Lo que interesa es el relato que estas personas hacen de su experiencia y la forma en que la han vivido, el modo subjetivo en que entienden ser mediador o mediadora intercultural y su forma única de serlo (Ochoa y González-Monteagudo, 2014a).

La técnica utilizada para la recogida de datos ha sido la entrevista semiestructurada, con la intención de tener un contacto directo e íntimo (Roca, 2010) que permita profundizar en los motivos, los modos y condicionamientos de ejercer la mediación intercultural, las percepciones y valoraciones de las y los profesionales. Si bien se ha planteado como una entrevista de tipo reflexivo y no estructurada en su totalidad, se ha contado con una guía de la entrevista[1] construida a partir de los temas que se querían tratar. De este modo, se ha dividido la guía en secciones que han permitido tener un mínimo de estructuración, evitar la dispersión del relato y asegurar que se trataban los temas clave (Roca, 2010).

La guía se conforma en tres grandes bloques:

1. La trayectoria vital y el modo de entrada de las personas en mediación intercultural. Todo lo referente al momento y modo del primer contacto con la profesión y la formación al respecto.
2. La propia práctica de la mediación intercultural, incluyendo ámbitos de trabajo y tipo de institución, dinámicas diarias, principales funciones (proyectadas y

[1] Incluida en Anexos.

asignadas), relaciones con equipo de trabajo o capacidad reflexiva del ejercicio profesional.

3. La valoración que los y las profesionales hacen del trabajo que realizan, su opinión acerca de la valoración que tanto instituciones como personas que utilizan el servicio hacen se su figura, y valoración de la situación actual y recorrido evolutivo que ha tenido la mediación intercultural.

En este sentido, los criterios de selección que se han contemplado para la elección de las personas entrevistadas se han basado en dos ejes:

1. El tiempo de ejercicio de la mediación intercultural. Si bien se partió del objetivo de entrevistar únicamente personas con un largo recorrido en mediación intercultural, se ha considerado pertinente al ir avanzando el estudio contar con personas que llevaban menos tiempo ejerciendo la profesión con la intención de observar similitudes y diferencias en sus relatos en base a ello.

2. La diversidad de ámbitos del ejercicio de la mediación intercultural. La mayoría de los estudios más recientes sobre experiencias y el carácter evolutivo de la misma encontrados se centran en el ámbito escolar (Chamseddine, 2018; Rodorigo et al., 2019; Ortiz y Bianco, 2018; 2020) por lo que se planteó como relevante contar con experiencias en ámbitos diferentes como el de la salud, el social o el comunitario.

Respecto al ámbito territorial es importante mencionar que, si bien el estudio se circunscribe al estado español puesto que el trabajo analiza el desarrollo de la figura en el país y se ha procurado contar con experiencias en mediación intercultural más allá de una sola comunidad autónoma, el contexto territorial no es relevante para la investigación.[2]

Una vez terminadas las entrevistas a las y los profesionales de mediación intercultural, se planificó realizar entrevistas en un formato más abierto a personas que han contribuido a la conceptualización tanto de la mediación intercultural como de la interculturalidad para plantear algunas dudas o ideas surgidas durante el análisis de la información recogida.

Además de las entrevistas se ha contado con un pequeño diario de campo que ha permitido anotar y registrar información del proceso (datos de las personas participantes y

[2] El análisis no tiene como objetivo el enfoque comparativo, lo cual no quiere decir que no existan diferentes modelos de despliegue de la mediación intercultural en unas y otras comunidades autónomas.

principales ideas de las primeras conversaciones telefónicas mantenidas) o algunas reflexiones de carácter subjetivo, algún pensamiento o sensación que no se quería perder de cara al análisis.

Como en cualquier investigación de corte cualitativo se ha contado en todo momento con la necesidad de ser flexible y se ha contemplado la posibilidad de tener que reformular algunas ideas y formas de trabajar a medida que iba avanzando el estudio. Esto ha sido relevante especialmente en las fechas de entrevistas que se han ido retrasando por diversas circunstancias.

Respecto a la revisión de fuentes documentales, desde el mes de septiembre de 2024 se ha realizado una búsqueda de documentación bibliográfica tanto sobre los orígenes de la mediación intercultural (Giménez 1997; 2001; 2002a; Cohen-Emerique 1997; 2003), como sobre los estudios y análisis de su figura llevados a cabo a lo largo de toda su etapa de desarrollo en España y en diferentes ámbitos. Esta revisión bibliográfica ha permitido construir el punto de partida necesario para comprender la proyección de la mediación intercultural se hizo en los años noventa y la evolución que la misma ha ido teniendo, así como para construir la guía de la entrevista y para poder realizar un ejercicio comparativo con los relatos y experiencias de las personas mediadoras que ejercen esta profesión.

En este punto es importante incidir en que se han encontrado gran cantidad de artículos, estudios y reflexiones sobre la práctica, sus funciones y la formación, que corresponden a la época de auge y mayor desarrollo de la mediación intercultural. Ha resultado más complicado encontrar artículos más recientes y, la mayoría de los encontrados se centran especialmente en el análisis de experiencias en el ámbito escolar.

4.1. Presentación del campo de estudio

Para comenzar el acceso al campo se abrieron varias vías de contacto para localizar a profesionales de la mediación intercultural que cumplieran los criterios de selección y que pudieran estar interesadas e interesados en participar.

Por un lado, se partía de la experiencia laboral en el ámbito de la intervención social que proporcionaba conocimiento de algunas entidades y organizaciones que trabajan con la mediación intercultural. También la experiencia de Jordi Moreras en el ámbito facilitó el contacto y finalmente la participación de una de las personas entrevistadas.

Por otro lado, se ha tratado de participar en jornadas o seminarios sobre mediación intercultural de forma presencial, además de con la intención de adquirir visión y conocimiento sobre la figura en la actualidad, con el objetivo de realizar algunas entrevistas informales en tanto que conversaciones espontáneas (Roca, 2010), las cuales han facilitado la obtención de fuentes de datos, el descubrimiento de nuevos proyectos y la generación de vínculos con algunas personas que finalmente han sido entrevistadas.

Se han realizado finalmente un total de ocho entrevistas a mediadoras y mediadores interculturales (**Tabla 1**) en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2025. Todas las personas entrevistadas han firmado un consentimiento informado respecto a la naturaleza de su participación. Sus relatos y testimonios se incluyen con un nombre pseudónimo para mantener su anonimato.

Las entrevistas han tenido una duración de entre 50 minutos y una hora y veinte. La modalidad de estas ha sido presencial con las personas que se encontraban en Madrid excepto una de ellas y en espacios previamente acordados. De las cinco entrevistas restantes, cuatro de ellas se han realizado en formato online por video llamada. La entrevista restante se ha realizado a petición de la profesional entrevistada en una modalidad distinta. Debido al momento vital en que se encontraba y las dificultades con que contaba para la concreción de una fecha para realizar la entrevista, esta persona propuso su realización a través de audios de WhatsApp. Dado el interés que generaba para el estudio su experiencia en mediación intercultural se accedió a esta modalidad y, aunque en un primer momento se valoraba complicado, finalmente se convierte en una entrevista en diferido que se realiza en tres días en los que hay respuesta continua por ambas partes.

En algunas ocasiones la concreción de la fecha para la misma se ha ido alargando más de lo previsto. Las transcripciones se han llevado a cabo en la misma semana de realización de cada entrevista, realizando parte del análisis en paralelo, en mayor medida según iba avanzando el número de entrevistas puesto que las coincidencias y contrastes en los relatos iban aumentando.

Por último, en el mes de abril contacté con el profesor Carlos Giménez (catedrático emérito de antropología social de la Universidad Autónoma de Madrid) como experto en mediación intercultural y con la profesora María José Aguilar (catedrática de trabajo social de la Universidad de Castilla-La Mancha) como experta en interculturalidad.

Carlos Giménez me invitó a participar el día 12/05/2025 en la sesión que impartió en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid bajo el título "Mediación Social Intercultural". Tras una pequeña conversación telefónica con María José Aguilar el 13/05/2025 se acordó ampliar la conversación por medio de videollamada, la cual que se realiza finalmente el 19/05/2025.

Querría insistir en el agradecimiento a todas las personas que han colaborado con su experiencia en el estudio, en la disponibilidad y facilidad que han mostrado a la hora de participar, en el interés en el trabajo y en prestarse en todos los casos dispuestas a seguir colaborando si era necesario a medida que avanzara el análisis.

Tabla 1. Profesionales de la mediación intercultural entrevistados

Nº	PSEUDÓNIMO	PAÍS DE NACIMIENTO	ÁMBITO EJERCICIO MEDIACIÓN INTERCULTURAL	TIEMPO EJERCICIO MEDIACIÓN INTERCULTURAL	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE RESIDENCIA	FECHA DE ENTREVISTA
1	Lamine	Senegal	Social y Sanitario	18 años	Comunidad de Madrid	12/02/2025
2	Alina	Pakistán	Social y Educativo	10 años	Comunidad Valenciana	21/02/2025
3	Ismael	Senegal	Social	12 años	Comunidad de Madrid	23/03/2025
4	Karima	Marruecos	Social y Sanitario	9 años	Andalucia	28-30/03/2025
5	Aisha	Marruecos	Social	6 años	Comunidad de Madrid y Andalucia	03/04/2025
6	Leila	Marruecos	Comunitario y Social	20 años	Comunidad Valenciana	08/04/2025
7	Yassine	Marruecos	Comuitario y Social	12 años	Cataluña	06/05/2025
8	Carmen	España	Comunitario y Sanitario	25 años	Comunidad de Madrid	22/05/2025

Fuente: Elaboración propia

5. Análisis

5.1. Trayectorias vitales y el inicio en mediación intercultural.

Todas las entrevistas han comenzado con una invitación a compartir la trayectoria vital de las personas participantes, tratando de generar un acercamiento a elementos que para ellos y ellas tienen un mayor grado de significación (Pujadas, 2010a), en este caso, para el ejercicio de la mediación intercultural. En estos relatos sobre su historia ha surgido el momento en que comenzaron a hacer funciones propias de esta práctica mediadora.

La mayoría de las narraciones comienzan en el momento en que llegan a vivir a España. Excepto una de ellas, todas las personas que han colaborado en el estudio han nacido fuera del país, en Senegal, Marruecos y Pakistán, y sus tiempos de asentamiento varían entre los diez y los treinta y cinco años.

Algunas personas han incidido en el inicio de su relato en algún hecho que visibiliza que desde muy pequeñas han estado en contacto con dos formas de comprender el mundo, por la interacción de dos sistemas o dos puntos de vista (García Castaño et al., 2006). Cohen-Emerique (2003) proponía estudiar la vida de los mediadores interculturales con la intención de comprobar si la mayoría de ellos son "producto de una experiencia intercultural rica y prolongada" (p.14). Si bien desde el planteamiento del trabajo no se partía de esa premisa, algunos relatos sí han acompañado esa idea, especialmente en el caso de las tres mujeres de origen marroquí cuyos estudios fueron cursados en colegios e institutos del antiguo Protectorado español en Marruecos.

> *"... fomentaban [los profesores] esas habilidades de mediación en... digamos, en los autóctonos con los nuevos alumnos...entonces ya desde allí pues yo siempre lo he dicho: todos los que somos de [ese] instituto somos en esencia mediadores"* (Karima)

> *"Yo nací en Marruecos, he vivido allí hasta los 18 años, lo que pasa es que estudié en un colegio español y en un instituto español, entonces yo estudiaba en dos sistemas toda mi vida ¿vale?"* (Aisha)

> *"Entonces, con estas dos situaciones, este control sobre dos situaciones hace de mí un buen mediador intercultural"* (Lamine).

