



Universidad
de Alcalá

TÍTULO DEL TRABAJO

NUESTRO MUNDO MULTILINGÜE. INTERPRETACIÓN “LITERAL” O “DE
SIGNIFICADO” EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

Presentado por:

D^a POLINA KUZNETSOVA

Dirigido por:

Dra. NATALIA ABRAMIAN

Alcalá de Henares, a 2 de septiembre de 2013

Índice

1. Introducción.....	7
1.1.Objetivos.....	9
1.2.Métodos de análisis.....	9
1.3.Estructura.....	9
2. Marco teórico.....	10
2.1.Definición.....	11
2.2.Evolución y panorama mundial.....	12
2.3.Denominación.....	13
2.4.Los usuarios extranjeros en el ámbito sanitario.....	15
3. La interpretación en los servicios públicos en España. Los primeros pasos hacia la fundación de la interpretación social.....	18
3.1. La historia de la interpretación social en España.....	18
3.2. ¿A qué se refiere la interpretación social?.....	20
3.3. El papel del intérprete en el sistema sanitario.....	23
3.4. La interpretación en el ámbito judicial en España.....	26
4. La interpretación “literal” o “de significado”.....	28
4.1. La interpretación literal frente a la interpretación “de significado”.....	33
5. La interpretación social hoy y mañana. ¿Es el intérprete en los servicios públicos el mediador intercultural?.....	35
6. Marco empírico. Encuestas y cuestionarios a los estudiantes y a los intérpretes.....	38
6.1.Metodología.....	38
6.2.Muestra del estudio.....	40
6.2.1. El proceso de la investigación.....	41
6.3.Análisis de datos.....	42
6.3.1. Aspecto cultural y lingüístico.....	43
6.3.2. Problemas y soluciones durante el proceso de interpretación.....	50
6.3.3. Análisis y resultados de los datos recopilados.....	57
7. Conclusiones.....	65
Bibliografía y recursos utilizados.....	68
Anexo.....	74

TÍTULO:

NUESTRO MUNDO MULTILINGÜE. INTERPRETACIÓN “LITERAL” O “DE SIGNIFICADO” EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

AUTOR:

POLINA KUZNETSOVA

DIRECTOR:

NATALIA ABRAMIAN

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

MÁSTER O PROGRAMA DE DOCTORADO EN QUE SE DEFENDIÓ:

Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos
Español – Ruso

FECHA DE PRESENTACIÓN:

2 de septiembre de 2013

RESUMEN:

Vivimos en un mundo multilingüe en el cual el ámbito de la traducción/interpretación resulta imprescindible. Hoy en día, la traducción/interpretación juega un papel clave en la vida de la sociedad. La traducción/interpretación es un fenómeno complicado, un tipo especial de la actividad que permite garantizar el proceso de comunicación. La traducción es la consecuencia del multilingüismo y de la variedad cultural. La interpretación es una de las tareas más difíciles de los traductores y sobre ellos recae la responsabilidad de facilitar la comunicación. La interpretación en los servicios públicos se hace más necesaria en todo el mundo. Esto se debe a los grandes flujos de los inmigrantes que traen consigo la formación de las sociedades multiculturales y multiétnicas ya que sus ciudadanos tienen distintas lenguas maternas y, como consecuencia, necesitan que se lleve a cabo la interpretación para conseguir una comprensión en diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

El objetivo de este trabajo consiste en analizar los tipos de interpretación, especialmente los más frecuentes en los servicios públicos. En este caso, nuestra intención se basa en averiguar en qué ámbito se realiza la interpretación y, por consiguiente, revelar los problemas y las dificultades de la interpretación. De este modo en el presente trabajo vamos a analizar los problemas de la interpretación desde diferentes puntos de vista: los conceptos de interpretación “literal” y “de significado”. En primer lugar, el trabajo está orientado a una investigación de la interpretación en dos ámbitos: el ámbito sanitario y jurídico. En segundo lugar, para lograr este objetivo nuestra tarea consiste en entender y comparar los dos conceptos y además en demostrar la necesidad de combinación de estos conceptos, basándonos en estos ámbitos.

