

Herramientas en red para la mediación interlingüística e intercultural
Alfredo Álvarez Álvarez (Universidad de Alcalá)

a.alvarezalvarez@uah.es,

Carmen Pena Díaz (Universidad de Alcalá)

carmen.pena@uah.es

Índice

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **EL MEDIADOR, UN NUEVO ACTOR SOCIAL**
3. **RECURSOS**
 - 3.1. **Proveedores de servicios: asociaciones, revistas y ONG**
 - 3.2. **En la era de la Web 1.0: listas de correo y grupos de debate**
 - 3.3. **En la era de la Web 2.0: sitios web de redes sociales (SRS) y blogs**
- 4 **CONCLUSIONES**
5. **BIBLIOGRAFÍA**

Síntesis

La mediación interlingüística e intercultural es un fenómeno nuevo en nuestras sociedades, que han experimentado en las últimas décadas una afluencia masiva de personas procedentes de otras culturas y formas de pensar, en no pocas ocasiones, muy diferentes. Por esta razón, la tarea de establecer puentes de carácter cultural y lingüístico se revela como muy significativa en la medida de que sirven de catalizadores para que el proceso de integración de los inmigrantes se vea libre de algunos obstáculos indeseables. En este camino, el recurso a las TIC favorece el trabajo de mediadores e inmigrantes y para ello se muestran en este artículo algunas herramientas.

Descriptor: mediación, redes sociales, tecnologías de la información y de la comunicación.

1. INTRODUCCIÓN¹

Las tecnologías de la información y de la comunicación se han convertido en una herramienta indispensable para los profesionales cuyo trabajo se desarrolla en ciertas esferas de conocimiento, cuando no en todas ellas. El mundo parece haber dado un giro de 180 grados en menos de dos décadas por lo que respecta a la tecnología. ¿Quiénes de nosotros, aunque no poseamos grandes conocimientos de informática, podríamos imaginar ahora la vida en una sociedad privada de tecnología? ¿Hay alguien capaz de concebir un mundo sin Internet? ¿Puede alguien negar la facilidad con la que comprobamos nuestra cuenta bancaria desde casa? ¿Quién se marcha de casa sin el móvil? ¿Y qué decir del teletrabajo, que nos permite conciliar

¹ La presente investigación se desarrolla en el marco del proyecto de investigación: "InterMed: Mediación interlingüística e intercultural: Diseño, coordinación y seguimiento de mediadores sanitarios " y el grupo de investigación *FitisPos*.

nuestra vida personal con la profesional? Ha pasado mucho tiempo desde aquellos días en que no había más opción que esperar impacientes para ver las imágenes que habíamos obtenido con la cámara... La lista podría ser interminable, y tal vez aun así sería insuficiente para ilustrar hasta qué punto los avances tecnológicos han simplificado nuestras acciones cotidianas y nuestra vida. Por otra parte, el mundo de los dispositivos e instrumentos técnicos se ha incrementado a un ritmo tal que resulta difícil pronosticar cuál va a ser la próxima invención y hasta qué punto podrá cambiar nuestras vidas.

Este fenómeno pone de manifiesto los profundos cambios estructurales que ha experimentado el mundo durante los últimos veinte años. Ya nada es igual. El entorno económico, social y cultural ha cambiado de tal forma que expresiones como "aldea global", acuñada por Marshall McLuhan (1962), sin duda se han hecho realidad. Otros fenómenos, como la "globalización", que fomenta el contacto y el conocimiento de personas y de mercados de capitales, jamás sería posible sin los avances tecnológicos que permiten "almacenar, procesar, recuperar y distribuir información mediante la informática, es decir, procesos micro electrónicos computarizados" (Jaramillo 1986: n. p.) o, al menos, no hacerlo con tanta rapidez como en la actualidad. Sin duda parece que nuestro modo de vida está en función de la inmediatez del intercambio. Todo sucede a un ritmo frenético que nos exige estar alerta constantemente. Si no, al menos esa es la impresión que transmiten quienes viven atados a su teléfono móvil o, para ser más exactos, a los *smartphones* que pueblan el universo digital. A través de sus diminutas pantallas, los usuarios podemos acceder a una ventana de extraordinarias dimensiones que nos ofrece una visión de lo que sucede a miles de kilómetros de distancia de nosotros.