Respecto a las condiciones de una trayectoria vital determinada para ejercer la mediación intercultural se realizan algunas reflexiones en diferentes momentos del desarrollo de la

práctica. Además de incidir desde su proyección en la no necesidad de coincidencia en origen o marco de referencia cultural del mediador con las personas que acuden al servicio (Giménez, 2002a), García Castaño et al. (2006) advierten del riesgo de ligar la profesión a una "condición inmigrante" previa a la de ciudadano residente que se hace justificando esa biografía como una mayor facilidad de comprensión de las problemáticas de las personas a las que se atiende. La experiencia migratoria que han tenido todas las personas colaboradoras excepto una ha sido la llegada a Europa por medio de becas de estudio. Aisha además insiste en su condición de *"migrante privilegiada […] porque vienes con el idioma, con tu visado de estudiante y posteriormente la residencia"*.

Más tarde, Llevot y Garreta (2013) abren en su estudio la posibilidad de que una de las claves para el ejercicio de la mediación intercultural debiera plantearse más desde la diferencia/similitud socioeconómica y no de referencia cultural o simbólica. Dentro de este debate, Aisha añade un nuevo planteamiento desde su experiencia en el ámbito social: la conciencia y el activismo político necesario para el ejercicio de la mediación intercultural. Más que el haber pasado por el proceso de migración refiere la necesidad de *"estar politizada"*.

Respecto al momento en que comienzan a ejercer la mediación intercultural, se debe puntualizar que todas las personas refieren haber comenzado a realizar funciones propias de la mediación intercultural sin estar contratadas como tales. Las personas con una trayectoria laboral más larga indican haber comenzado realizando "mediación natural" (aquella que suele realizarse en entornos de solidaridad y que no suele pasar los límites de lo personal o lo familiar y del boca a boca (Llevot y Garreta, 2013)). Yassine relata su trabajo desde el asociacionismo a principios de los años noventa: *"…y desde aquel momento ya empecé con lo que se llama mediación natural ¿vale? […] como, digamos a nivel personal, acompañaba a las personas"*. La opción de la mediación intercultural aparece como una forma de profesionalizarse en el campo: *"Porque yo veía que eran entidades que estaban haciendo un trabajo similar al trabajo que yo estaba haciendo voluntariamente"* (Leila).

Otras personas indican haber comenzado a realizar estas funciones desde su labor como otras figuras dentro del ámbito social. Leila refiere desde su experiencia que esto ocurría *"porque no existía o no le ponían ese nombre"*. Como señalan varios autores (Giménez, 1997; 2007; Richarte y Díe, 2008) la práctica requería acción de mediación intercultural y esta práctica iba más rápido que la teorización o fundamentación conceptual.

Es común en todos los relatos una búsqueda o solicitud de su persona y su labor mediadora, poca intencionalidad inicial por su parte en la mayoría de los casos y, sobre todo, desconocimiento de la figura profesional:

> *"Yo entré en la mediación intercultural por casualidad, casualidad. En serio. Me dijeron si estaba interesado en acompañarlos de vez en cuando en charlas que hacían con población africana para traducción de wolof al castellano"* (Lamine).
>
> *"En ese momento [cuando le hablan de una oferta laboral] no sabía nada de mediación intercultural"* (Yassine).
>
> *"Porque hacía un poco, sin yo saberlo en aquel momento, hacía de mediadora entre el cole y las familias sobre todo […] entonces ahí mi primer contacto con mediación intercultural:* ostrás *yo lo que estoy haciendo es mediación escolar"* (Leila).
>
> *" Con la primera vez les dije que no. Le dije que no y la directora me tuvo que llamar una segunda vez […] Entonces para mí era: ¿mediación? ¿mediación de qué? Digo: yo no, yo eso no, no… Entonces ella insistió una segunda vez"* (Alina).
>
> *"… y allí pues de alguna forma empecé a hacer mediación intercultural sin saber lo que era la mediación. Cuando hablas un idioma es como que […] todo ese tipo de… de servicios y gestiones pues al final los acabas haciendo por el idioma"* (Aisha).

De este último relato se llega a un continuo que se observa en todas las entrevistas (exceptuando el caso de la mediadora española): la entrada a la mediación intercultural surge por alguno de sus idiomas y es muy común que sea la principal motivación que tienen las instituciones para reclamar su labor: *"Como hablaba francés, me encargaba de todo"* relata Ismael, o en el caso de Karima: *"Y en 2011 me llamaron para empezar en mediación. Claro, en ese momento era mi primer contacto y obviamente ellos lo entendían como una traducción y así fue como yo también lo interpreté"*, que también añade: *"Siempre me han buscado por los idiomas"*.

Volviendo a las primeras investigaciones que se realizaron tras unos primeros años de inclusión de la figura en distintos ámbitos en España, García Castaño et al. (2006) ya cuestionaban esa confusión que se estaba dando de la mediación intercultural con tareas de un traductor lingüístico. Si bien algunas incorporaciones al ámbito de la mediación

intercultural de las personas entrevistadas coinciden con la época en que se realiza este estudio, también hay relatos de incorporación en la década de 2010, e incluso en 2020, que reflejan esta misma situación con el paso de los años.

Respecto a su motivación personal además de la económica y laboral: *"Por tema de trabajo también"* (Ismael); *"Pues la primera motivación en sí siempre ha sido por trabajo"* (Karima), se puntualiza de forma clara también una motivación que torna o coincide con una necesidad que valoran a nivel tanto personal como social:

> *"...para acercar al cole a las familias y las familias al cole digamos...en verdad empecé yo también a... o sea a detectar esa necesidad"* (Leila).
>
> *"...entonces poco a poco fui viendo que la motivación no era solamente la económica o la de la estabilidad laboral, sino que ciertamente había muchos matices a la hora de intervenir con usuarios en servicios sociales que yo sí podía distinguir y aclarar..."* (Karima)
>
> *"Yo siempre he visto el desconocimiento cultural que tiene la comunidad mayoritaria con la comunidad gitana [...] pero a mí siempre me ha picado esa curiosidad del porqué"* (Carmen).
>
> *"Para mí es una implicación política y social"* (Aisha)

5.2. Formación en mediación intercultural

Una de las constantes a lo largo del desarrollo de la mediación intercultural en España ha sido la reclamación de una formación reglada que pudiera profesionalizar la figura. Carlos Giménez (2002b) insiste en que uno de los intereses del desarrollo conceptual era la fundamentación teórica orientada a la formación. De nuevo, la práctica y acción mediadora iban más rápido que el desarrollo de los programas de formación. Por su parte, García Castaño et al. (2006) puntualizan la necesidad de formación para "cerrar el paso a las ideas que defienden una especie de condición innata" (p. 21), indicando de esta forma que a ser mediador/a intercultural se aprende, sin dejar de reclamar la necesidad de unir teoría y práctica.

Las opciones formativas y el modo de acceso son altamente variables de unas personas entrevistadas a otras. Sí existe coincidencia en el hecho de que la formación se ha realizado en la mayoría de los casos tras comenzar a realizar funciones de mediación

intercultural. Las formaciones que han referido son en su mayoría pequeños cursos, online o presenciales. Con alguna excepción, no se percibe apenas exigencia por parte de las instituciones de formación específica. Como ya anunciaban Ortiz y Bianco (2018), la formación específica en mediación intercultural sigue sin ser un requerimiento regulado por normativa para ejercer la profesión. Las mediadoras interculturales de la Comunidad Valenciana sí han hecho hincapié en la existencia de una acreditación[3] que existe en el territorio, si bien Alina insiste en que no se ha promocionado y que finalmente *"...la figura no está regulada ni nada ¿sabes?"*.

En la conversación mantenida con la profesora, María José Aguilar refiere esa falta de titulación específica y que los títulos académicos que incluyen mediación intercultural en la actualidad son posgrados. Valora que la falta de titulación específica es la que genera esa indefinición y mezcla de perfiles. Al respecto Alina indica: *"Falta de conocimiento, falta de promoción por parte de los entes públicos porque no lo ven como un recurso necesario. Es como un complemento… Bueno, tú eres x titulación oficial y te añades el título de mediación intercultural porque has hecho el curso que te habilita para ello"*.

La formación en mediación intercultural realizada por los y las profesionales entrevistados se realiza no desde una exigencia institucional sino desde un interés personal por tener mayor competencia profesional y especialización en el campo.

> *"Fue más bien formación por voluntad, porque a mí no me lo exigían que lo acreditara, pero yo pensé que era bueno ya que me dedicaba a eso, por lo menos, si existe formación, aprovecharme de ella"* (Alina).

> *"Yo empecé a hacer alguna formación, así…cursos… eran formaciones cortas ¿vale? Te estoy hablando de 40-50 horas, empezamos así […] y empecé a buscar más formación especializada para formarme en esto"* (Leila).

En dos ocasiones, se menciona que es la propia institución la que se preocupa por formar a sus profesionales de mediación intercultural:

> *"He sido uno de los quince que habían seleccionado […] que podrían formarse en mediación intercultural para trabajar con ellos. Yo hice la formación que tenía un volumen de casi 300 horas, y después de la parte teórica hicimos también*

[3] Orden 8/2011, de 2019 por la que se acredita la figura del mediador intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana.

prácticas […] para familiarizarnos con los protocolos de intervención en distintos servicios y departamentos […] allí pasamos casi seis meses" (Lamine).

"Me fui formando mientras que trabajaba, me iba a hacer un curso de mediación en la [entidad] y un curso bastante fuerte, fueron 300 y pico horas" (Carmen).

El relato de Aisha respecto a la formación en mediación intercultural difiere del del resto de las personas entrevistadas:

"Yo me he formado trabajando …. no hice ninguna formación …porque al final para mí, mucho más que la teoría, cuenta para mí el tener algunas ideas políticas claras de por qué estoy haciendo este trabajo y en qué contexto y con qué personas" (Aisha).

Y justifica esta forma de proceder por la experiencia que ha tenido en su ámbito de trabajo:

"… porque muchas veces lo que veo, que la gente sale de mediación intercultural… sale con un salvacionismo blanco y un tratar a la otra persona con condescendencia, entonces para mí era más importante tener en cuenta el contexto de esas personas, de dónde vienen, cuál es su situación y ver… concienciarles en cuanto a derechos y demás" (Aisha).

Sin dejar de valorar la necesidad de formación reglada que se reclamaba y sigue reclamando en mediación intercultural, esta puntualización abre una ventana a retomar la reflexión que hacían García Castaño et al. (2006) al comienzo de la etapa de auge de la mediación intercultural sobre la necesidad de plantear que existen "diferentes posiciones ideológicas tras las construcciones formativas" (p. 21).

Al respecto es interesante plantear el análisis que hacen Aguilar y Buraschi (2023b) sobre los modos en que las personas hemos sido socializadas profesionalmente "en base a modelos de intervención de tipo clínico-terapéuticos y de carácter monocultural" (p. 33). Esta valoración surge también en la conversación con María José Aguilar. Refiere modelos implícitos vinculados con la forma en que hemos socializado profesionalmente, el modo en que hemos aprendido y todo lo que hemos internalizado cuando nos hemos formado, independientemente del ámbito laboral.

5.3. La comprensión de la mediación intercultural desde la práctica

Teniendo presente esa idea de indefinición que acompaña a la mediación intercultural (García Castaño et al., 2006; Giménez, 2007; Richarte y Díe, 2008) y con la intención de dar peso a la subjetividad y experiencia de cada persona para analizar conjuntamente sus modos de entenderla, les invité a compartir su definición de mediación intercultural. Tres personas ya anticipan la subjetividad en su comprensión de la mediación intercultural: *"Para mí…"* (Carmen); *"Te voy a dar una subjetiva total"* (Alina); *"Como yo la entiendo ¿vale?"* (Karima).