También en este trabajo se debe prestar la atención al mismo concepto de la “interpretación”. Los traductores/intérpretes siempre están en el centro del proceso de la comunicación. Siendo los mediadores y los “puentes” externos de las ideas y de las acciones, ellos forman parte del mundo en el que vivimos. De esa manera señalamos que la interpretación es un factor que determina la comunicación multilingüe. Sin embargo, nuestro propósito es encontrar y entender las causas de las dificultades que aparecen durante la interpretación y

también tenemos que determinar cómo se tiene que transmitir la información, literalmente o más bien transmitiendo solamente el significado, así como elegir en qué caso existe la necesidad de recurrir a un determinado tipo de la interpretación.

Podemos decir que estos objetivos e investigaciones son la base de este trabajo que consiste en analizar y proponer las soluciones a algunos problemas antes mencionados.

PALABRAS CLAVE:

Interpetación literal, interpretación de significado, ámbito sanitario, ámbito jurídico, intérprete

НАЗВАНИЕ:

НАШ МНОГОЯЗЫЧНЫЙ МИР. УСТНЫЙ ПЕРЕВОД В ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТРУКТУРАХ: БУКВАЛЬНЫЙ ИЛИ СМЫСЛОВОЙ ПЕРЕВОД?

АВТОР:

ПОЛИНА КУЗНЕЦОВА

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ:

НАТАЛИЯ АБРАМЯН

УНИВЕРСИТЕТ:

УНИВЕРСИТЕТ АЛЬКАЛЫ-ДЕ-ЭНАРЕС

МАСТЕР ИЛИ ДОКТОРСКАЯ ПРОГРАММА, В РАМКАХ КОТОРОЙ ЗАЩИЩЕНА ДАННАЯ РАБОТА:

Международные отношения, Межкультурная коммуникация, Устный и Письменный перевод в Государственных Структурах

Русский-Испанский

ДАТА ЗАЩИТЫ:

2 сентября 2013

РЕФЕРАТ:

Мы живем в многоязычном мире, в котором без такой сферы деятельности, как перевод с одного языка на другой, не всегда легко обойтись. В настоящее время перевод играет важную роль в жизни общества. Это сложное явление, особый вид деятельности, который позволяет обеспечить процесс межкультурной коммуникации. Перевод является следствием многоязычия и культурного многообразия. Устный перевод является одной из сложнейших задач переводчика, на котором лежит большая ответственность. Устный перевод в государственных структурах во всем мире становится всё более необходимым. Это связано с большими миграционными потоками, которые несут за собой образования многокультурных и многонациональных обществ, граждане которых говорят на своих родных языках и, следовательно, нуждаются в переводе, чтобы полностью ориентироваться в различных сферах повседневной жизни.

Цель данной работы проанализировать виды устного перевода, а именно те, которые используются в государственных учреждениях. В данном случае, наша задача заключается в том, чтобы понять, в какой области осуществляется перевод и, соответственно, выявить проблемы и сложности в устном переводе. Таким образом, в данной работе мы анализируем проблемы устного перевода с различных точек зрения: это «буквальный перевод» и «смысловой перевод». Во-первых, работа направлена на исследование перевода в двух областях: в медицине и в юридической сфере. Во-вторых, для достижения цели наша задача состоит в том, чтобы понять и сравнить эти два концепта, а также доказать необходимость совмещения этих концептов, отталкиваясь от данных областей.

Также в данной работе стоит обратить внимание на само понятие «устный перевод». Переводчики постоянно находятся в самом центре процесса общения. Являясь внешними проводниками идей и действий, они отчасти формируют мир, в котором мы живем. Таким образом, мы доказываем, что перевод – это фактор, который определяет

многоязычное общение. Однако, нашей целью является выявить и понять причины определенных трудностей, которые появляются в процессе перевода, а также определить каким образом передавать информацию – буквально или по смыслу, а также выбрать, в каком случае прибегать к тому или иному виду перевода.

