

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

MONTSERRAT ANTONIN MARTÍN

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Publicacions
Bellaterra, 2013

DADES CATALOGRÀFIQUES RECOMANADES PEL SERVEI DE BIBLIOTECES DE LA
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

La mediación intercultural en el ámbito de la salud / Montserrat Antonin Martín. — Bellaterra :
Universitat Autònoma de Barcelona, Servei de Publicacions, 2013. — (Manuals de la Universitat
Autònoma de Barcelona ; 59)

ISBN 9788449034596

I. Salut
930.9"15/19"
Codi IBIC: HBLH

© del text:
Montserrat Antonin Martín

© d'aquesta edició: Servei de Publicacions, 2013

Composició:
Joan Buxó Juan
08205 Sabadell

Edició i impressió:
Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Publicacions
Edifici A
08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)
Tel.: 93 581 10 22. Fax: 93 581 32 39
sp@uab.cat
www.uab.cat/publicacions

ISBN 978-84-490-3459-6
Dipòsit legal: B. 6.524-2013
Printed in Spain

Índex

I. Prólogo	11
II. Introducción	15
III. Del concepto de mediación a la mediación intercultural.....	19
3.1. Los antecedentes históricos y culturales de la mediación	19
3.2. La mediación como concepto. Origen y fundamentos teóricos	28
3.2.1. De la mediación política a la mediación social y cultural	37
3.2.2. Mediación y poder o el poder de la mediación	41
3.3. De la mediación como instrumento para la resolución de conflictos a la mediación intercultural	44
3.3.1. La mediación intercultural	54
3.3.2. Mediadores interculturales. Perfil y ámbitos de intervención	59
3.3.3. La mediación intercultural, una ¿profesión? emergente	62
IV. La mediación intercultural en salud	77
4.1. Voluntariado y mediación natural; un paralelismo significativo	77
4.2. Intérpretes lingüísticos, mediadores interculturales y agentes comunitarios de salud	85
4.3. Género, mediación intercultural y salud	97
V. La mediación intercultural en el sistema de salud de Cataluña	105

5.1. Asistencia sanitaria e inmigración.	
El modelo sanitario catalán	106
5.1.1. El Plan Director de Inmigración en el Ámbito de la Salud (PDIAS)	116
5.2. El « <i>Libro blanco de la mediación en Cataluña</i> ».	
La mediación en el ámbito de la salud	122
VI. Experiencias en mediación intercultural en salud	125
6.1. Experiencias en Estados Unidos y Canadá	126
6.2. Experiencias en Europa	130
6.3. Experiencias de mediación intercultural en España	140
6.4. Evaluación de los servicios de mediación en salud	155
VII. Consideraciones finales. A modo de reflexión.....	161
VIII. Bibliografía.....	165

Al meu pare

I. Prólogo

Dr. Carlos Giménez Romero

Catedrático de Antropología Social. Universidad Autónoma de Madrid

Director del Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social

Esta obra supone una aportación relevante, desde la antropología social y la etnografía, al conocimiento y profundización de la mediación intercultural en el ámbito de la salud. Prologo con gusto esta obra a petición de la autora, y tras haber presidido la Comisión de Valoración de la tesis doctoral que dio origen a este libro, investigación dirigida por mi colega, el Dr. Josep Maria Comelles. Mi satisfacción proviene, ante todo, del rigor y la calidad de la investigación desarrollada y de lo que supone de fundamento antropológico para un campo de enorme interés y relevancia como es el de la mediación intercultural, ámbito que vienen impulsando diferentes actores en España y al que me vengo dedicando con intensidad desde 1994.

La mediación intercultural es una de las ramas más jóvenes en el árbol de la mediación. Y necesita por ello ser observada, descrita y analizada como se hace en este libro. Tras la emergencia de la Resolución Alternativa de Disputas (ADR en inglés) en la década de los sesenta del siglo xx, fueron surgiendo especialistas, centros y gabinetes de mediación familiar, comunitaria, educativa, en salud, comercial, intrajudicial, etc. De todas esas ramas de la mediación se dispone de manuales, ensayos, artículos. Ciertamente calificamos la génesis del gran tronco de la mediación como de *contemporánea y reciente* al referirnos solo a su planteamiento formal y sistematizado, pues la mediación como tal y en formas cercanas (como la conciliación, el arbitraje, la facilitación, los pacificadores...) se han desarrollado por los diversos pueblos en formas bien distintas a lo largo de la Historia.