No es nuestra intención soslayar los efectos negativos asociados a este nuevo modelo de estructura social, por lo cual hay que decir que este cambio ha traído consigo también el concepto de analfabetismo digital. En este sentido, cualquier persona que no forme parte de la red de redes estará desconectada y, por tanto, marginada. Se trata de un proceso paralelo al descrito en el caso de las migraciones, que, desde finales del siglo XX hasta la época actual (aunque la crisis económica prevalente que aqueja al mundo haya ralentizado en cierto modo este proceso) ha desembocado en el rediseño de los centros de poder desde los cuales se establece la geopolítica planetaria. Independientemente de las vías por las cuales abandonan su país (donde dejan atrás, entre otras cosas, familiares y amistades), existe una realidad que se repite: la llegada al país de acogida provoca un fuerte impacto cultural que se manifiesta en una mezcla de sensaciones asociadas a sentimientos de vacío, alienación, inseguridad y aislamiento. Estos sentimientos surgen de las dificultades a las que se enfrentan los inmigrantes durante su proceso de adaptación a la nueva realidad, lo cual incluye el contacto con diversos entornos sociales desconocidos.

Uno de los principales obstáculos a los que se enfrentan es el idioma, aunque no solo este último, sino todo lo que trae aparejado, como implicaciones culturales, modelos, sistemas, comportamientos, definiciones diferentes, etc. En este sentido, hay que recordar que el concepto de cultura es

amplio y que existen numerosos aspectos que intervienen en esta configuración. Esto ya lo reconocía Edward Burnett Tylor (1871), según el cual consiste en "un todo complejo que incluye conocimientos, ciencias, artes, costumbres, leyes y cualquier otra capacidad y hábito adquirido por el hombre como miembro de la sociedad" (1977: 19). En primer lugar, quisiéramos hacer hincapié en la idea propuesta por Emile Durkheim (1994 [1895]) de que la cultura constituye un fenómeno social que, por otra parte, requiere un largo proceso de adquisición. En otras palabras, estos patrones de comportamiento y de pensamiento son externos al individuo. Así pues, quien se ve empujado de repente hacia un nuevo sistema cultural necesita a alguien que actúe de puente y facilite el proceso de aprendizaje de las formas preestablecidas de actuar, pensar y sentir, todo ello sin duda necesario para integrarse plenamente en la sociedad de acogida.

Dicha integración, reflejada en los "Principios básicos comunes de la política de integración de la inmigración en la Unión Europea", se entiende como "un proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros" (2004: n. p.). Lo correcto sería entonces hablar no solo de derechos y obligaciones de los inmigrantes (una de las partes involucradas en el proceso de integración), sino también de la necesidad de abordar el fenómeno desde las distintas autoridades que componen el estado de acogida (el "otro"). Así pues, deben proporcionarse medios (es decir, recursos e instrumentos) y capital social (entendido como capital humano) para responder a los diversos problemas económicos, laborales, educativos y sanitarios surgidos del contacto entre distintas culturas. De lo contrario, los inmigrantes se arriesgan a quedar al margen de esta nueva red a la cual deberían estar incorporados.

2. EL MEDIADOR, UN NUEVO ACTOR SOCIAL

En la mayoría de los países europeos, la población inmigrante que accede al mercado laboral lo hace con salarios bajos y en situación de marginación social. El hecho de que estas personas se vean sometidas a factores de riesgo mayores afecta directamente a su salud, lo cual a su vez incide en sus condiciones de vida, que se ven perjudicadas. Por tanto, si la integración es, según la estamos definiendo aquí, un proceso bidireccional, es necesario adoptar medidas de intervención para reducir el coste afectivo-emocional derivado de la migración. Es preciso actuar para garantizar el acceso a los servicios sanitarios y a la planificación familiar, promover hábitos saludables para el tiempo libre, reducir el fracaso escolar y fomentar la comunicación. Con el fin de llevar a cabo estas medidas, es esencial que tanto los recursos como los instrumentos sociales (entre los que se encuentran los mediadores interculturales e interlingüísticos) actúen de nexo de unión.