Таким образом, эти исследования являются основой данной работы, которая состоит в том, чтобы проанализировать и предложить решения некоторых из проблем, приведенных ранее.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Буквальный перевод, смысловой перевод, медицинская область, юридическая область, переводчик

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años España se ha convertido en un país con gran número de inmigrantes. En unas pocas décadas, España ha pasado de ser un país generador de emigración a ser un receptor de flujo migratorio. España es, además, el décimo país del planeta que más inmigrantes tiene en números absolutos, por detrás de países como Estados Unidos, Rusia, Alemania, Ucrania, Francia, Canadá o el Reino Unido. En los cinco años posteriores, la población extranjera se había multiplicado por cuatro, asentándose en el país casi tres millones de nuevos habitantes. Actualmente, en España más de 12% de la población representan los inmigrantes. La gente de todo el mundo llega al país en búsqueda de una mejor calidad de la vida. La población extranjera se suele concentrar en las zonas de mayor dinamismo económico del país, y por tanto con mayor necesidad de mano de obra. Así, las zonas de España con mayor proporción de inmigrantes son Madrid y su área de influencia, el arco mediterráneo y las islas. Y lógicamente estos inmigrantes que han llegado tienen que acudir a los servicios públicos, cotizar en la seguridad social y pagar los impuestos. Sin embargo, la mayor barrera y obstáculo para los inmigrantes, sobre todo para los que no saben el idioma, es la atención en los servicios públicos.

Las migraciones y la movilidad poblacional crean la necesidad de contar con servicios de interpretación en hospitales, centros de salud, juzgados, ayuntamientos, institutos, etc. Pero no siempre la comunicación entre los proveedores de estas instituciones y el cliente resulta ser adecuada. Como ha dicho Sapir, el lenguaje es un “método exclusivamente humano, no instintivo, de comunicar ideas, emociones y deseos, por medio de un sistema de símbolos producidos de manera deliberada. Estos símbolos son ante todo auditivos y son producidos por los órganos del habla” Sapir (1956). Entonces, ¿cómo alcanzar esta comunicación? ¿Cómo transferir la información si nuestro mundo es tan multilingüe? Si hablamos de los servicios públicos, de los extranjeros, de la comunicación, podemos decir que lo único que falta en este conjunto es el papel del intérprete en los Servicios Públicos que ahora en España es de una gran importancia.

Actualmente, por los movimientos migratorios la comunicación multicultural es más imprescindible en los servicios públicos. Muchos extranjeros acuden a los servicios públicos y muy a menudo se sienten incómodos, puesto que no pueden expresar lo que quieren por las barreras lingüísticas. Desde los servicios públicos – sanidad, educación, justicia, etc.- cada vez adquiere más importancia la necesidad de contar con la figura de un intérprete o traductor que pueda servir de mediador entre el inmigrante y la administración permitiendo establecer una comunicación exitosa y satisfactoria, que resulta ser imposible por el desconocimiento del idioma de origen y/o de llegada y también por las diferencias culturales de ambas partes. En este contexto multicultural y multilingüe se manifiesta una necesidad de comunicación sea para los inmigrantes o para los proveedores de los servicios.

Por supuesto, algunos servicios públicos disponen de folletos informativos, formularios traducidos para la población minoritaria, como árabes, chinos, rusos. Sin embargo, no siempre la comunicación se alcanza con la traducción sino en la mayoría de los casos con la interpretación.

En el presente trabajo analizaremos la situación de la interpretación social en general y además nos centraremos en los tipos de interpretación a los que más se recurren en los servicios públicos.

Está claro que el intérprete en los servicios públicos, es decir, un intérprete social, no es sólo una persona con formación especializada sino la que tiene los conocimientos profundos referentes a la cultura de lenguas de trabajo, conoce códigos de ética profesional y, además, es capaz de resolver muchos problemas lingüísticos en diferentes situaciones. Como ya hemos mencionado, la presencia del intérprete en lugares de atención pública es fundamental ya que acuden muchos inmigrantes y refugiados algunos de los cuales no pueden comunicarse con los proveedores de servicios.

Hay que estar de acuerdo con la expresión según la cual «el intérprete es el vector de una comunicación de doble sentido entre dos culturas, dos maneras de ser y pensar» (Alexander

Bischoff: En otras palabras). Sin embargo, refiriéndose a los conceptos de la interpretación, ¿cuál de los dos tipos de interpretación debe usar el intérprete a la hora de traducir? ¿Cómo y en qué casos podemos elegir y utilizar un determinado tipo? Nuestro trabajo se orienta principalmente hacia el propósito de contestar a esas preguntas, revelar y demostrar la necesidad de estos dos conceptos.