Y lo mismo ocurre con la mediación intercultural. Por un lado, decíamos, que la mediación intercultural apenas cuenta con un par de décadas de desarrollo entendida como modalidad formal y definida dentro de la mediación contemporánea, con sus correlatos y currículums formativos y metodológicos y con sus perfiles profesionales. Ahora bien, entendida

en sentido amplio como un conjunto de actividades encaminadas a ayudar a individuos, grupos o comunidades diferenciadas culturalmente, a comunicarse y comprenderse, a resolver situaciones difíciles de tensión o conflicto, se remonta a momentos muy antiguos en la historia de la Humanidad. Piénsese en aquellos viajeros, líderes religiosos y misioneros, colonos, funcionarios, comerciantes, militares, jurisconsultos, etc., que, viviendo entre culturas, prestaron —a diferencia de los explotadores y opresores— un apoyo positivo, pacífico, como tercera parte más o menos imparcial en litigios de tierras, matrimonios interétnicos, delitos y afrentas, cultos, etc., en los que se involucraban personas con posiciones socioeconómicas desiguales y con bagajes culturales diversos. En la historia de los pueblos de España y en los avatares de la colonización española se encuentran numerosos y valiosos ejemplos de ello.

Una serie de procesos del mundo globalizado constituyen el contexto de génesis de esta nueva modalidad y perfil que constituye la mediación intercultural que en esta obra se analiza. La amplitud del fenómeno migratorio, la intensificación de los contactos culturales, la emergencia del paradigma del interculturalismo, la expresión del pluralismo en las identidades y las pertenencias, la necesidad y la búsqueda de nuevas formas de intervención social..., son algunos de los procesos que están a la base de la génesis y desarrollo actual de la mediación intercultural en Europa, Latinoamérica y otras latitudes. En España, concretamente, comenzó a perfilarse como tal a mediados de los noventa a partir de iniciativas en Cataluña, Andalucía y Madrid y muy pronto se expandió velozmente hasta llegar a ser un *boom*. Ahora vive momentos de redefinición, profesionalización, avances y retrocesos; momentos clave de maduración en definitiva. Y ello hace que obras como ésta sean necesarias, oportunas y valiosas.

La potencialidad y la utilidad de este nuevo recurso se expresan, entre otras cosas, en la emergencia de ámbitos específicos de trabajo o submodalidades, como son la mediación intercultural vecinal, escolar, jurídica..., o en el ámbito de la salud, donde se ubica este trabajo. Más ampliamente, las reflexiones de la autora sobre la mediación intercultural se hacen desde el ámbito de la salud, desde la antropología y desde Cataluña.

Desde el ámbito de la salud no solo porque es ese el contexto de referencia del trabajo sino por cuanto la autora es enfermera. Estamos, por lo tanto, ante una profesional que reflexiona y escribe sobre su propio sector, desde dentro. Esto es importante porque la autora ha aprovechado su experiencia personal y profesional para seleccionar y delimitar su objeto de estudio así como para acceder a ese campo y analizarlo.

Ahora bien, la narrativa de la mediación intercultural que aquí se ofrece es, decíamos, desde la antropología. La autora cursó su licenciatura de Antropología Social y Cultural en la UAB, y completó sus estudios antropológicos en la Universidad Rovira i Virgili. La mirada antropológica se manifiesta tanto en lo conceptual como en lo etnográfico. Por otra parte, se aprovechan las aportaciones teóricas de la antropología política sobre el conflicto y la mediación.

La mirada es, también, desde Cataluña, posiblemente el contexto donde más desarrollo ha tenido la mediación intercultural en salud, y donde se han venido desarrollando experiencias de variado tipo patrocinadas desde la Generalitat, los ayuntamientos, las asociaciones y las fundaciones. El contexto de la investigación y el análisis es el catalán, pero la obra aspira a plantearse en conjunto las características y las vicisitudes de este nuevo campo profesional y social. Desde esa vocación, esta obra supone varias contribuciones, entre las que pueden destacarse las siguientes.