En ese punto de la entrevista hay dos hechos que me llaman la atención. El primero es que todas las personas excepto una se paran a pensarlo unos segundos incluyendo un silencio previo a cada definición. Parece que necesitan elegir las palabras y eso me lleva a pensar en lo delicado del tema que estamos tratando y en el condicionamiento que la elección de unas u otras palabras tiene sobre la comprensión de la mediación intercultural.

El segundo hecho que me llama la atención es que lo que en un primer momento registro como excepción a tener en cuenta (una de las personas no utiliza la palabra "cultura" en su definición) se convierte en una repetición según avanzo en el análisis. En primer término, sólo una persona utiliza la palabra "cultura" para definir lo que es la mediación intercultural. Otra persona utiliza la palabra "cultura" únicamente a modo de explicación de la definición previa que ha dado, pero puntualizando y extendiendo su discurso para aclarar la ambigüedad del término. En su reflexión sobre lo que ellos definen como "marcos de referencia", Aguilar y Buraschi (2023a) sostienen: "no son las culturas las que se relacionan, sino las personas con un determinado marco de referencia cultural" (p.12).

Con relación a este planteamiento descubro que las personas participantes recurren a diferentes conceptos que hacen alusión a:

- relación: *interacción, entendimiento, acercamiento, puentes, comunicación, respeto, convivencia;*
- contexto: *mundos, vivencias, condiciones, ideas, posiciones, percepciones, situaciones;*
- capacidades: *herramientas, habilidades, recursos;*
- tiempo: *proceso.*

Según sus definiciones, culturales son: *las condiciones, las realidades, las claves, los contextos* y *los temas.*

Leila incluye antes de nada que es *"una profesión"* y puntualiza la necesidad de que exista diversidad, no se puede realizar mediación intercultural *"en espacios donde no existe diversidad"*. Lamine insiste en *"lo tangible y lo intangible"* y en *"la manera en que la persona percibe muchos aspectos que tocan su vida de manera muy distinta de una a otra persona"* y me insta a plantearme mis propias percepciones y condicionamientos recurrentemente: *"…o tú, como occidental…"*, situando esa comprensión también, "la occidental", como una más.

Tanto Aisha como Leila dan mucha importancia en su relato a los derechos y las decisiones de las personas, Aisha insiste: *"no es darle voz porque ya la tiene"*. También en esta línea y en concreto en el ámbito de la salud, Karima menciona *"el acceso equitativo a la atención sanitaria para una toma de decisiones real y compartida desde una comunicación eficaz y desde el respeto a la diferencia"*

Es también Karima quien hace alusión a un hecho que de alguna forma subyace: la mediación intercultural como una práctica o acción. Indica: *"Para mí es muy difícil resumirlo porque son experiencias propias vividas a diario"*. Y de alguna forma refiere esa idea de que la conceptualización necesita ir acompañada de la práctica: *"Por darte ejemplos para que entiendas más o menos porque es muy complicado verbalizar esto que es una vivencia ¿sabes?"*.

5.3.1. Funciones de la mediación intercultural. La bidireccionalidad.

La mediación como concepto hace referencia al conflicto y a su resolución (Giménez, 1997). El autor explica que en las relaciones en entornos de pluralidad es usual que emerjan barreras y distancias, tanto de tipo comunicativo, como a nivel actitudinal e incluso simbólico. El conflicto es entendido por tanto como una parte constitutiva de cualquier proceso de sociabilización y en su capacidad para modificar a las personas en la relación tanto con otras personas como consigo mismas (Simmel, 1904).

En la sesión que impartió en la Universidad Complutense sobre mediación intercultural el 12/05/2025, Carlos Giménez habló de una evolución desde la definición clásica de mediación para llegar a la de mediación intercultural. Insiste en la parte de la prevención,

regulación y transformación del conflicto y no sólo en su resolución. En una segunda ampliación de la definición incluye la facilitación de la comunicación, la participación y la adecuación de las instituciones.

Varios mediadores interculturales han insistido en el carácter preventivo de la figura: *"La mediación no es solamente resolver, es promover también, es anticipar sobre posibles conflictos que pueden surgir. Es promover la convivencia, es tejer lazos, tejer redes…"* (Lamine); *"Está para prevenir conflictos, para gestionar, pero para otras cosas también, no solamente cuando hay un conflicto me llamas, el mediador existe… la mediación intercultural existe más allá del conflicto"* (Leila).

Es Leila también quien señala que es en esa comprensión de la mediación intercultural únicamente como resolución de conflictos donde surge el riesgo del culturalismo (Giménez, 2007). Ella valora que en la actualidad sigue existiendo el culturalismo en este sentido porque *"no se tiene esa visión integral de todos los factores que influyen"* y reflexiona: *"Hay que limpiar, porque si no limpiamos ese factor cultural, al final estamos estigmatizando, creando estereotipos, prejuicios"* (Leila).

Jabbaz y Moncusí (2009) valoran imprescindible comprender la mediación intercultural desde un enfoque constructivista de los factores culturales (aprendidos y en permanente modificación) y señalan la importancia que la mediación intercultural evite que se multiplique el efecto de las desigualdades, ya que las posiciones culturalistas ocultan desigualdades de clase, de género y de origen diverso. Ya desde su conceptualización original se incide en que la mediación intercultural se produce habitualmente en condiciones de asimetría y desigualdad (Giménez, 1997). En la sesión que impartía el 12/05/2025 en la Universidad Complutense, Carlos Giménez volvía a este hecho y refería que la mediación intercultural debería crear un espacio igualitario.

Aguilar y Braschi (2023a) señalan que los mapas mentales con los que interpretamos el mundo no están condicionados únicamente por horizontes culturales, sino que reflejan también la posición social que tenemos dentro de un contexto específico. Aluden a la importancia de analizar la forma en que se encuadra un problema ya que ésta va a determinar el modo de resolverlo: un encuadre distorsionado, reduccionista o sesgado puede exacerbar las diferencias culturales e invisibilizar las asimetrías de poder (Aguilar y Buraschi, 2023b).

Otra de las características que identifican las personas entrevistadas en su ejercicio de la mediación intercultural y que surge recurrentemente es la confianza que se origina en la escucha: *"...y una mediadora siempre escucha"* (Carmen); *"Sobre todo, ya te digo, esta confianza que hay, cualquier cosa pueden venir y sentarse hablar contigo"* (Ismael); *"En el sentido de confianza total, no solo para el paciente sino también para el profesional"* (Karima); *"Confianza a decirte hasta sus problemas muy íntimos"* (Lamine); *"...pero sus movidas más íntimas, ya no te digo las que yo le puedo ayudar como mediadora, sino que se descarga"* (Aisha).

Dentro del ámbito de la confianza hay algunas referencias en los relatos de las personas participantes a esa confrontación a la que les puede llevar su puesto respecto a qué transmitir y qué no transmitir para poder preservar la confianza en las dos partes (Cohen-Emerique, 2003).

> *"Yo me acuerdo un año que hemos tenido un pequeño conflicto, un pequeño conflicto con los de la mezquita. No había manera aporque me veían como trabajador de la administración, por mucho que le explique, que les explico, por mucho que le… no es que, claro tú estás ¿no?, estás trabajando ahí, pues estás en la… formas parte de las instituciones. Y también es al revés ¿no?"* (Yassine)

> *"Y también lo que me pasaba era que me contaban abusos o discriminación por parte de otros compañeros trabajadores […] y eso también me ponía en una situación bastante chunga, es decir: vale ¿qué hago ahora?"* (Aisha)

Se hace alusión también a la importancia que confieren en su trabajo a los gestos y la comunicación no verbal: *"Los gestos ¿no? Digamos el transmitir o interpretar la gestualidad de los usuarios era muy importante y muy interesante para evitar sesgos en los profesionales"* (Karima); *"Muchísimo hincapié sobre la interpretación presencial. ¿Por qué? Porque en la interpretación presencial se pueden detectar hasta mensajes no verbales"* (Lamine).

Este factor es resaltado por Aguilar y Buraschi (2023b) cuando reflexionan sobre comunicación intercultural: la capacidad de comprender el significado de la comunicación no verbal tanto de la otra persona como de la propia. Los autores sostienen que la comunicación no verbal suele definir mucho más una relación que la verbal, ya que es menos intencional y comunica también sentimientos y emociones.

Sin embargo, la característica a la que se alude sin excepción en todas las entrevistas es la bidireccionalidad en la acción de la mediación intercultural. Ninguna de las personas participantes en el estudio entiende la figura y sus funciones sin el carácter bidireccional de la misma. Alina puntualiza: *"...para mí, en mi experiencia, me ha demostrado que siempre es bidireccional ¿no? El concepto de mediación intercultural unidireccional no existe, porque si no, estás imponiendo y no hay mediación".*

En origen la mediación intercultural se plantea como acción en entornos en los que, a todos los niveles, se dan "relaciones mejorables, necesitadas de transformación" (Giménez, 2001: 94). Todas las personas entrevistas entienden que su trabajo debería constituir una acción transformativa, no solo hacia las personas que son atendidas por el servicio de mediación intercultural si no, y especialmente, hacia la propia institución que ofrece el servicio y los profesionales que forman parte de ellas:

> *"De qué manera podemos acercar a las familias y que vosotros también salgáis y conozcáis la realidad"* (Leila).
>
> *"...y lo mismo al revés, es decir, hacer entender al equipo educativo y el campo de la psicología, sus necesidades"* (Alina).
>
> *"Porque yo siempre lo digo: que la mediación intercultural no es una cosa unidireccional, es algo bidireccional [...] porque no estoy aquí ni para ti, ni para otra parte. Estoy aquí para las dos partes"* (Lamine).
>
> *"...que yo mediaba tanto con las profesionales de lo social como con los grupos de mujeres gitanas [...] y romper estereotipos tanto en los profesionales de la salud como entre la comunidad gitana"* (Carmen).
>
> *"Había muchos matices que yo sí podía distinguir y aclarar y ayudar a los trabajadores sociales a entender el porqué"* (Karima).

5.4. Valoración de las personas que acuden al servicio de mediación intercultural

Si bien hubiera sido de gran interés contar con testimonios de personas que acuden o son atendidas por el servicio de mediación intercultural, debido a las dimensiones del estudio no se ha planteado como uno de los objetivos. Sí se ha considerado pertinente incorporar

la opinión que estos profesionales tienen acerca de la valoración que las personas a las que atienden hacen de su propia figura.

Desde la experiencia de todas las personas entrevistadas, el servicio de mediación intercultural es valorado por las personas atendidas como un recurso necesario y positivo: *"Pues la máxima, la máxima valoración"* (Alina); *"Una figura importante, la valoran positivamente"* (Ismael); *"Sí lo valoran, porque nos llaman, nos preguntan: «¿nos podéis acompañar?»"* (Carmen); *"Y valoran la figura muchísimo… me di cuenta de que sí, la peña necesita ese acompañamiento"* (Aisha); *"La valoración del servicio es muy positiva. De hecho, demandan mediación directamente en mi despacho o a través del profesional"* (Karima); *"Sí, sí, sí siempre se ha valorado como necesario y positivo por parte de las personas participantes"* (Leila).

Aisha además añade y puntualiza esa valoración frente a la que hace la institución*: "Yo me he sentido muchísimo más valorada por las personas a las que yo he acompañado que por las instituciones para las que he trabajado"*.

También es interesante la apreciación que hace Yassine respecto a reticencia a veces en las personas hacia su figura al enmarcarla dentro de la propia institución: *"Es que yo a veces … yo te diría que hasta los… por ejemplo, la otra parte, no la institución, sino la otra parte, si igual me colocan a la parte de la administración ¿sabes?"*.

Lamine relata algunas reservas que han podido surgir hacia su práctica en el ámbito sanitario cuando se da desconfianza debido a un factor de estigmatización: *"En casos de enfermedades con una carga de estigmatización muy alta, por ejemplo, con el VIH. […] según la carga de estigmatización que hay por tal enfermedad o por tal situación social, piensan que tú, estando al tanto a esto, puedes vulnerar su derecho a la intimidad y que otros se enteran"*.