El objetivo primordial de esta investigación es el de focalizar la atención en los puntos clave de la interpretación, así como analizar los tipos de interpretación, especialmente los más utilizados en los servicios públicos, es decir “literal” o “de significado”. En este caso, nuestra intención consiste en averiguar en qué ámbito se realiza la interpretación y, por consiguiente, revelar los problemas y las dificultades en la interpretación. Debido a la cantidad limitada de los datos de muestra, sólo intentaré mostrar las pautas léxico-gramaticales más frecuentes. Para alcanzar los objetivos mencionados voy a utilizar diferentes recursos, tales como encuestas, artículos, libros, diccionarios con el fin de obtener la información adecuada para realizar el trabajo. También el objetivo de la presente investigación es realizar un análisis del tema bajo estudio en el contexto más amplio y sacar una serie de conclusiones.

La elección de este tema, a pesar de no tener bastante práctica en la interpretación en los servicios públicos, nace del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares, dónde estudian muchos estudiantes extranjeros y claro está que todos acudimos a los servicios públicos y vemos a otros extranjeros, la mayoría de los cuales no domina el idioma español.

El método que sustentará el contenido de este trabajo está basado en un análisis de hechos demostrables procedentes de los cuestionarios elaborados para las personas que trabajan como intérpretes en los centros donde se desarrolla dicha profesión.

1.1. Objetivos

El objetivo del presente trabajo se centra en estudiar multitud de problemas y dificultades que surgen durante la interpretación analizando sus causas e intentando encontrar soluciones prácticas, que servirán de ayuda para los futuros intérpretes.

Otro objetivo general que se ha cubierto en esta investigación es clasificar los problemas de interpretación y los problemas que aparecen muy a menudo en la combinación de lenguas español-ruso. Dicha clasificación va a servir en futuro como una recopilación de datos. Así pues debemos identificar esos problemas y, de este modo, resolverlos proponiendo unas soluciones didácticas.

Además, en nuestro trabajo cabe señalar no solamente los tipos de interpretación, “literal” o “de significado”, sino también explicar por qué se utiliza un método de interpretación u otro, en qué ámbito de los servicios públicos es conveniente utilizarlos y para quién se realiza la interpretación.

1.2. Metodos de análisis

En este apartado se describirá la metodología utilizada para la consecución de los objetivos perseguidos. Lo principal que nos gustaría destacar es que durante el proceso de investigación estamos utilizando varios métodos, tales como: observación, verificación de hipótesis, análisis y clasificación. Al observar la realidad del asunto se procede a la planificación de hipótesis. Se trata de comprobar si dichas hipótesis, ideas probables, se ajustan a los datos. El principal método de análisis son las encuestas elaboradas para los estudiantes titulados en traducción/interpretación, los profesores que trabajan como intérpretes y los intérpretes profesionales. Además, hemos realizado la entrevista con una intérprete y preparamos una serie de preguntas de tal manera que se partían una tras otra. Consideramos, que este método es el mejor para obtener más información y recopilar los datos para el futuro estudio.

1.3. Estructura

Teniendo en cuenta los objetivos y la metodología del trabajo, hemos dividido nuestra tesis en tres partes. Las dos primeras partes se centran en una recopilación de datos procedentes de artículos científicos y la descripción de ellos. La tercera parte está dedicada a la investigación empírica y a la presentación de los resultados que se obtuvieron.

En la primera parte hemos descrito el panorama general del mundo multilingüe. Además, hemos hecho una especie de introducción a la interpretación en los servicios públicos, describiendo tales partes como en qué consiste, a quién se dirige y dónde se realiza.

La segunda parte está enfocada hacia la tarea de averiguar qué tipos de interpretación se utilizan en los servicios públicos: literal o de significado. Hemos analizado los ámbitos en los que se realiza la interpretación, con lo cual hemos averiguado qué método de interpretación es el más conveniente en cada situación y ámbito.

La tercera parte del estudio está dedicada al análisis y los resultados que hemos obtenido de los cuestionarios y la entrevista. Este estudio empírico incluye las dificultades que surgen durante la interpretación y las soluciones que puedan haber.

En la conclusión hemos mencionado los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, hemos demostrado cómo se han obtenido los resultados y hemos señalado la conclusión general de toda la investigación.

En la bibliografía citada están marcadas todas las fuentes que hemos utilizado a lo largo de esta investigación. Se incluyen tanto libros como artículos científicos, publicaciones periódicas, ponencias, artículos de prensa y otra publicación utilizada.

