

marzo 2021

www.fmreview.org/es/edicion66

## El papel y las responsabilidades de los mediadores culturales

Emilie Venables, Katherine Whitehouse, Caterina Spissu, Lilian Pizzi, Ahmad Al Rousan y Stefano di Carlo

**La mediación cultural es fundamental para optimizar tanto el acceso como la calidad de los servicios de salud mental.**

Cada vez se reconoce más la necesidad de la mediación cultural —un enfoque que va más allá de la mera prestación de servicios de traducción e interpretación— para satisfacer las necesidades de los migrantes, solicitantes de asilo y refugiados<sup>1</sup>. Los mediadores culturales trabajan con una gran variedad de organizaciones como ONG, hospitales, centros de salud y policía, y prestan asistencia a las poblaciones desplazadas en ámbitos como servicios médicos y paramédicos, promoción de la salud, servicios psicológicos y asesoramiento jurídico.

Médicos Sin Fronteras (MSF), que desde 1999 presta ayuda de diverso tipo a migrantes en toda Italia, realizó un estudio para entender el papel de la mediación cultural para facilitar la prestación de servicios de salud mental y los retos a los que se enfrentan quienes prestan servicios de mediación cultural, y para conocer mejor las experiencias y necesidades de apoyo de los propios mediadores culturales<sup>2</sup>. Se llevaron a cabo 25 entrevistas en profundidad con mediadores culturales, personal de MSF e informantes clave de instituciones académicas y organizaciones expertas en el uso de la mediación cultural con poblaciones desplazadas<sup>3</sup>.

### El papel fundamental de los mediadores culturales

La comunicación y la traducción son las principales tareas de cualquier mediador cultural, ya que permiten un intercambio de información relevante y ayudan a generar confianza. La comunicación a tres bandas que se produce entre los mediadores culturales, sus clientes y otros miembros del equipo (como los psicólogos) constituye una relación triangular extremadamente importante que ayuda a los beneficiarios a acceder a los servicios esenciales y a beneficiarse de ellos. Esta relación ayuda a generar confianza entre el mediador cultural y el cliente, lo que mejora a su vez la comunicación entre este último y el proveedor de servicios.

Los mediadores culturales suelen ser el primer punto de contacto de la gente con los servicios de salud mental. Los mediadores a menudo pueden facilitar una comprensión más adecuada y temprana de las necesidades y evitar que se cometan errores o que se pierda la oportunidad de que accedan a tiempo a la atención y los servicios. Este contacto inicial fue beneficioso a la hora de evaluar las necesidades inmediatas de las poblaciones desplazadas, sobre todo en lo que respecta al malestar psicológico agudo.

Algunos mediadores culturales asisten a los facultativos o al personal de los servicios de salud mental durante las consultas individuales, o trabajan con supervivientes de la tortura y mujeres víctimas de trata. Otros trabajan con entidades jurídicas o de seguridad, proporcionándoles información y servicios de traducción durante las vistas orales. Traducen tanto las palabras como los conceptos entre los clientes y los proveedores de servicios, garantizando que se entienda al cliente y que así pueda acceder a la atención y el apoyo que necesita.



Un mediador cultural de MSF trabajando con personas desplazadas en Italia.

### Un trabajo emotivo y que es todo un reto

Esta labor es también un reto para los propios mediadores. Con frecuencia ellos mismos proceden de la comunidad de refugiados y muchos han pasado por trayectos y experiencias migratorias similares, a menudo traumáticas, a las de las personas a las que intentan ayudar; por tanto, les resulta más difícil establecer un distanciamiento adecuado, objetivo y profesional. Cuando ellos mismos han pasado por un proceso de asilo difícil en Italia, posiblemente no estén seguros de si deberían compartir (o cómo deberían hacerlo) esas experiencias con sus clientes. A veces se les acusa de no ser imparciales o se les pide que mientan u oculten información, lo que les pone en una tesitura muy complicada.

Por otro lado, como dijo un miembro del personal de MSF, el hecho de que algunos de los mediadores culturales hubieran hecho el mismo viaje y se encontraran en una situación estable “era un mensaje positivo para la gente... el mero hecho de estar allí, incluso a veces sin hablar, ya era un valor añadido en esta situación, para disminuir la tensión, el miedo...”