En las conversaciones surgen también dos factores de la mediación intercultural en relación con las personas a las que se atiende. La primera de ellas es en referencia al debate sobre la necesidad o no de coincidencia en origen o idioma con las personas atendidas. Ya desde las primeras experiencias de la práctica de mediación intercultural, como fue la del Servicio de Mediación Intercultural (SEMSI) (Giménez, 2002a) se realizaba mediación más allá del grupo (nacional, comunitario, idiomático, etc.) de pertenencia. Este servicio de mediación intercultural estaba conformado por personas

tanto de origen extranjero como autóctono, del mismo modo que lo estaba el primer grupo de trabajo donde comienza su formación Yassine a finales de los años noventa.

En su estudio sobre la mediación internacional sanitaria, Muñoz (2013) reflexiona sobre esa priorización en la "coincidencia cultural" entre mediador y pacientes destinatarios y concluye que se basa en una visión estática de los elementos culturales y que no tiene en cuenta la propia diversidad cultural dentro de un mismo contexto geográfico.

De los relatos que surgen a partir de las entrevistas se observa que en la actualidad pasan ambas cosas a la vez. Mientras Karima refiere*: "Atiendo pacientes magrebíes, Marruecos, Egipto, Argelia; subsaharianos, Senegal, Mauritania, Mali, Guinea Conakri, Bisau, etc; francófonos, franceses, ingleses, alemanes"* y Carmen indica que media con personas gitanas y no gitanas, Leila explica: *"Pero también sigue pasando, también pasa cuando por ejemplo llegaban familias sirias y de repente porque tengo una persona árabe en el equipo, esa familia es toda tuya ¿no? Es del mediador o mediadora"*.

También Leila reflexiona: *"Pero el simplemente hecho de ello ser marroquí o de tratar con marroquíes no quiere decir que ya lo tenga todo ¿vale?, puedo tener un marco común, entender ciertas cosas, lógicas, etc., pero necesito más… o sea necesito otras herramientas que eso no me lo va a dar"*.

En segundo lugar, surge en algunas entrevistas una diferenciación respecto a una mayor o menor pertinencia o necesidad de mediación intercultural en base al tiempo de establecimiento en España de las personas destinatarias del servicio. Ismael y Yassine sí valoran más necesaria la atención desde el servicio de mediación intercultural durante los primeros años de estancia en España. Aisha no hace esta diferenciación tanto desde una mayor o menor necesidad de estas personas sino desde una pérdida de confianza en las instituciones cuando, refiere, estas personas *"se llevan el chasco del sueño europeo fracasado"*.

En su experiencia en el ámbito sanitario Karima no hace esta distinción en el tiempo de permanencia en el país: *"Tengo pacientes que pueden llevar aquí años o meses o días"*.

5.5. Valoración de las instituciones sobre la mediación intercultural

En su definición de los factores culturales, Carlos Giménez (2002b) hace una diferenciación respecto a los grupos e instituciones involucradas en los procesos de

mediación intercultural. Si respecto a los primeros refiere que los factores culturales son "pautas o rasgos que configuran determinados sistemas y mecanismos de identidad y/o identificación, así como de pertenencia a un grupo" (p. 16), en lo relativo a instituciones puntualiza que estos factores "se expresan en las microculturas institucionales (ocupacionales, corporativas, organizacionales)" (p. 16). Es decir, es imprescindible tener presente que estas instituciones valoran, incorporan y contratan la figura también desde un marco referencial cultural concreto.

5.5.1. Ámbitos de inclusión de la figura

Las personas que han colaborado en el estudio han ejercido la mediación intercultural en los ámbitos escolar, sanitario, comunitario y social (servicios sociales o entidades que ejecutan proyectos de atención social).

Dentro del ámbito escolar, Alina habla de su ejercicio en mediación intercultural desde una inclusión de una forma puntual por problemáticas específicas y concretas: *"Por ejemplo, en el escolar, no es que yo tuviera ninguna función asignada, es como cuando contratas a alguien para prestarte un servicio puntual. Entonces era simplemente sentarte, comentar primero de qué iba el problema y para qué me querían…"* y habla de *"lo que espera el sistema escolar de ese niño o niña"* pero no en sentido contrario.

Leila también refiere respecto a su experiencia en este ámbito la necesidad que observaba de que los miembros del entorno escolar salieran a conocer las realidades de las familias. En esta línea, Rodorigo et al. (2019) concluyen en su estudio que la mediación intercultural escolar se constituye como un programa de actividades puntuales y folclóricas, pero no se integra transversalmente dentro del currículo educativo.

Dentro del ámbito de los servicios sanitarios hay personas entrevistadas que ejercen la mediación intercultural integrados en la plantilla del centro sanitario, como Karima, y otros con condición itinerante, acudiendo a los diversos centros cuando es demandado el servicio, como es el caso de Lamine y Carmen.

En su estudio sobre mediación intercultural sanitaria, el Muñoz (2013) refiere acción de los profesionales para un intercambio de información correcto y detallado, para aumentar en los profesionales la capacidad de identificar y distinguir; y en el paciente su comprensión y autonomía de los procesos. Pero incluye también que además de esta

atención en primera línea, la mediación intercultural sanitaria tiene como objetivo la sensibilización a la atención sanitaria sobre la diversidad cultural, visibilizando, por un lado, las barreras de acceso a cuidados sanitarios (donde se tienen en cuenta tanto las diferencias de posición social como los condicionantes estructurales de su afiliación) y por otro, la cohabitación de comprensiones distintas de los procesos de salud, enfermedad y atención. Plantea Lamine: *"¿Tengo la misma percepción de la enfermedad, qué es la enfermedad, como tú, como occidental?"*. Inciden Qureshi et al. (2009) que el derecho a la salud queda cuestionado si entre los criterios de calidad de la asistencia no están contempladas las competencias culturales.

Respecto a todos los ámbitos donde han ejercido o ejercen las personas entrevistadas aparece como imprescindible y condicionante el trabajo en equipo. Alina explica: *"El trabajo en equipo es fundamental en todo, da igual, con independencia de si es escolar, si es social, si… da igual, el trabajo en equipo fundamental"*. Desde su experiencia en el ámbito social, Leila identifica que existen dificultades para implementar la multidisciplinariedad: *"Hemos creado muchos proyectos y muchas cosas: «equipo multidisciplinar», pero no se nos enseña a trabajar multidisciplinariamente […] Muchas veces es muy parcelado […] entonces no hay ese espacio de reflexionar"*.

Jabbaz y Moncusí (2009) establecen la necesidad de generar formas de cooperación recíproca entre los profesionales de la intervención social en los que se inserte la figura de mediación intercultural, puesto que se corre el riesgo de que su papel, además de reducido a traducción, quede reducido al de "especialista en inmigrantes" produciendo segregación en la atención y perdiendo transversalidad. Es el caso de la experiencia que refería Leila respecto a la familia de origen sirio cuya atención se asigna íntegramente desde otros miembros del equipo a un mediador porque habla árabe.

Además de estas dificultades, Llevot y Garreta (2013) identificaban también la resistencia que otros profesionales que forman parte de los equipos pueden mostrar hacia la figura de la mediación intercultural porque consideran que les van a invadir competencias. El comentario de Carmen refleja esta situación: *"Yo lo he sufrido bastante al principio, porque nos veían como que queríamos quitarles el puesto, […] hay gente que decía: «¿Qué falta nos hacéis vosotros aquí? Si nosotras entendemos, si nosotras conocemos y aquí llevamos muchos años» y yo les decía: «no, no conocéis, no conocéis, no conocéis»"*.

Alina refiere: *"Es un problema de desprestigio y de pensar que sus funciones las puede hacer cualquier otro perfil"*, del mismo modo que Leila señala: *"Veo muchos profesionales que te dicen «es que yo soy trabajador social pero también hago mediación, o yo soy el formador o la psicóloga y también hago mediación"*.

Se aprecia que en la actualidad sigue existiendo un reconocimiento profesional escaso hacia la figura del medidor o mediadora intercultural. Giménez (2007) identifica el riesgo de que termine por convertirse en el profesional más precarizado de la intervención social y supeditado a la actuación de otros profesionales.

En este sentido, surge en varias ocasiones durante las entrevistas la idea de que la mediación intercultural se sigue viendo como una actividad voluntaria*:*

> *"¿Qué pasa? Que la mediación se ve como un voluntariado […] Es un compendio de muchas circunstancias las que hacen que a la mediación o que a los mediadores no se les da el valor que tienen"* (Karima).
>
> *"Nos falta el reconocimiento como a nivel de puesto, por supuesto de que tengas un reconocimiento económico como profesional y que entres dentro de la plantilla de trabajo, no como algo voluntario que está hecho por voluntarios"* (Leila).

Lamine cuestiona precisamente el modo en que los equipos se configuran y cómo en ocasiones la jerarquización condiciona y dificulta su trabajo: *"Además, los equipos, la configuración, las coordinaciones están configurados de una manera que es complicadísimo desarrollar una labor de interculturalidad"*.

Esta jerarquización también la observa Leila en el ámbito social: *"Yo la veo a diario en los equipos […] en el momento en que tú tienes una categoría diferente de la mía, eso está ahí, el sueldo es distinto, es una categoría distinta"*.

Es diferente a la experiencia de Karima en su día a día: *"Hay un equipo que actúa o interviene según la especialidad, según la patología del paciente ¿vale? Y yo como mediadora soy miembro de ese el equipo y… responsable del paciente"*.

En este punto Leila identifica también la necesidad de que, dentro del equipo, el mediador/a tenga muy claras sus funciones: *"Si está empoderado de alguna manera…si la figura la entiende bien y sabe para lo que está ahí…tanto el equipo como el centro lo entiende perfectamente"*. Y por eso identifica clave *"formar a los que van a trabajar con esa figura, pero también empoderar a esa figura para que ella entienda su rol, porque*

nosotros también nos hacemos flaco favor si no… conocemos, respetamos y entendemos bien de nuestro rol, al final acabamos haciendo lo que el trabajador social, el técnico me dice no sé cuánto…".

Además de las relaciones de desigualdad dentro de los equipos, surgen referencias en las entrevistas a las relaciones entre profesionales de los diferentes ámbitos y las personas a las que atienden, también atravesadas por relaciones de poder (Aguilar y Buraschi, 2023a). Aisha identifica en su trabajo en el ámbito social el trato a las personas con condescendencia. Desde su experiencia en el ámbito sanitario, Lamine explica: *"En su lenguaje solamente tú notas que está discriminando a la persona […] la manera en que habla, o cómo le desprecia, o no tiene en cuenta algunos aspectos […] ellos creen que sus puntos de vista tienen que prevalecer".*

5.5.2. Características de la incorporación de la figura

Dos características se repiten en la implementación de la práctica de la mediación intercultural en las instituciones: la emergencia y el idioma.

La incorporación de la figura desde la urgencia es algo que se repite en sus relatos: *"Fundamental, era urgentísima"* (Alina); *"Pero cuando hubo el boom de llegadas, pasaron de 80 a 200 plazas, una locura"* (Ismael). Cohen-Emerique (2003) y Giménez (2007) ya identifican que se acude o piensa en mediadores interculturales en casos de urgencia, lo que condiciona que se pueden encontrar a menudo teniendo que trabajar en un marco de emergencia e incluso, como señalan García Castaño et al. (2006), de improvisación.

Además de la urgencia se observa a través de los relatos que es altamente común la incorporación en base al idioma: *"Al final, sí o sí, te exigen el idioma"* (Alina); *"La gran mayoría de los pacientes que venían allí hasta no hablaban ni francés, ni inglés. Hablaban bambara, pular, wolof, soninké, árabe de vez en cuando. Entonces había este problema"* (Lamine).