Primera, ofrece una perspectiva histórico-cultural de la génesis de la mediación, su concepto y sus diferentes expresiones. La perspectiva histórica de los fenómenos socioculturales siempre es algo necesario y bienvenido. En este caso lo es, además, por cuanto es de todo punto conveniente enraizar en el tiempo las nuevas modalidades o tipos de mediación que van surgiendo. Segunda, el texto aporta —a partir de una amplia consulta bibliográfica y del análisis de experiencias internacionales y su desarrollo en Cataluña— una caracterización de la mediación intercultural de gran interés para quienes, sin ser especialistas, necesitan de una visión sintética de los rasgos más sobresalientes de esta modalidad de intervención: responsables políticos, profesionales y técnicos de las administraciones públicas y de las organizaciones sociales. En tercer término, y considerando ya el ámbito propio de este trabajo de investigación, la salud y los sistemas sanitarios, el volumen profundiza, desde el trabajo de campo y documental, en varios elementos clave de la mediación intercultural en salud, como son por ejemplo la comunicación y el género.

Por todo ello, siento alegría y satisfacción, como antropólogo y como formador en el campo de la mediación intercultural, de prologar este libro de mi colega Montserrat Antonin, obra que sin duda interesará a muchos y que servirá para seguir avanzando en este campo y, por lo tanto, en la acción por una sociedad intercultural, esto es, de igualdad, respeto e interacción positiva.

II. Introducción

«La mediación intercultural abarca todas las actividades que ayudan a garantizar que hay, por un lado, una **comprensión** real entre el profesional sanitario y el cliente y, por el otro, que en la práctica se cumple el **derecho** a una sanidad apropiada».

A. Gailly (2001)

Comprensión y derecho, dos conceptos que en el ámbito de la salud no pueden contemplarse de forma aislada. Gran parte de los problemas actuales, en todos los ámbitos de la vida, vienen generados por la falta de entendimiento en el difícil arte de la comunicación. Es complicado ejercer el *derecho a una sanidad apropiada* si no se produce una comunicación efectiva que permita una relación sólida basada en el entendimiento y la comprensión entre profesional y paciente.

En España se ha comenzado a prestar especial atención al «fenómeno» de la mediación intercultural a raíz de la creciente llegada de inmigrantes extranjeros en la última década. En sus inicios, a principios de este nuevo siglo, la mediación intercultural se reducía a un número relativamente bajo de asociaciones, ONG y hospitales que, con escasos recursos pero con mucha voluntad y esfuerzo, comenzaban a introducir esta nueva figura profesional en el ámbito de la salud. La evolución seguida no difiere sustancialmente de la que se produjo en Francia, en los años ochenta descrita por Six (1997, 21) quien diferencia tres periodos: el primero de ellos, que denomina la *década de la mediación*, entre 1980 y 1990, comprende los años de *exploración, siembra y espera*; en el segundo, a partir de 1990, la mediación aparece como *el descubrimiento de una planta milagrosa, a la manera de panacea universal*; y, por último, un tercer periodo que, iniciándose a finales de los noventa, se afianza en el siglo XXI, dotando al campo de la mediación en general y de la mediación intercultural, en particular, de un corpus conceptual capaz

de delimitar, entre otras, el perfil, las funciones, los ámbitos de acción e, incluso, la profesionalidad de esta figura emergente.

Este libro pretende aproximarse a la compleja situación en la que se encuentra la mediación intercultural, especialmente en el ámbito de la salud. Dicha complejidad solo puede abordarse de forma transdisciplinar incorporando las aportaciones que han realizado disciplinas como la sociología, la psicología, el *management* o la antropología. No obstante, es esta última disciplina la que va a marcar el enfoque teórico y conceptual. No hubiera sido posible analizar el origen y los fundamentos teóricos de la mediación sin la revisión sistemática de la literatura aportada, a este campo, por la *antropología política*. Desde los años cuarenta, los sistemas políticos, especialmente los sistemas africanos, centraron la estructura social en las alianzas y los conflictos manteniendo a las sociedades en equilibrio dentro de un proceso dialéctico y en el marco de una red de relaciones que facilitaron el desarrollo de agentes intermediarios y sentaron las bases del arbitraje y la mediación.

