



Los mediadores culturales se encargan de facilitar las relaciones entre los inmigrantes y el personal de las distintas administraciones. Estos profesionales suavizan el choque cultural en una sociedad cada vez más mestiza

Tender puentes

TEXTO: ANNA ZAERA FOTO: ELENA CARRERAS

BARCELONA. Imán, ataviada con una bata blanca, camina sonriente por los pasillos del Hospital del Mar de Barcelona. Sale de la unidad de urgencias, donde ha informado a tres chicos magrebíes acerca de la utilidad de la tarjeta sanitaria. Es una de las tareas que esta joven marroquí realiza diariamente en su papel de mediadora cultural. Una profesión emergente en el ámbito social que tiene como objetivo promover el diálogo, la participación y el conocimiento mutuo entre personas de distintas culturas.

Imán Boubri, de 28 años de edad, trabaja como mediadora intercultural desde hace tres años. Su vocación nació sin pretensiones, de «forma natural», cuando descubrió que los avatares cotidianos de representar y ejercer de intérprete con sus familiares, podía convertirse en profesión. Sin embargo, Imán pone énfasis en diferenciar esta mediación cultural de la mediación profesional. «Nuestra tarea no implica una carga emocional; nosotros somos imparciales, nos limitamos a facilitar la comunicación entre el paciente y el personal del centro». Nacida en Casablanca, Imán conoce muchos de los dialectos del árabe, por lo que puede atender con éxito a usuarios de distintas regiones del Magreb.

«La traducción es una de las funciones más importantes de la mediación, aunque no la única», apunta. Mostrar al usuario el circuito del centro, enseñar las normas de conducta autóctonas o, simplemente, facilitar a la familia el acceso a los centros sanitarios o educativos, son otros de los muchos retos a los que se enfrenta el mediador.

Una labor comprometida

Imán reconoce que no es un trabajo bien remunerado, aunque más allá de la recompensa económica, su intención es «conseguir algo». Esta joven, que reparte su tiempo entre las áreas de ginecología, pediatría y urgencias, no esconde un ferviente compromiso con la comunidad magrebí. «Mi trabajo me permite estar muy en contacto con las mujeres y los niños». Para ella, estos dos colectivos son «una llave» para que los magrebíes logren «integrarse» (no le gusta la palabra) en nuestro país. «Muchas mujeres no están alfabetizadas, pero a través de la educación podemos conseguir que las segundas generaciones, sí», explica Imán con apasionada implicación.

Con ella trabajan también una mediadora paquistaní, un mediador de etnia gitana y otra rumana. Los cuatro forman el «staff» de mediación cultural del Hospital del Mar, que trabaja en colaboración con la asociación Salud y Familia. El Hospital del Mar es uno de los centros más visitados por pacientes extranjeros, la mayoría de ellos in-



Imán Boubri (a la derecha) facilita la comunicación entre los pacientes extranjeros y las personas que les atienden

migrantes que residen en los distritos barceloneses de Ciutat Vella y Sant Martí, dos de los barrios que han acogido a más personas llegadas de fuera en los últimos tiempos.

Este hecho ha contribuido a que el Hospital del Mar, que cubre este área urbana, decidiera incorporar este servicio. «Hace tres años vimos la necesidad de contar con un grupo de mediación en nuestro centro», explica Ana Sancho, responsable del servicio de atención al usuario del centro sanitario barcelonés. Durante este periodo, que abarca del 1 de junio de 2003 al 31 de octubre de 2005, el centro ha atendido a 2.483 usuarios de mediación, que han recibido un total de 6.036 intervenciones. Esta intensa actividad refleja la utilidad del servicio.

Ámbito educativo y social

Además de los centros sanitarios, la mediación también se da en el ámbito educativo y el social. Fátima Ahmed trabaja desde hace nueve años en la asociación sociocultural Ibn Batuta. La entidad presta ayuda a los inmigrantes residentes en España y especialmente fomenta el asociacionismo y el desarrollo entre el colectivo marroquí. Fátima ejerce su trabajo en el ámbito educativo y social. Temas como la violencia doméstica, el apoyo psicológico a mujeres o la intersección entre el inmigrante y la familia que reside en el país de origen, son algunas de las

Profesionalización

La mediación no está bien reconocida como profesión. En este hecho coinciden muchos de los mediadores, que reivindican una profesionalización de este trabajo. En el caso de la sanidad, una de las vías de acceso más común a la mediación es el título de auxiliar de enfermería.

También existen algunos cursos de posgrado especializados, a los que se puede acceder con un título universitario. Pero al tratarse de una profesión interdisciplinaria, la formación muchas veces se traduce en el propio perfil personal y bagaje cultural del mediador. Capacidades pedagógicas, dominio del idioma y un conocimiento exhaustivo del medio y los recursos con los que cuenta el área de actuación, son requisitos indispensables para ejercer de mediador.

Así, la mediación intercultural despunta como una interesante fuente de empleo, sobre todo para los inmigrantes que buscan crear un clima de encuentro entre distintas culturas.

actividades que desempeñan en Barcelona y su área metropolitana. Las multiculturales callejuelas del Raval agradecen la tarea de personas como Fátima. En muchos casos, los profesionales realizan una mediación comunitaria, es decir, la mediación no busca só-

lo resolver un caso particular, sino la participación de todo el mosaico de colectivos del barrio. Actos cívicos y culturales como festividades, talleres u otras iniciativas pretenden potenciar la convivencia y el dinamismo de estas zonas urbanas. Como destaca Fátima, «para tener garantías de éxito resulta imprescindible que el mediador tenga un conocimiento pleno de los recursos administrativos con los que cuenta el territorio». De este modo, «se pueden encontrar las soluciones a las demandas concretas de los inmigrantes». Y, en su defecto, derivar los casos a otros profesionales.

Los inmigrantes reciben agradecidos esta atención. «Algunos conocen la figura del mediador, otros no», explica Imán, que bromea con situaciones cómicas protagonizadas por los pacientes magrebíes. Algunos, nada más aparecer en el hospital, se dirigen al médico para pronunciar los vocablos «alta» o «baja», refiriéndose a la licencia médica que permite la reinserción al trabajo después de enfermedad, o viceversa. La función de Imán es «hacerles comprender que si el médico los retiene en el hospital es por algo». Así, en un hábitat cada vez más mestizo, la demanda de este tipo de profesionales crece a un ritmo acelerado. Las mediaciones ya no son esporádicas, se han convertido en una pieza vital para el correcto funcionamiento de las administraciones.