En su primer empleo en servicios sociales como mediadora intercultural Karima refiere *"Se preocupaban más por la barrera idiomática o lingüística"*. Después en su trabajo en el hospital indica: *"Al principio tuve problemas porque todo el mundo lo entendía como una traducción […] entonces me decían: «Hola ¿la traductora?», y yo acto seguido*

contestaba: «Hola buenos días, sí, soy la mediadora»". Además, refiere que en el inicio tuvo que trabajar para que entendieran sus funciones: *"Me pedían muchas veces que tradujera documentación, pero documentación clínica del castellano al árabe, entonces yo decía: «Yo no soy traductora»"*.

Aisha relata: *"La valoración que hace la institución es nula porque para empezar confunden muchísimo la interpretación con la mediación intercultural. Cualquier persona que hable los dos idiomas o más o menos, o lo parezca, les vale"*. Leila hace alusión también a este hecho que se repite: *"Se seleccionan simplemente porque conozcan idiomas […] el mediador… él no lo tiene tan claro y a lo mejor… él mismo tiene esa confusión de… soy traductor, soy intérprete, ahora técnico de acogida, soy no sé qué…. es cuando se genera esa esa confusión"*.

Se observa también a través de sus relatos la dificultad que tienen de ejercer las funciones que consideran propias de la mediación intercultural porque les exigen otro tipo de acciones. Lamine explica: *"Yo, como profesional dentro de mis misiones […], sé que eso es un conflicto intercultural, que tengo que resolver de manera… con la interculturalidad a través de la mediación. […]. Desde la entidad, lo que hacen, lo que querían es trabajo administrativo, un poquito de social, para dar respuesta a la persona, pero nada de interculturalidad"*.

Leila también lo valora de ese modo*: "Es un apagafuegos y ya está. O sea, te contrato porque tú sabes idiomas y me sabes gestionar los conflictos con estos chavales con los que yo no… pues a veces no tengo herramientas o lo que sea"*. Además, identifica la necesidad de que en el entorno donde va a trabajar se entienda su figura: *"Aunque pongas la figura, y la contrates a esa figura, tendrás que enseñar a esa administración que nunca ha tenido esa figura a trabajar con esa figura, pero este trabajo no lo estamos haciendo, y se desvirtúa, se desvirtúa y acaba haciendo pues… o bien traduciendo o bien haciendo otras funciones que no tienen nada que ver con mediación"*.

Este era uno de los riesgos ya identificados por Carlos Giménez (2007): "el mal encuadre institucional" (p.15), la utilización de la figura y su distorsión según intereses variables entre los que él incluye apuntarse a una moda o justificar un presupuesto. Aisha explica la mala incorporación de la siguiente manera: *"Porque alguien tiene que hacerlo. Primero, alguien tiene que hacer esa función de tratar con esas personas y por tanto ellos contratan esa figura, pero quieren que esa figura sea útil para el sistema simplemente"*.

Otra de las características de la incorporación de la figura que se ha observado es la dificultad que los profesionales tienen de hacer propuestas y que estas sean tenidas en cuenta. En este sentido se observa una diferencia entre lo que Yassine relata respecto a su experiencia como mediador intercultural en la época del auge de la práctica cuando, refiere, hacia propuestas y la acción mediadora se practicaba desde la independencia, y cómo plantea lo que sigue ocurriendo en la actualidad. Respecto a la Fiesta del Cordero lamenta: *"Y entonces, claro, tú cuando lo planteas a la institución, a la administración: oye madre mía, pero ¿qué estás diciendo?, es que es como si ya estás sacando una bomba"* (Yassine).

Dentro del ámbito hospitalario Carmen explica cómo repite la misma propuesta día tras día en los casos de hospitalizaciones y asistencia de un gran número de personas: *"Digo: mira lo que tenéis que hacer es informarlos, porque si vosotros no informáis… […] Mira, que se queden dos, que vayan pasando de dos en dos, si vosotros informáis que es bueno para ellos, para los familiares y para la gente que está hospitalizada, lo van a hacer"*. Pero no observa cambios: *"No les informan y «siempre sois lo mismos» ... porque esa palabra la tengo en* zumbá *en la cabeza: «siempre son los mismos», «siempre son los mismos», generalizan mucho…"*.

Lamine, dentro del ámbito social, realizó una sesión con el servicio de psicología para aportar algunas claves ya que, refiere, *"se enfocaban las sesiones con sus patrones occidentales"*. Tras el éxito de la sesión, propuso continuar estas sesiones y aumentar el acompañamiento y formación a este servicio. *"¿Y sabes qué me han contestado? «Tú sabes que lo que estás diciendo es la pura realidad, no vamos a quitarte ni una coma, pero [la entidad] no te va a contratar mediadores interculturales para ayudar a hacer esta labor"* (Lamine).

En este sentido, Aisha añade desde su experiencia: *"Cualquier cosa que tú te salgas del un, dos, tres, ya está mal […] que no tienes que salirte del marco y de la lógica y forma de trabajar de ellos porque en cuanto cuestiones cualquiera de esas cosas, como lo de, por ejemplo, lo de que las personas tienen su propia capacidad de agencia, no, no, es que no"*. Refiere que la entidad aludía esto como una forma de no realizar correctamente su trabajo porque *"se estaba implicando personalmente demasiado en los casos"* y que en una de las ocasiones la señalaron*: "No encajas en la filosofía de la institución"*.

Muchas de estas experiencias en que las propuestas son denegadas y traducidas por las instituciones como ilógicas o emocionales concuerdan con la reflexión de García Borrego (2005) acerca de la mayor facilidad de las administraciones públicas de la gestión de las relaciones sociales cuando tienen un interlocutor pasivo que alguien que toma la iniciativa y plantea sus demandas. Se observa por tanto dificultad para realizar la acción transformativa y generadora de cambios, resonando de nuevo esa idea de la profesionalización como una intención de domesticación y docilidad de la profesión (Giménez, 2007; Richarte y Díe, 2008).

Por último, es interesante añadir el modo en que se ha insertado la figura en la institución en términos de contratación. Resalta la frecuencia de que la misma sea a través de una entidad o proveedor externo:

> *"A mí…sencillamente yo les pasaba las facturas a final de mes de las horas que yo había hecho y ellos me pagaban como proveedor externo. Estaba el señor que les hacía la comida y la alimentación y estaba yo"* (Alina).

> *"Saben que es una figura muy pertinente y muy necesaria aquí, en esta comarca […], pero era una contratación externa, que dependía de subvenciones, en fin, nada ninguna seguridad ¿sabes lo que te digo? Ninguna continuidad segura, fija…"* (Karima)

> *"Una empresa que hace trabajos a los ayuntamientos ¿vale? Una empresa que se dedica a lo social. La figura es contratada de forma externa"* (Yassine)

En su estudio sobre mediación intercultural escolar, Chamseddine (2018) incide en la necesidad de que la figura profesional de la mediación intercultural se adscrita a la administración educativa y no desde asociaciones ONG y otras entidades del sector privado ya que la adscripción a la administración (sea escolar, sanitaria, etc.) permite la consolidación profesional y ofrece estabilidad laboral, contribuyendo además a cubrir las necesidades del centro.

En el caso de su trabajo en plantilla en un hospital de Andalucía, Karima valora positivamente la evolución de una contratación a través de una subvención durante los dos primeros años, a una incorporación en plantilla posterior. Refiere*: "Mi puesto se llama técnico especialista en mediación intercultural"*.

5.5.3. El rango transformador

Desde el origen de la mediación intercultural se entendió como clave en su práctica la capacidad transformativa y generadora de cambios, y a la figura profesional como agente de cambio con capacidad innovadora (Llevot y Garreta, 2013). Esta conceptualización de la mediación intercultural surge en los relatos de las personas: *"La mediación intercultural está promovida para hacer cambios, cambios en las dos partes"* (Lamine); *"Pero la idea no es ir trabajando casos así puntuales…la idea es ir cambiando maneras de intervención"* (Yassine). Ochoa y González-Monteagudo (2014b) puntualizan en su estudio sobre las experiencias biográficas de mediadores interculturales, esta concepción trasformadora como más implicada socialmente.

Sin embargo, parece común por parte de las instituciones esperar que el cambio se realice únicamente en el lado de las personas atendidas por el servicio de mediación intercultural. El relato de Ismael refleja de forma muy tangible este hecho: *"…porque yo muchas veces llevaba los viernes mi traje*[4] *y un día me llamó el director y me dice que el gerente [de la entidad] te ha visto con esto y no le gusta. No le gusta porque los chicos que vienen tienen que integrarse, adaptar a la cultural europea y tú te vienes con esto".*

Al hablar sobre la dificultad de que el cambio ocurra también en el lado de las instituciones, surgen referencias a la necesidad de un cambio también a nivel de sociedad y ciudadanía: *"No, no cambian su parte, pero cambios en la sociedad también, hablar con la sociedad también"* (Lamine); *"El objetivo último es fomentar una buena convivencia y una cohesión social, entonces tú trabajas con toda la ciudadanía"* (Leila). En este sentido Yassine refiere cambios a un nivel más estructural que desde un punto de vista evolutivo no se han dado, o únicamente en entornos muy puntuales, como los comedores *halal* en las escuelas.

Dos aspectos se reflejan por parte de las personas entrevistadas para conseguir que la acción de la mediación intercultural comience a ser más transformadora: las formaciones a los profesionales de las instituciones, y la divulgación y sistematización de su práctica.

Leila considera fundamental que sean los propios mediadores quienes den formaciones a sus equipos: *"Es que ellos mismos son los que una vez que ya tienen muy interiorizado eso han ido formando a sus equipos… porque yo lo he visto, el cambio lo he visto en*

[4] Hace referencia al kaftán senegalés

cómo… cómo… cómo se relaciona un equipo multidisciplinar con una figura, entonces cuando ellos ya tienen claro […sus funciones…] el equipo poco a poco lo va interiorizando".

Esta tarea de formación la subrayan Llevot y Garreta (2013) como complicada ya que muchas veces los profesionales son reacios a cambiar sus dinámicas. Entre los relatos que hacen las personas colaboradoras, se observa mayor frecuencia de la función de realizar formaciones entre las personas que trabajan en el ámbito de la salud: *"Realizamos talleres, hemos hecho talleres de historia, cultura y valores de la historia del pueblo gitano"* (Carmen); *"…con las experiencias, con las formaciones que hemos hecho los equipos, los profesionales están a un nivel de colaboración brutal"* (Lamine).

Karima muestra especial satisfacción respecto a los cambios que se han realizado en el centro sanitario donde trabaja desde su incorporación en plantilla, algo que Muñoz (2013) señala como gran condicionante de objetivos y resultados, frente a una contratación externalizada y más informal. Ella refiere independencia y libertad para realizar su trabajo *("A mí el profesional no me dirige una entrevista"*) y señala: *"Además, para demandar mi actuación independientemente de que me tengan que llamar por teléfono, todos deben hacer una hoja de interconsulta como la que pueda hacer un internista a un neurólogo cuando es necesario"*. Y en este aspecto valora un cambio significante: *"A mí al principio me llamaban en cuanto veían un nombre extranjero. Para evitar eso creamos un algoritmo de derivación al servicio de mediación y lo difundimos a través de sesiones "clínicas", o sesiones informativas para todo el personal"*. Esto es algo que precisamente María José Aguilar señala durante nuestra conversación como una forma de hacer formación y sensibilización adaptada al ámbito específico: *"Por ejemplo en un hospital yo me prepararía sesiones clínicas"*.