Los mediadores interculturales e interlingüísticos son un tipo de intérprete que no solo se limita a transmitir el contenido lingüístico, sino que tiene en cuenta la cultura, adaptando el contenido lingüístico al marco cultural de los participantes. Como señalaba Carlos Giménez Romero, vemos que, desde el principio, la mediación ha estado ligada a la idea de "conocimiento", dimensión

que debe integrar tanto la capacidad de escuchar (querer) como el dominio de los conocimientos teóricos y prácticos acerca de los grupos con los que estén trabajando (saber). Específicamente, este profesor de antropología social entiende la mediación del modo siguiente:

Una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados (1997: 142).

Cabe destacar que la definición de Giménez Romero pone de relieve los que deben ser los objetivos, los principios y los planteamientos metodológicos que guíen los programas de intervención social. Y queda claro que el impulso para ello proviene de la interacción, siempre sobre las bases del diálogo, el debate y la acción cooperativa. La mejora de la comunicación interpersonal (interacción intercultural) depende a su vez del acceso a las fuentes de información, a la capacidad de entablar redes y a la adquisición de habilidades y recursos para el trabajo colaborativo. En resumen, la mediación social puede beneficiarse considerablemente de las nuevas tecnologías de la información y sistemas de comunicación, a lo cual deben añadirse otros elementos, como infraestructuras físicas y materiales.

Si la integración implica, por un lado, aprender nuevos patrones de conducta y, por otro, contribuir a que el proceso sea lo más natural posible, parece claro que uno de los papeles principales del mediador debería consistir en proporcionar los medios para que ello sea posible. Ni que decir tiene que en la era de la revolución de la información los medios de comunicación están sin duda repletos sobre todo de contenido digital, aunque no en exclusiva. De hecho, existen necesidades puramente físicas, como disponer de pizarra, tiza y de una sala para impartir un taller de concienciación sobre los peligros de la droga, por ejemplo. Lo importante es que el mediador disponga de los recursos y de los instrumentos necesarios para proporcionar una atención eficaz y para integrar en ellos a la población que, de lo contrario, quedaría al margen de las redes sociales.

3. RECURSOS

A continuación pasaremos revista a los recursos y a los instrumentos de que disponen los mediadores a la hora de responder a las necesidades de información y de acceder a los servicios públicos que necesitan los inmigrantes que comienzan una nueva vida en España. Dado que los medios necesarios oscilarán en función del ámbito en el que desarrolle su trabajo el mediador, esta lista incluye únicamente los recursos e instrumentos de carácter más general. A esto hay que añadir que la información que vamos a facilitar no pretende ser sino un simple catálogo para describir el qué, el dónde y el cómo. Representa solo el primer paso de un estudio que intenta proporcionar una guía de recursos para mediadores en asistencia sanitaria.

He aquí una lista de recursos que pueden ser de utilidad para los mediadores a la hora de atender las necesidades de los inmigrantes a modo de guía sobre instituciones y centros a los que dirigirse en busca de asesoramiento legal, psicológico, laboral y cultural, entre otros.

3.1. Proveedores de servicios: asociaciones, revistas y ONG

Una de las formas más tradicionales de mantenerse al día sobre los avances producidos en un sector son las asociaciones y revistas profesionales, que siguen siendo uno de los recursos más eficaces cuando se necesita información. En nuestro campo de investigación podemos encontrar información sobre la situación actual con respecto a la figura del mediador intercultural e interlingüístico -aún en fase de consolidación-, al tipo de necesidades que presentan los inmigrantes en su situación específica, a las instituciones públicas disponibles para obtener ayuda, a las ofertas de formación, etc. Cabe también destacar la labor de las ONG, que además de tratar de atender necesidades educativas, sanitarias y sociales, entre otras, y de promover valores y actitudes, constituyen una importante fuente de información y, por tanto, de recursos.

A continuación incluimos una lista de instituciones que trabajan para promover la integración social de los inmigrantes proporcionando recursos e información sobre dónde encontrar los medios necesarios para llevar a cabo dicha labor. Dado que no es el objetivo de este trabajo promover la labor de ninguna de estas instituciones en particular, hemos decidido enumerarlas por orden alfabético para evitar el establecimiento de jerarquías. Huelga decir que la lista no es exhaustiva (solo diez instituciones), pero trata de incluir algunas de las asociaciones y ONG más importantes del ámbito de la acción social:

- ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración), que, como indica en su sitio web, es una ONG "que proporciona atención y acogida a las personas refugiadas e inmigrantes, promueve su inserción social y laboral, así como la igualdad de derechos y deberes de todas las personas con independencia de su origen, sexo, raza, religión, opiniones o grupo social".