En los años sesenta diversos autores anglófonos se interesan por esta figura intermediaria, hecho que lleva a producir una abundante literatura a partir de las investigaciones empíricas realizadas inicialmente en África y posteriormente en el área del Mediterráneo con Boissevain como autor referente que nos ofrece un completo análisis de la categoría social de los «mediadores». Estos antropólogos acuñaron el término *cultural broker* al observar que ciertos individuos de las comunidades que ellos estudiaban actuaban como intermediarios o agentes entre los gobiernos coloniales y las sociedades campesinas que estos regían.

Con la llegada de un importante número de inmigrantes, la mediación intercultural, especialmente en el ámbito de la salud, se ha convertido en una necesidad que debe de incidir en el camino de la normalización y la convivencia de personas de procedencia y culturas muy diversas.

Tras más de veinte años de las primeras experiencias de mediación en salud, en nuestro país, no puede afirmarse que la mediación intercultural en este ámbito se haya consolidado. No obstante, la literatura publicada demuestra que los elementos básicos del debate generado en estos últimos años respecto a la figura del mediador intercultural deben de ser incuestionables ya que su perfil, función y profesionalidad han quedado patentes. El mediador intercultural asume un nuevo rol profesional en el campo de los procesos sanitarios demostrando poseer un perfil vinculado definitivamente a un cuerpo especializado de conocimiento. En conclusión, debe de dejar de ser contemplado como la eterna «*figura emergente*».

Por otra parte, la imagen del mediador intercultural se ha unido al concepto de «*recurso sanitario*». La transitoriedad que la definición lleva implícita (en caso de necesidad) es algo que ha trascendido al ámbito de la mediación. Los primeros años de esta década han estado marcados por discursos políticos que manifestaban abiertamente la *necesidad transitoria* de contar con mediadores interculturales, ya que las políticas de integración debían de promover y conducir a los inmigrantes, residentes en nuestro país, hacia la inmersión social y cultural en todos los ámbitos (sin que por ello perdieran su propia identidad). En consecuencia, la interiorización de este mensaje y el contexto económico de muchos hospitales explica, en parte, el hecho de que las instituciones sanitarias no hayan valorado la necesidad de dotar a sus servicios de mediación de la estructura y los recursos necesarios para su completa integración y desarrollo, y hayan delegado su administración y organización a asociaciones y/u ONG.

La realidad es que el rápido aumento de la población extranjera ha puesto en evidencia un nuevo contexto social que, en el ámbito de la salud, ha provocado la necesidad de definir nuevos modelos de atención y, por tanto, nuevos servicios que den respuesta a las necesidades no cubiertas tanto de los profesionales de la salud como de los diversos colectivos de inmigrantes. Además, frente a la necesidad de legislación específica, se une la necesidad de desarrollar definitivamente un código, específico, de normas éticas y deontológicas concretas que rijan la actuación del mediador intercultural como profesional *per se*. En nuestro país solo existe legislación vigente sobre mediación bajo una perspectiva eminentemente jurídica.

La mediación intercultural en salud en España se encuentra todavía en un proceso de consolidación profesional si se la compara con la situación en otros países o con otras profesiones de ámbitos sociales. En nuestro contexto, la mediación como profesión, las funciones de los mediadores, la necesaria formación en competencias interculturales de todos los profesionales de la salud, la mediación realizada por autóctonos o inmigrantes o las relaciones que los mediadores establecen con el resto de los profesionales, asociaciones o voluntarios son solo algunos de los aspectos que necesitan consolidarse. Aunque las políticas sanitarias comienzan a dar pasos que permiten pensar que nos encontramos en el inicio de un nuevo contexto y se constata que el número de centros sanitarios que solicitan la intervención de un mediador sigue aumentando, la mediación intercultural en salud no está aún reconocida como una actividad socialmente valorada.

En la actualidad, la mediación intercultural se plantea la necesidad de analizar y de posicionarse ante las nuevas tendencias, interpretacio-

nes y modelos emergentes de mediación que están surgiendo en el ámbito de la salud. Se plantean nuevos escenarios que intentan captar nuevas miradas conceptuales y márgenes de actuación hacia donde dirigir la mediación intercultural en salud.

Indudablemente, este es el reto más importante que se deberá de afrontar en un futuro inmediato.