Añade Karima dentro de los cambios realizados en su actividad diaria como mediadora intercultural dentro de un hospital todo lo referente a la sistematización de su trabajo y a la divulgación. Refiere: *"Además de mediar en sí en consulta o con un paciente y el profesional, pues nos dedicamos a una recogida de datos, a una investigación, a dar docencia, y divulgación […] empecé a dar charlas en institutos de FP ¿vale?, y luego pasamos a las distintas universidades y de ahí fuimos creciendo a… yendo a congresos"*. Y puntualiza: *"En eso consiste mi labor también: mostrar lo que hacemos y cómo lo hacemos"*.

En definitiva, Karima valora un cambio en la propia comprensión de la mediación intercultural por parte de la institución: *"Yo he cambiado la visión que ellos podían tener de la mediación"*.

Leila también considera la sistematización como algo que debería ser imprescindible en la práctica de la mediación intercultural: *"...visibilizar y recoger todo lo que hacen, eso da también ya...una importancia a la profesión ¿sabes? Si tú haces un montón de cosas, pero no las visibilizas, cuando digo visibilizas que se quede por ejemplo registrado, voy a hacer una mediación, voy a hacer un acta, voy a recoger los acuerdos, voy a hacer... o sea, le voy a dar formalidad al trabajo que estoy desarrollando y ahí es cuando ya se ve..."*. Explica cómo ella misma realizó un pequeño estudio: *"...que cada perfil profesional con el que ellos trabajan multidisciplinarmente, que dijeran cómo valoran esa figura ¿no? Les decía: lo que quiero que visibilicéis es pues un poco en qué os ha servido esta figura de mediación y cómo ha facilitado por ejemplo para tu trabajo como psicóloga o como abogada"*.

Karima relata otro cambio en la dinámica hospitalaria durante su trabajo como mediadora intercultural: *"Destacar también la tranquilidad que podemos aportar cuando se trata de cuidados desde el punto de vista espiritual, no católicos. Mostramos sensibilidad con su religión y rituales cuando se trata de las últimas horas de vida o fallecimiento, en duelo perinatal o en adultos"*, y añade: *"Es una atención más humanizada"*. Aguilar y Buraschi (2023a) inciden en que en los entornos de atención a personas, entre los que se puede dar el servicio de mediación intercultural, en muchas ocasiones se realiza la atención marcada por una estigmatización y una inferiorización que pueden llegar a ser deshumanizantes.

Dentro de los programas de formación que se pueden impartir desde el servicio de mediación intercultural a profesionales de diferentes ámbitos es importante no caer en el culturalismo y que estas formaciones se terminen basando en "«recetarios culturales» que generen la ilusión de que existen «recetas mágicas»" (Aguilar y Buraschi, 2023b: 66) para relacionarse con personas con marcos culturales diversos a los de la institución, ya que terminan simplificando dimensiones importantes de la persona. Sería interesante también, como incide Muñoz (2013) que, además de no convertirse en un modelo focalizado en las culturas de los pacientes, se haga hincapié en la posición estructural que ocupa la persona, la clase social, grupo de pertenencia o situación socioeconómica.

En términos de transformación de la institución, la valoración de Karima es una excepción entre las personas entrevistadas quienes, en general, tienen dificultades para desarrollar la bidireccionalidad y el rango transformativo en su profesión. En la sesión en la Universidad Complutense el 12/05/2025 señalaba Carlos Giménez al respecto que hay situaciones que *"o las transformas o no tienen solución"* y que es necesario que cambie algo del contexto. Y señala, dentro de los componentes que marcaron la segunda ampliación de la mediación intercultural la necesidad de adecuación de las instituciones.

5.5.4. Respuestas: rechazo, impotencia, frustración

Señala Cohen-Emerique (2003) la frustración de los mediadores por no poder llevar a cabo la mediación crítica y señala que es especialmente complicado respecto a los actores institucionales. Escucho en las entrevistas varios relatos de frustración, impotencia y rechazo.

> *"...pero he tirado la toalla porque es una institución muy fuerte [...] además, es un conflicto que yo me decía que está perdido...hace mucho tiempo porque yo, la formación que he recibido, la preparación que he recibido, he visto también que muchas de mis compañeras que no la tenían. Entonces yo a veces hablaba de algunas cosas, de algunas claves culturales, que la gente me miraba como un demonio. Intentaba explicar algunas situaciones. O sea, con compañeros y jefes, para explicarles, pero me dicen «¿Pero tú dónde crees que estás? Eso no existe aquí». Efectivamente, al final te das cuenta que estás dando cabezazos a un muro y te vas a matar a ti mismo porque lo que estás diciendo no le vas a alcanzar y no va a convencer a nadie para que te hagan caso"* (Lamine).
>
> *"Muy complicado, muy complicado, y luchar por eso... muchas veces piensas que no merece la pena porque no va a llegar a ningún lado"* (Ismael).
>
> *"Luego yo en ese trabajo me sentí muy violentada porque, como que las instrucciones que me daban eran: por las noches haz rondas por las habitaciones y abre directamente, no toques la puerta... ¿Qué soy yo* Securitas Direct *o una mediadora? ¿Dónde está la intimidad de la gente?"* (Aisha).
>
> *"Porque, a ver, me da muchas veces pena, porque hay ignorancia y desconocimiento [...] Entonces yo lo que quisiera y lo más difícil para mí, es que*

se quitara el racismo hacia los gitanos […] Duele mucho, duele mucho, duele" (Carmen).

"¿Y por qué no se puede tratar este tema?" (Yassine)

Aisha comenta el momento en que tras pensar en la cantidad de tiempo que pasaba rellenando datos para que se pudiera contar a las personas que habían sido atendidas pensó: *"Mi trabajo no sirve para nada"*.

En el ámbito social Lamine refiere*: "Muchísima frustración. Mucha frustración, porque se ve que hay muchísima gente tiene algunas actitudes u comportamientos, algunos discursos… es que no han comprendido muchas cosas también de la otra parte"*, y comentando determinadas circunstancias que se pueden dar en el ámbito de la mediación intercultural, reflexiona que, cuando ocurren *"es que hemos fallado hace mucho tiempo"*.

Su valoración es mucho más positiva hacia la organización con la que trabaja en el ámbito sanitario: *"Entonces el enfoque es intercultural, orientado a este objetivo para que realmente su labor lo hace de manera total, al cien por cien. Eso te lo certifico. […] En lo que hacen en el ámbito de la interculturalidad yo no veo ninguna otra entidad social que lo hacen, no hay, no existe"* (Lamine).

En otros relatos se hace alusión a lo duro del trabajo y el esfuerzo que requiere: *"Nos ha costado mucho, no te creas que hemos tenido una varita mágica, y nos cuesta muchas veces"* (Carmen); *"Es muy duro y exigente profesional y personalmente […] Es lo que hay, pero no dejamos de intentar trabajar y luchar por lo que creemos que es bueno para nuestros pacientes o usuarios"* (Karima).

5.6. Reticencia de las instituciones hacia la acción transformativa

Para terminar las entrevistas, se invitó a las personas participantes a hacer una valoración global de su experiencia como mediadoras y mediadores interculturales, incluyendo las mayores dificultades que encuentran en su día a día y aspectos que deberían cambiar para que se generaban más cambios en las instituciones. Esta parte de la entrevista se convierte en un intercambio de experiencias que yo entiendo como una construcción conjunta de sentido (Pujadas, 2010b).

Una de las ideas que se identifican, especialmente en el ámbito social, es el del aprovechamiento que hacen algunas entidades sociales de una incorporación laboral precaria y difusa: *"Es más bien para no pagarte, porque si te ponen como técnico sí que sube el nivel profesional"* (Ismael). Aisha reflexiona*: "¿Por qué creo que pasa? Pues imagino…creo recordar que era para ahorrarse pasta también porque la categoría es inferior"* y explica el poco interés de la entidad porque *"...para empezar, tira de voluntarios para todo"*. También Lamine alude a ello: *"Ahora, muchas entidades también intentan aprovechar de estos tipos de situaciones […] porque la escala salarial y de reconocimiento casi es el más bajito"*.

La precariedad laboral y la falta de reconocimiento de la mediación intercultural dificultan enormemente la obtención de resultados en términos de transformación de las partes encontradas (Llevot y Garreta, 2013). Las personas entrevistadas identifican una contradicción entre la necesidad del recurso y el valor que se le asigna:

> *"La verdad es que siempre se han necesitado mediadores y hasta ahora yo creo que tampoco le dan esa importancia"* (Carmen).
>
> *"Una cosa es el reconocimiento a nivel de valor «esta figura es importante», y otra cosa es luego también el reconocimiento para mí a nivel, por ejemplo, de categoría profesional, de darle al mismo la misma voz y el mismo lugar"* (Leila).
>
> *"...porque hay un limbo institucional brutal del no reconocimiento de la mediación en una sociedad tan multicultural, tan diversa. Brutal, brutal"* (Lamine).

Y valoran una falta de voluntad política y social para reconocer la profesión, lo cual afecta directamente a aspectos profesionales clave, como la falta de una formación reglada o un entorno de asociacionismo:

> *"No se termina de ver la figura ni se le da valor porque se entiende como un recurso informal, no profesionalizado y sin formación reglada"* (Karima).
>
> *"Y luego esa voluntad a nivel social se ve reflejada en la voluntad política que está en el momento, y aquí nunca se ha visto eso. Es decir, que yo, lo que mi experiencia me ha demostrado es: ¿existe un problema? Pues vamos a ver cómo lo solucionamos, ¿en este momento podemos poner un parche con esta persona?*

Pues estupendo ¿sabes? Pero no hay voluntad de regular esa figura, o de darle un valor" (Alina).

"No hay interés político, porque salvo las formaciones que se puede realizar con tu buena voluntad, porque te interesa en el asunto …. A nivel institucional no hay ninguna legislación, no hay ninguna Formación Profesional que le acompaña a nivel institucional para tirar adelante. […] Entonces, no hay volonté *política, ni* volonté *efectivamente a dedicar uno tiempo a pensarlo"* (Lamine).

"El principal hándicap es que como no hay una carrera como tal […] ese reconocimiento a nivel de decir, ok, en el momento que crees un grado, crees una titulación, como que te da ese peso y es el reconocimiento con respecto a las otras figuras profesionales. Pero se ve como que, sabes idiomas, ya está: eres mediador" (Leila).

"Al final esa voluntad nace cuando existe un poder público al que le interesa fomentar eso… […] no existe una unidad de pertenencia a un colectivo ¿sabes?" (Alina).

"Yo siento que está tan precarizado, y tan como disperso y tal, que no da lugar a esa ese tejido, ojalá lo hubiese […] ese espacio donde compartir…" (Aisha).

Esta falta de voluntad política afecta, según plantea Yassine a abordar los temas desde un discurso sincero, libre de hipocresía: *"Por ejemplo, ¿qué pasa con el tema de las mezquitas? Bueno, es que hoy un discurso así sincero no hay, yo creo que se trata los temas con hipocresía, y no pasa nada, hay que ser transparente".* Y continúa: *"Cuando se habla de mezquitas es como si estás hablando del terrorismo, pero ¿hemos hecho el intento? ¿Hemos acercado y hemos conocido y hemos visitado y tal a esta gente, a estudiar su oratorio, a su a sus instalaciones?"* (Yassine).

Surge también dentro de algunos discursos el momento político e histórico en que nos encontramos*: "A nivel político ya te digo, es complicado ¿eh? Es que sobre todo ahora con el tema aquí en España…"* (Ismael). Al respecto Alina concluye: *"Entonces este tipo de recursos suelen ser los primeros que se eliminan, porque al final dicen: «Bueno, ¿eso para qué sirve? Para nada»".*

En la mayoría de las entrevistas hay otro aspecto que aflora recurrentemente: el desconocimiento a nivel de sociedad acerca de personas con diferentes realidades sociales y diversos marcos de referencia culturales y simbólicos.