Más información en: <http://www.accem.es/refugiados/inmigrantes>

- CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado) se centra en proteger y promover los derechos humanos y el desarrollo de los refugiados, labor que desarrolla a través de diversos proyectos para proporcionar asesoramiento legal, búsqueda de asilo y cobijo temporal, traducción y mediación, así como integración laboral, entre otras actividades.

Más información en: <http://www.cear.es>

- COMRADE (Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español). Al igual que CEAR, COMRADE posee como fin último contribuir a la consolidación de una sociedad unida y a la protección de los derechos humanos, particularmente de los refugiados, los solicitantes de asilo y los inmigrantes. Proporciona formación, orientación

sociolaboral, servicios de acción social, servicios psicosociales, traductores e intérpretes.

Más información en: <<http://www.comrade.es/quienessomos.html>>

- Cruz Roja: Programa de Cruz Roja para Inmigrantes. A través de sus diversos programas de acción social, la Cruz Roja responde a las necesidades de todos aquellos que se hallan en situación de exclusión social. Específicamente, los inmigrantes disponen de información sobre aspectos sociales, económicos y colectivos, recursos para la búsqueda de empleo y ayuda en intermediación social.

Más información en: <<http://www.parainmigrantes.info/programa-de-cruz-roja-para-inmigrantes>>

- DGII (Dirección General de Integración de los Inmigrantes) del antiguo Ministerio de Trabajo e Inmigración, ahora denominado Ministerio de Empleo y Seguridad Social, cuya estructura ha sido suprimida por la Secretaría General de Inmigración y Emigración y reducida a una subsección. Aunque esta decisión forma parte de las medidas de austeridad establecidas por el gobierno actual para abordar la crisis económica, constituye una desafortunada involución, ya que está deshaciendo parte de lo que había costado muchos años construir en favor de la integración de las familias inmigrantes.

Más información en: <<http://www.empleo.gob.es/>>

- EDUSO es un portal dedicado a la educación social que proporciona información y documentación relacionada con este ámbito y permite comunicarse con profesionales de la educación social como personas y con organizaciones interesadas en esta forma de acción social. Entre sus numerosos servicios, entendidos como un "lugar de encuentro, diálogo, apoyo, dinamización, reflexión", este sitio web contiene un enlace para una publicación en línea, la Revista de Educación Social (RES), publicada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadores Sociales (CGCEES).

Más información en: <<http://www.eduso.net/index.htm>>

- FEDORA (Federación de Organizaciones de Refugiados y Asilados en España) es una asociación nacional que desde 1989 trabaja para facilitar la integración de los refugiados y de los solicitantes de asilo. Con este objetivo en mente, el equipo promueve la movilización social, proceso entendido como un espacio abierto para la participación desde la concienciación y la educación. Éste es el fin que persiguen las distintas publicaciones incluidas dentro de la labor que desarrolla la Plataforma 2015, y sin duda constituye un instrumento muy útil para obtener información y análisis sobre temas como la pobreza, la desigualdad, las políticas públicas, las inversiones en cooperación para el desarrollo, etc.

Más información en: <<http://www.2015ymas.org>>

- La Caixa, a través de su Obra Social "la Caixa", trabaja para facilitar la gestión de la diversidad cultural en el campo de la salud y para proporcionar formación a profesionales que trabajen en este ámbito. Con este fin, cualquier persona interesada en la materia puede acceder a útiles documentos para la realización de actividades de mediación intercultural, lo que incluye no solo estudios sobre patrones migratorios, sino también material pedagógico e información para la población inmigrante.

Más información en: <http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/inmigracion/mediadoressanitarios_es.html>

- SIETAR (Sociedad para la educación, formación e investigación intercultural) es, haciendo uso de la definición que ofrece esta institución en su sitio web, "un colectivo de hombres y mujeres de diversa procedencia cultural y actividad profesional que comparte un interés común - avanzar en el conocimiento de los fenómenos y procesos que emergen cuando entran en relación personas de diversas culturas". Entre las distintas actividades diseñadas con este fin se encuentran la organización de talleres, la celebración de reuniones y conferencias y la publicación de artículos y de boletines.