Los clientes no siempre quieren la ayuda de un mediador cultural o tenerlo cerca, y no siempre quieren hablar en su lengua materna durante las sesiones psicológicas o clínicas. Como explicó un experto en mediación cultural, “es la lengua de sus torturadores”. Algunos prefieren expresarse en francés o en inglés sin un mediador cultural que les ayude con la traducción. Aunque los clientes de MSF tienen actualmente derecho a rechazar la ayuda de un mediador cultural durante sus sesiones, es necesario trabajar más para informarles (y así darles tranquilidad) sobre los códigos de conducta y la confidencialidad para ayudarles a decidir si quieren o no contar con la asistencia de un mediador cultural.

Si bien el hecho de que estén familiarizados con sus experiencias tranquiliza a los clientes, compartir experiencias con las personas a las que asisten hace que para el mediador cultural su trabajo sea un reto a nivel emocional y que el riesgo de sufrir traumas o desgaste por empatizar sea extremadamente alto. Los mediadores culturales pueden adoptar estrategias personales de resolución de problemas, pero es necesario contar con un apoyo psicológico y una supervisión bien integrados para protegerles plenamente, en especial a quienes están expuestos a ciertas cuestiones extremadamente delicadas que giran en torno a la salud mental, la violencia o la tortura.

Es necesario que, de forma ordinaria, los mediadores culturales se reúnan con sus colegas homólogos — como psicólogos, fisioterapeutas o facultativos— antes y después de las interacciones con los clientes. Sin embargo, como muchos mediadores culturales no trabajan a tiempo completo, o pueden estar trabajando con diferentes organizaciones simultáneamente, puede suponer un reto asistir a estas reuniones. Además, la precariedad de su situación laboral exacerba aún más los problemas a los que se enfrentan.

El acceso a tiempo a los servicios de salud mental para los refugiados y solicitantes de asilo es un componente fundamental de la prestación básica de servicios médicos, tanto en Italia como en el resto del mundo. Los mediadores culturales son fundamentales para ello, pero es mucha la presión a la que están sometidos en el desempeño de sus funciones. Un mayor enfoque en la formación y el desarrollo de las aptitudes de los mediadores culturales y del personal que trabaja con ellos también ayudaría a garantizar una mayor claridad de cuáles son sus funciones y una mejor calidad en la prestación de sus servicios, y reduciría el potencial aumento de traumas.

**Emilie Venables** [emiliecvenables@gmail.com](mailto:emiliecvenables@gmail.com)

Unidad de Investigación Operativa de Luxemburgo, Médicos Sin Fronteras (MSF) Luxemburgo; División de Ciencias Sociales y del Comportamiento, Facultad de Salud Pública y Medicina Familiar, Universidad de Ciudad del Cabo

**Katherine Whitehouse** [kitwhitehouse@gmail.com](mailto:kitwhitehouse@gmail.com)

Unidad de Investigación Operativa de Luxemburgo, MSF Luxemburgo

**Caterina Spissu** [caspissu@gmail.com](mailto:caspissu@gmail.com)

Misión italiana, MSF

**Lilian Pizzi** [lilian.pizzi@gmail.com](mailto:lilian.pizzi@gmail.com)

Misión italiana, MSF

**Ahmad Al Rousan** [ahmad.alrousan@rome.msf.org](mailto:ahmad.alrousan@rome.msf.org)

Misión italiana, MSF

**Stefano di Carlo** [ste.dicarlo@gmail.com](mailto:ste.dicarlo@gmail.com)

Misión italiana, MSF

1. Utilizamos los términos “mediación cultural” y “mediadores culturales” para reflejar las directrices de MSF en el momento en que se realizó el estudio. Las descripciones empleadas en un trabajo actualizado con posterioridad hacen referencia a la “mediación intercultural”.

2. El equipo de investigación desearía agradecer las inestimables contribuciones de los participantes en el estudio, así como el apoyo de MSF Italia. Nos gustaría dar las gracias especialmente a Francesca Zuccaro y a Adeline De Grate por su apoyo y sus aportaciones a este estudio de investigación.

3. Puede ver la presentación a través de <https://f1000research.com/slides/5-1331>.