> *"Yo creo que el… el gran problema, el gran problema es el desconocimiento, y el desconocimiento es que el que nos genera este… esta inseguridad, esa preocupación, este miedo, al desconocer al otro […] Es que, ¿cómo vas a mediar si no reconoces al otro? Primero debe haber un reconocimiento hacia la… hay que reconocer que hay una diversidad, ese es el primero, reconocer que tienes delante una persona diversa culturalmente ¿no? Culturalmente diversa y tal para poder avanzar ¿no?"* (Yassine)

Como mediadores encuentran a diario una falta de respeto también hacia su persona durante su tarea mediadora. Leila habla de los casos en que un mediador intercultural acompaña a una de las personas atendidas en su proceso de búsqueda de vivienda y cómo, ambos encuentran ese desconocimiento y rechazo.

> *"Hay gente ahora que sí nos respeta, pero yo he pasado situaciones, y mis compañeros, extrañas, porque realmente sí estamos ahí, y somos profesionales, no somos «las gitanitas mediadoras», somos las profesionales mediadoras con la comunidad gitana, entonces han tenido un lenguaje ofensivo a veces"*. Y concluye: *"¿Qué pasa? Que hay mucho racismo y hacia los gitanos más […] Es fuerte, es fuerte, es decir: necesitamos que nos conozcáis"* (Carmen).

Cada persona identifica diferentes factores que podrían facilitar su tarea de mediación intercultural:

> *"Desarrollar mecanismos de comprensión, de intercambio, de mejoría o anticipar sobre posibles conflictos que puedan surgir, porque, dentro del ámbito social hay muchísimos conflictos que salen a reflote entre profesionales y usuarios, es solamente por desconocimiento, es solamente por falta de habilidades interculturales"* (Lamine).

> *"Para mí tiene que cambiar la lógica del sistema […] entonces cuando toda la estructura del sistema es racista, islamófoba y de todo… […] tienes que cambiar todo desde las bases"* (Aisha).

> *"Escuchar, no escuchan, no escuchan de verdad que no escuchan, yo alucino es que no escuchan, hablan, hablan, hablan, hablan, hablan, y yo digo ¿por qué no escuchan?"* (Carmen).
>
> *"Tienen que escuchar, tienen que, digamos, hacer como una recogida de los problemas y de los conflictos que hay, que se viven, y no hay que taparlos y maquillar desde fuera"* (Yassine).

El recurso que hace Yassine del maquillaje concuerda con el concepto de "estética intercultural" práctica institucional que no cuestiona ni modifica desigualdades (Aguilar y Buraschi, 2012; 2017),

Surgen también comentarios que vislumbran una necesidad de cambio a nivel de sociedad*: "Mira, vamos a ser realistas. Todo tiene un tiempo, un proceso, y el proceso es querer a las personas, querer cambiar, si tú no quieres cambiar…"* (Carmen). El concepto de "responsabilidad intercultural" (Guilherme, 2020 como se citó en Aguilar y Buraschi, 2023a) hace alusión al ejercicio de una ciudadanía que cuestiona el sistema establecido y aspira a la transformación social. En este mismo sentido de responsabilidad ciudadana García Borrego (2005) reflexiona que no basta con asumir que la realidad está socialmente construida y que la construimos entre todos, sino ir más allá y ver y analizar el papel que juega cada uno.

Por último, una de las respuestas que se repite en las entrevistas de cara a una mayor facilidad para conseguir cambios en las instituciones desde una mediación intercultural transformadora y verdaderamente bidireccional, es la necesidad de incluir a personas de origen diverso en las instituciones y administraciones: *"Pero eso no puede hacerlo sin implicar también a colectivos en los cuales estas personas pueden identificarse"* (Lamine). Ismael lo valora también en términos de incorporación a cargos políticos, necesidad que valora Giménez (2025) cuando reflexiona sobre procesos participativos más democráticos: incorporar a personas de origen diverso en partidos políticos y listas electorales además de en cargos públicos.

Aguilar y Buraschi (2017) señalan que hay determinadas personas a las que continuamente se emplaza como "beneficiarios" de programas sociales pero que sin embargo siempre están ausentes en procesos de planificación y gestión de proyectos y programas.

> *"Porque ahora mismo esas administraciones no representan la sociedad en la que vivimos, mientras tú no tengas una representación de personas que lleguen a esos espacios de decisión, que piensen con las necesidades que yo me he visto en primera persona, yo, como me he visto afectada por esas circunstancias, cuando tenga la opción de diseñar políticas las haré pensando para que lleguen a eso"* (Leila).

En conversación con la profesora, María José Aguilar hace referencia a una acción que no encuentra compleja, pero que topa con falta de voluntad política: *"interculturalizar las instituciones y organizaciones"* (incluyendo entidades que, refiere, se denominan así mismas antirracistas, interculturales y pro derechos humanos). Y puntualiza: *"es imprescindible que la interculturalidad se practique y se vea, es muy importante que se vea"*. Este concepto lo analizan los autores (Aguilar y Buraschi, 2023b) concluyendo que los servicios a la ciudadanía no reflejan la diversidad existente y que la incorporación de personas de origen diverso tiene que darse en todos los niveles de organización, porque hacerlo en puestos sin poder de decisión, refieren, sigue siendo una forma de mantener el sistema establecido. Los autores reflexionan sobre el hecho de que la falta de representatividad de la diversidad entre el personal que presta servicios condiciona profundamente "la mirada, los diagnósticos y la toma de decisiones" (2023b: 70).

> *"Entonces pongo una figura que más o menos diciendo que pongo esta figura me está cubriendo la problemática de los gitanos, la problemática que tengo con los marroquíes, o la problemática que tengo con los latinos, entonces ya está, con eso ya me creo que cubro, pero es que no va a haber… esa transformación para que haya tiene que haber una… cambiar las políticas, y para que cambien las políticas, en esos espacios de decisión tiene que haber gente…"* (Leila).

6. Conclusiones

Las y los profesionales que han colaborado en esta investigación consideran la mediación intercultural un recurso necesario en la actualidad en España. Ortiz y Bianco (2020) concluyen que la mediación intercultural es una herramienta necesaria para comprender la diversidad cultural y para relacionarse con ella, entendida ésta más allá de la inmigración. Muchas de las personas entrevistadas opinan que esa necesidad nace de la ignorancia de la diversidad, incluso, se podría añadir como argumentan Richarte y Díe (2008), de la ignorancia de la propia existencia de la diversidad. Llevot y Garreta (2013) plantean que la mediación intercultural "abriría la vía al respeto a la diversidad cultural" (p. 187).

Desde un análisis evolutivo del desarrollo de la práctica de la mediación intercultural se puede deducir que, pasados treinta años, la ignorancia, el desconocimiento y el desinterés hacia la diversidad cultural es tal que se sigue precisando de una figura que compense la falta de respuestas institucionales adecuadas, políticas y sociales, hacia las necesidades y los derechos de las personas y de la misma sociedad. Y ello puede llevar a concluir que, en general, las expectativas puestas en la mediación intercultural no se están cumpliendo.

A través de los relatos de las personas entrevistadas se observa que en la actualidad la mediación intercultural es en general un recurso con modelos de implementación muy variados, poco valorado y conocido, con una modalidad de incorporación laboral altamente precarizada y con una gran falta de agencia para lograr cambios en las instituciones. Se observa una comprensión de la práctica laboral altamente utilitarista, conceptos como "parche", "apagafuegos" y "maquillaje" surgen en las entrevistas, y una incorporación en base al idioma y desde la urgencia.

Esta forma instrumentalizada de gestionar el recurso es funcional a un sistema ya existente y no posibilita la mediación intercultural como acción transformativa. Llevot y Garreta (2013) concluyen que la mediación intercultural crítica no se está dando porque requiere un diálogo crítico con las instituciones. Esta comprensión de la interculturalidad que no plantea cambios ni cuestiona situaciones de desigualdad, asimetrías de poder, ni el carácter estructural del racismo, responde a lo que varios autores (Tubino, 2005; Walsh, 2010; Aguilar y Buraschi, 2012; 2017; 2018; 2023a; 2023b) formulan como interculturalismo funcional. Surge de una gestión de la diversidad cultural en la que no se permite el diálogo en condiciones de igualdad (Tubino, 2005), y por tanto la respuesta

que las instituciones están dando es más propia de la "estética intercultural" (Aguilar y Buraschi, 2012; 2017; 2018). Parece más fácil por tanto hablar de interculturalidad que practicarla, Tubino (2011) puntualiza que no es lo mismo hablar de interculturalidad que deliberar interculturalmente.

La mediación intercultural no puede cambiar situaciones de injusticia social que son las que se camuflan aludiendo a motivos de índole cultural (Ochoa y González-Monteagudo, 2014b). En la actualidad, la exclusión social se convierte en diferencia cultural y religiosa, y el conflicto se relata en términos de diferencia cultural para borrar el factor estructural y los procesos sociales (Wievorka, 2002). La instrumentalización de la mediación intercultural supone un ejercicio de culturalismo que en ubica en este marco y deja de lado los procesos de desigualdad e inferiorización.

A lo largo de la realización del trabajo surgen algunas preguntas no planteadas en el inicio.

La primera de ellas se refiere a los propios términos de mediación y de interculturalidad y a cómo ambos pueden llegar a comprenderse de formas tan diversas. Se insiste en la comprensión de mediación más allá de la resolución del conflicto, la prevención y la transformación de este son clave. Carlos Giménez en la sesión de la Universidad Complutense el 12/05/2025 plantea: "una paradoja de la mediación intercultural es que mencionamos poco la palabra cultura", algo que precisamente ocurre a las personas entrevistadas cuando realizan sus definiciones. Pienso que, a lo largo de la evolución de esta práctica, hay una continua necesidad de explicar los significados de las palabras que la componen. Quizá es una consecuencia más del utilitarismo que se ha hecho de la figura, de la comprensión de las diferencias culturales como insalvables y del relato construido sobre ello para esconder la desigualdad en la que se transforma la diversidad.

La segunda de ellas tiene que ver con la formación en mediación intercultural. Además de la falta de una formación reglada que lleva tanto tiempo demandándose y facilitaría su profesionalización, me surgen preguntas respecto a los contenidos de tan variadas formaciones en la actualidad. Pienso si, pasados treinta años del inicio de la implementación de esta práctica, sería interesante incluir contenido también con perspectiva histórica de su desarrollo y la dificultad que existe en la actualidad para implementar la acción transformativa, así como un enfoque de la interculturalidad desde el punto de vista crítico que cuestiona la desigualdad y las asimetrías de poder.

Por último, ocupa especialmente y cada vez más espacio entre los nuevos interrogantes, una pregunta no incluida en el origen de la investigación ni su respuesta como uno de los objetivos. Cuando una de las personas entrevistadas me indica que hay mucha resistencia al cambio en los ámbitos en que se ejerce la mediación intercultural, yo siento y contesto que me gustaría poder poner nombre a esas resistencias.

A lo largo de las entrevistas se perfilan algunas respuestas, como la necesidad de incorporar personas con marcos referenciales diversos en las instituciones, lo que Aguilar y Buraschi (2023b) llaman *interculturalizar* instituciones, así como, desde un punto de vista de responsabilidad social, admitir también la posibilidad de transformarnos desde las relaciones que establecemos con otras personas (Richarte y Díe, 2008). Una de las dificultades que entraña dejarse transformar, tanto personas como instituciones, es, como reflexionan Ortiz y Bianco (2020), que supondría reconocer de algún modo que somos portadores de actitudes prejuiciosas y estereotipadas, incluso que las estamos transmitiendo. Como señalan Gómez y Piñeiro (2019), ser intercultural es una práctica que implica remover el presente y todos los pasados que hay contenidos en él.