Más información en: <<http://sietar.es>>

Quisiéramos concluir esta sección señalando que, aunque los recursos mencionados se dirigen en principio a inmigrantes y no tanto a mediadores, consideramos que es importante que conozcan su existencia. Por otra parte, siempre resulta beneficioso saber qué conexión existe entre el trabajo de otros profesionales y nuestra propia área de conocimientos.

3.2. En la era de la Web 1.0: listas de correo y grupos de debate

La vertiginosa velocidad a la que avanza Internet, recurso de por sí relativamente nuevo, hace que el abanico de recursos quede obsoleto con relativa rapidez. No obstante, consideramos necesario dedicar una sección estos servicios, que consisten básicamente en listas de correo y grupos de debate. Aunque existen diferencias entre recursos, podemos agruparlos bajo un mismo epígrafe, ya que coinciden en una característica fundamental: son de utilidad para compartir tanto información como conocimientos en torno a un tema común. En este sentido, pueden definirse como foros de debate a través de los cuales sus miembros reciben información actualizada con respecto a un área de interés en particular. En cuanto a lo primero, están formados por usuarios que se suscriben al debate de un grupo de estudio y un administrador con capacidad para filtrar los mensajes que se envían y difunden entre el resto del grupo. En función de quien se pueda suscribir a la lista y del grado de libertad existente para enviar mensajes, podemos establecer diversas clasificaciones: listas no públicas, privadas, estáticas, abiertas, cerradas, exclusivas, etc. Con respecto a los grupos de debate, este tipo de foros difiere de las listas de correo en que los mensajes no se limitan a los miembros del grupo en el que se exponen, sino que son públicos, es decir, de libre acceso para cualquier persona interesada en su lectura. Así pues, en lugar de recibir

mensajes en el buzón de correo, es preciso conectarse a un servidor donde se guarda la información (durante cierto período) en torno a un tema en particular.

Debido al número de recursos de este tipo que existen, destacaremos únicamente dos listas de correo relacionadas con la migración:

- Estudio y análisis de las migraciones en el Mediterráneo:
<<http://www.rediris.es/list/info/medimigra.html>>
- Espacio migraciones: <<http://www.rediris.es/list/info/e-mig.html>>

Lo mismo sucede con los grupos de debate, por lo que mencionaremos únicamente los siguientes:

- Aula intercultural:
<http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=1118>
- SIETAR: <<http://sietar.es/publicacionestab>>

3.3. En la era de la Web 2.0: sitios web de redes sociales (SRS) y blogs

Los servicios que ofrece Internet se han incrementado espectacularmente desde 2004, lo que ha dado paso a un desarrollo tecnológico que lo ha cambiado todo aún más porque se ha construido sobre la base de una serie de aplicaciones cuyo espíritu reside precisamente en la comunicación social y la mediación de otros tipos. De hecho, la infraestructura técnica que permite este nuevo entorno de comunicación para fomentar la participación, la colaboración y la interacción se entiende como un esfuerzo por facilitar el diálogo entre las dos o más partes involucradas, lo cual constituye el mismo entorno comunicativo básico que para la mediación intercultural e interlingüística en las migraciones (la población del país de acogida y la inmigrante). Lo hace con el fin último de promover la cohesión y la armonía social, lo que, en realidad, es un intento de crear un espacio de diálogo y de pluralidad democrática donde predomine un planteamiento de colaboración. Por tanto, parece razonable pensar que la mediación tiene mucho que ganar del potencial de los SRS en el entorno de los mediadores.

Con respecto a las ventajas específicas de estos servicios, hay que decir que, además de los ya existentes (básicamente los dos instrumentos antes descritos para la difusión de información), en general se caracterizan por permitir a los individuos conectarse con diversos propósitos. Dichos propósitos sociales, derivados de la proliferación de espacios virtuales creados a imagen y semejanza de Facebook, el rey de este tipo de redes, específicamente permiten comunicarse con otros usuarios de Internet, crear y compartir contenidos, publicar información, etc. A medida que los individuos entran en contacto y la comunicación se democratiza, constituyen una manera ideal de desempeñar la tarea de la mediación. Como señala Miquel Tort al explicar el uso de las nuevas tecnologías para gestionar servicios de mediación comunitaria:

Podemos informar de la tipología de casos en los que intervenimos, de los resultados obtenidos, incluir testimonios de usuarios, informar u ofrecer actividades de sensibilización o de formación, publicar un vídeo, etc. Y, a la vez (y esto es lo más interesante), generar un diálogo, obtener opiniones, poder responder dudas, etc. de forma simple e inmediata ya que es posible acceder a facebook y a otras redes sociales desde cualquier dispositivo móvil conectado a internet (2011: n. p.).

Aquí pasamos revista a algunos de los recursos de la Web 2.0 que pueden, por un lado, facilitar y por otro complementar la labor de los mediadores. Esta lista es, obviamente, susceptible de ampliación. Entre los SRS se incluyen los siguientes: Facebook, LinkedIn, Twenti, Twitter y Mixxt. El sitio web Solomediación 2.0 dirigido por Miquel Tort merece especial atención porque trata de concienciar sobre los servicios y los recursos para mejorar la práctica profesional de los mediadores. Su URL es: <<http://www.solomediacion20.com>>. Cabe destacar también los *blogs* jc.interculturalidad y Maeglin de "Llegó para quedarse", espacio que, como se define él mismo, pretende ser un punto de encuentro donde compartir experiencias y recursos para mediadores interculturales. Este *blog* lleva activo desde 2010 y sigue la estela de "Promoviendo la interculturalidad", surgido un año antes. Se puede acceder a estos dos recursos desde estos enlaces respectivamente:

<<http://mediadoresinterculturales.blogspot.com.es>>

<<http://promoviendolainterculturalidad.blogspot.com.es>>

3. CONCLUSIONES

Las corrientes migratorias que experimentan los países europeos y, en concreto, España, implican nuevos usos sociales que permitan una mejor inserción de los inmigrantes en el medio social en el que desarrollan su actividad. Ello supone la puesta en funcionamiento de servicios específicos que, especialmente en el ámbito de la sanidad, faciliten la comunicación entre el personal sanitario y el inmigrante, con el fin de que este último no vea mermadas sus posibilidades de tratamiento por razones de carácter cultural y/o lingüístico. En ese camino, resulta especialmente relevante la formación de mediadores, que no solo sean capaces de comunicarse de manera fluida en varios idiomas sino también de conocer e interpretar aquellos elementos inherentes a las diferentes culturas que pueden intervenir en la comunicación, en el transcurso de un acto médico. En esa formación resultan de vital importancia las tecnologías de la información y de la comunicación, ya que abren vías de trabajo especialmente útiles, atractivas y de gran eficacia. Al mismo tiempo, la relación, el intercambio y la difusión de las actividades de otros grupos de mediadores representan otras tantas formas de dar relevancia a una actividad que de día a día se revela como más necesaria.

4. BIBLIOGRAFÍA

Durkheim, É. (1994 [1895]): *Las reglas del método sociológico*. Trad. Santiago González Noriega. Barcelona: Altaya.

Giménez Romero, C. (1997): "La naturaleza de la mediación intercultural" en Revista de Migraciones 2, pp. 125-159.

Ibabe Erostarbe, I. y Jaureguizar Albonigamayor, J. (2005): *Cómo crear una web docente de calidad. Publicación*, [S.I.]: Netbiblo.

Jaramillo, O. (1986): "Las nuevas tecnologías de la información y el ejercicio profesional". Memorias del V Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. Bogotá: Felafacs.

Llácer, M. (2010): "Mediador social: ¿en qué consiste su trabajo?". Psicología y más. Blog de Alejandra Godoy Haerberle. Consultado en abril de 2012. Disponible en línea:

<<http://blogalejandragodoyh.bligoo.com/?page=89&reverse=true>>.

McLuhan, M. (1962): *The Gutenberg Galaxy*. London: Routledge & Kegan Paul.

Tort, M. (2011): "Uso profesional de las redes sociales por parte de los mediadores" en Solomediación 2.0. Consultado en abril de 2012. Disponible en línea:

<<http://www.solomediacion20.com/uso-profesional-de-la-redes-sociales-por-parte-de-los-mediadores>>.

Tylor, E. B. (1977 [1871]): *Cultura primitiva. 1. Los orígenes de la cultura*. Trad. Marcial Suárez. Madrid: Ayuso.

Unión Europea (2004): "Principios básicos comunes para las políticas de integración de los inmigrantes en la Unión Europea", aprobados por el Consejo de la Unión Europea y los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros el 19 de noviembre de 2004.