Sin embargo, junto a estas primeras ideas esbozadas, me gustaría profundizar y saber dónde está verdaderamente la clave para lograr la interculturalidad entendida críticamente. Además de ampliar la cantidad de mediadores/as entrevistados y de otros profesionales de los ámbitos donde realizan su labor, hablar con las personas que son o han sido en algún momento atendidas por el servicio de mediación intercultural surge cada vez como algo más pertinente.

Quizá pueda ser objeto de un trabajo futuro.

7. Bibliografía

Aime, M. (2022). *Pensar distinto. Antropología en diez palabras*. Alianza Editorial.

Aguilar Idáñez, M.J. y Buraschi, D. (2012). El desafío de la convivencia intercultural. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana: REMHU*, 20 (38), 27-43

Aguilar Idáñez, M.J., & Buraschi, D. (2017). Claves dialógicas para una educación intercultural crítico-transformadora. *Revista Interacções*, *13*(43), 233-253. https://doi.org/10.25755/int.12039 [Consultado por última vez: 12/11/2024]

Aguilar Idáñez, M.J. y Buraschi, D. (2018). La interculturalidad como proyecto político, social y profesional. En Mora Castro, A. *(Ed.) Mediación intercultural y gestión de la diversidad. Instrumentos para la promoción de una convivencia pacífica* (pp. 75-98). Tirant lo Blanch

Aguilar Idáñez, M. J. y Buraschi, D. (2023a). Competencias interculturales emancipadoras para una intervención socioeducativa transformadora, *Quaderns d'animació i educació social,* Instituto Internacional de Ciencias Sociales Aplicadas (IICSA)

Aguilar Idáñez, M.J. y Buraschi, D. (2023b). Competencias interculturales: una propuesta emancipadora. Instituto Internacional de Ciencias Sociales Aplicadas y Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Colección Atenea, 47.

Besalú, X. (2017, 17 de octubre) Los españoles y la interculturalidad. EL DIARIO. https://bit.ly/3l6wTMO

Chacón García, C. (2024). Pragmática intercultural en el ámbito sanitario: un proyecto de aprendizaje-servicio sobre lengua y migración, *Revista académica liLETRAd*, 10 (1): 107-118.

Chamseddine Habib Allah, M. (2018). Principios inherentes a la mediación intercultural en la escuela. *Mediaciones Sociales*, 17: 47-66. https://doi.org/10.5209/MESO.58512 [Consultado por última vez: 15/03/2025]

Cohen-Emerique, M. (1997). La negociation interculturelle, phase essentielle de l'integration des migrants, *Hommes & Migrations*, 1208: 9-23. https://doi.org/10.3406/homig.1997.2985 [Consultado última vez: 26/10/2024]

Cohen-Emerique, M. (2003). La mediación intercultural, los mediadores y su formación. En Remotti F. (Ed.) *Corpi Individuali e Contesti Interculturali* (pp. 58-87). L'Harmattan Italia.

Connelly, M. y Clandinin, J. (1995). Relatos de experiencia e investigación narrativa. En Larrosa, J.: *Déjame que te cuente. Ensayos sobre narrativa y educación*. Laertes

Fuentes, C. (1985). *Gringo Viejo*. Fondo de Cultura Económica de España.

García Borrego, I. (2005). La construcción social de la inmigración: el papel de la Universidad, En Hernández Pedreño, M. y Pedreño Cánovas, A. *(Eds.) La condición inmigrante: exploraciones e investigaciones desde la Región de* Murcia (pp. 19-32)

García Castaño, F.J., Granados Martínez, A. y Martínez Chicón, R. (2006). Comprender y construir la mediación intercultural. *Portularia*, 6 (1): 13-27

Geertz, C. (1992). Descripción densa: hacia una teoría interpretativa de la cultura. En Geertz, C. *La Interpretación de las culturas*. Editorial Gedisa

Giménez Romero, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural, *Revista Migraciones de la Universidad Pontificia de Comillas en Madrid*, 2.

Giménez Romero, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migracione*s, 10: 59-110

Giménez Romero, C. (2002a). *El corazón de Madrid. El Servicio de Mediación Social Intercultural. SEMSI*. Madrid, Área de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid

Giménez Romero, C. (2002b). Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo. En García Castaño, F.J. y Muriel López, C. (Eds.) *La inmigración en España: contextos y alternativas*. Volumen II. Ponencias. Actas del III Congreso sobre la inmigración en España. Granada: Laboratorio de Estudios Interculturales, pp. 627-644

Giménez Romero, C. (2003). Pluralismo, Multiculturalismo E Interculturalidad. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 8: 11-20

Giménez Romero, C. (2007). Cómo hemos llegado y por qué estamos aquí. Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural. *Revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos*, 29, 6-17

Giménez Romero, C. (2020). Por un Nosotros Plural. Apuntes sobre pluralismo y unidad en la diversidad. *Tiempo de Paz*, 139: 82-97

Giménez Romero, C. (2025). Migratio. Antropología, derechos y ética ante la cuestión migratoria. *ZAS! Zurrumurruen Aurkako Sarea (Red Vasca AntiRumores)*, Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, Gobierno Vasco https://zas.eus/wp-content/uploads/2025/03/Tintacora-Zas-Se-dice-que-2025.pdf

Gómez Abeledo, G. y Piñeiro Aguilar, E. (2019). Emic-gración: fronteras de piel, sexo y papel, *Diálogo andino*, 59:7-19 http://dx.doi.org/10.4067/S0719-26812019000200007 [Consultado última vez: 11/05/2025]

González-Monteagudo, J. y Guichot-Muñoz, E. (2017). Formación de educadores y mediadores interculturales en España. *Pedagogia oggi / Rivista SIPED*, XV (2): 325-339.

Jabbaz, M., & Moncusí Ferré, A. (2009). Mediación intercultural natural: reflexiones a partir de una experiencia local. *Migraciones. Publicación Del Instituto Universitario De Estudios Sobre Migraciones*, 26: 171–204

Llevot, N. y Garreta, J. (2013). La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano, *Revista Internacional de Sociología,* 71 (1), 167 - 188. https://doi.org/10.3989/ris.2012.09.07 [Consultado última vez: 21/05/2025]

Muñoz Martínez, R. (2013). Mediación intercultural frente a la desigualdad en el acceso y disfrute a los cuidados sanitarios institucionales. Algunas consideraciones sobre las praxis profesionales en Bélgica y España. *Migraciones. Publicación Del Instituto Universitario De Estudios Sobre Migraciones*, 33: 97-125

Ochoa Palomo, C. y González-Monteagudo, J. (2014a). Historias de vida y formación en mediación social. La experiencia biográfica de los mediadores interculturales. VI Congresso Internacional de Pesquisa (Auto)biográfica, Rio de Janeiro, Brasil, octubre de 2014.

Ochoa Palomo, C. y González-Monteagudo, J. (2014b). El conflicto como narración: un enfoque biográfico-narrativo y sistémico de la mediación intercultural. En Menna M.H., y Bolívar, B. *(Eds.) La investigación (auto)biográfica en educación. Miradas cruzadas entre Brasil y España* (pp.303-329)

Ortiz, M. y Bianco, R. (2018). Mediación intercultural en el ámbito escolar: entre la solidificación de la "semiprofesionalidad" y el futuro incierto. En Martínez Paricio, J.I. y Moreno Carrillo, J.M. *(Eds.) Comprender el presente, imaginar el futuro. Nuevas y viejas brechas sociales,* (pp. 284-296), Corisco

Ortiz, M. y Bianco, R. (2020). ¿Está en crisis la Mediación Intercultural Escolar? Estudio longitudinal desde una visión sociológica. *Revista de Sociología de la Educación - RASE,* 13 (1): 20-35. 5. https://doi.org/10.7203/RASE.13.1.15765 [Consultado última vez: 28/05/2025]

Pujadas, J.J. (2010a). Trayectorias sociales e historias de vida. En Pujadas, J. J., Comas d' Argemir, D. y Roca i Girona, J. *(Eds.). Etnografía* (p. 227-254). Editorial UOC.

Pujadas, J.J. (2010b). La etnografía como proceso de investigación. La experiencia del trabajo de campo. En Pujadas, J. J., Comas d' Argemir, D. y Roca i Girona, J. *(Eds.). Etnografía* (p. 271-311). Editorial UOC.

Qureshi Burckhardt, A., Revollo, H-W, Collazos Sánchez, F., Visiers Würth, C. y El Harrak, J. (2009) La mediación intercultural sociosanitaria: implicaciones y retos. *Norte de Salud Mental*, 8 (35): 56-66

Roca, J. (2010). Las entrevistas. En Pujadas, J. J., Comas d' Argemir, D. y Roca i Girona, J. *(Eds.). Etnografía* (p. 89-109). Editorial UOC.

Rodorigo, M.; Fernández-Larragueta, S. y Fernández-Sierra, J. (2019). La mediación intercultural como herramienta de inclusión: análisis de una experiencia escolar. *Revista Complutense de Educación*, 30 (3): 747-761. https://doi.org/10.5209/rced.58885 [Consultado última vez: 20/04/2025]

Richarte, I. y L. Díe. (2008). La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. *Documentación Social* 148:133-155.

Simmel, G. (1904) El conflicto. Sociología del antagonismo, Madrid: Editorial Sequitur, edición 2010

Tubino, F. (2005). La interculturalidad crítica como proyecto ético-político. *Encuentro Continental de Educadores Agustinos*, enero 24-28, Lima.

Tubino, F. (2011) Del interculturalismo funcional al interculturalismo crítico. Diálogos A: Culturas, espiritualidades y desarrollo andino -amazónico, Año 1, N°1,1-9.

Walsh, C. (2010) Interculturalidad crítica y educación intercultural. En Viaña, J., Tapia, L., Walsh, C. *(Eds.) Construyendo interculturalidad crítica*, pp. 75-96, Bolivia, Instituto Internacional de Integración del Convenio Andrés Bello

Wieviorka, M. (2002). La diferencia cultural como cuestión social. En Eduardo Terrén *(Ed.) Razas en conflicto. Perspectivas sociológicas*. Barcelona: Anthropos, pp. 277-292.

8. Anexos

Guía de la entrevista

Datos personales y trayectoria vital: nacionalidad, edad, tiempo de asentamiento en España (si aplica), formación y experiencia laboral.

Entrada a la mediación intercultural

- Tiempo que has ejercido como mediador/a intercultural
- Motivación inicial para ejercer como mediador/a intercultural
- ¿Has realizado alguna formación de mediación intercultural?
- Tu definición de mediación intercultural

Práctica de la mediación intercultural

- Sobre el lugar donde ejerces o has ejercido:
    - Ámbitos (salud, comunitario, escolar, otros)
    - Instituciones (público, privado, tercer sector, otros)
    - Nivel de satisfacción con condiciones del contrato (horario, temporalidad, etc.)
    - ¿Qué valoración crees que hace la institución de la mediación intercultural?
    - ¿Ha surgido algún tipo de conflicto con la institución/sus profesionales alguna vez?

- Sobre a las que atiendes o has atendido:
    - ¿Existe algún tipo de similitud? (origen, nacionalidad, otros)
    - ¿Qué valoración crees que hacen las personas atendidas por el servicio?
    - ¿Ha surgido algún tipo de conflicto con estas personas alguna vez?

- Sobre la dinámica diaria en la institución donde trabajas o has trabajado:
    - Principales funciones. Tiempo dedicado a traducciones, a resolución de conflictos, a orientación al resto de profesionales del equipo, otros
    - Nivel de capacidad de decisión
    - Nivel de trabajo en equipo

    - Tiempo/espacio para la reflexión y sistematización de las prácticas diarias

- Sobre relación o asociacionismo con otros mediadores: si existe y características

Valoración evolutiva comparativa de la mediación intercultural

- Aspectos positivos
- Aspectos negativos. ¿Cuáles son las mayores dificultades?
- Futuro: ¿qué cambiarías? ¿cómo podría mejorar?