En el anexo hemos incluido las preguntas incluidas en los cuestionarios y la entrevista.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Definición

La integración de las nuevas sociedades multiculturales en nuestro mundo no sólo plantea diferentes cambios en la sociedad, comunicación y cultura sino también requiere la necesidad de acudir a la ayuda de los intérpretes. De esta manera, ¿qué entendemos por integración? La palabra “integración” significa acción y efecto de integrar o integrarse¹, es decir constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo. Aunque no siempre la sociedad quiere aceptar esta integración. A veces la sociedad no permite la diversidad. Existe la opinión de que los inmigrantes son personas que quieren quitar el empleo, que quieren arraigarse en el país, no saben el idioma y no pueden ser parte de la sociedad. Sin embargo, la actualidad permite integrar a los inmigrantes y hacer todo lo posible para sus bienes: insertarles y asimilarles. Está claro que el inmigrante recién llegado apenas tiene contacto con la sociedad de acogida. Pero con el tiempo va acostumbrándose a la sociedad, adopta ciertos comportamientos de la sociedad y al final la sociedad acoge a este inmigrante que ya ha contraído las costumbres, la experiencia de la sociedad receptora. El único problema que puede complicar la integración es la falta o el desconocimiento de la lengua. La misma sociedad y los poderes públicos hacen sentir al inmigrante incómodo a la hora de comunicación.

Cabe destacar que hoy en día España está formada por muchos y variados grupos de personas. El extranjero, sea legal o ilegal viene al país buscando un mejor nivel de vida y un mejor trabajo. El principal problema con el que se enfrentan los inmigrantes es el idioma. La población extranjera tiene los problemas serios con la comunicación, especialmente los extranjeros procedentes de la Europa del Este, del Magreb, países asiáticos y africanos. Y muchos de ellos se enfrentan no sólo con las barreras lingüísticas sino con las diferencias culturales. Además como hemos dicho anteriormente los ciudadanos extranjeros pertenecientes a los grupos minoritarios son personas sin recursos económicos que llegan a España en búsqueda del empleo y se encuentran sin conocimientos del idioma a la hora de acudir a los servicios públicos. La mayoría de los problemas que surgen con la comunicación intercultural e interlingüística muy a menudo aparece en el ámbito sanitario, jurídico, así como en el ámbito educativo, en la administración u otros servicios públicos. Por eso cabe destacar que la presencia del intérprete hoy en día ocupa un lugar fundamental en los servicios públicos que no sólo facilita la comunicación entre interlocutores, sino que también “sirve como el puente, como línea de vida entre dos individuos” (Alexander Bischoff: En otras palabras).

La interpretación, como actividad cotidiana y como práctica cultural, ha estado presente a lo largo de la historia donde cruzaron las lenguas, culturas y tradiciones; la historia está llena de diferentes acontecimientos donde a veces era difícil pensar y actuar sin algún puente lingüístico. No sabemos exactamente de dónde nace la actividad de mediador lingüístico, aunque las fuentes historiográficas sí nos proporcionan hoy materiales valiosos para ello. Es cierto que estamos todavía lejos de disponer de una visión global y globalizada de lo que ha sido la actividad traductora a lo largo de sus 4.500 años de historia (Santoyo, 2004: 68), y esas lagunas incluyen, en particular, la historia de la interpretación. En este campo, además de carecer de esa visión global que menciona Santoyo, faltan también los trabajos parciales o fragmentarios sobre periodos históricos concretos.

Durante toda a vida humana la interpretación servía como una práctica cultural, que unía diferentes lenguas, culturas y tradiciones. Es una de las actividades más antiguas en nuestra vida. La interpretación ha enriquecido las lenguas, ha realizado aportaciones en los aspectos políticos y filosóficos. Durante siglos, la interpretación fue una necesidad de la

¹ Real Academia Española

comunicación entre las personas. Amechi Ihenacho, filólogo y traductólogo, escribe sobre la aparición de la interpretación:

“[...] Interpretation has been needed and, in fact, practised since Babel, that is, since two human beings or any two groups of human beings found themselves using languages that were no longer intelligible to each other[...]”

“[...] Interpretación ha sido necesaria y de hecho, ha sido practicada desde los tiempos de Babel, desde cuando dos seres humanos o algunos dos grupos de los seres humanos se encontraban usando los idiomas que eran inteligibles para cada uno [...]”

En actualidad, los servicios de la interpretación se consideran un recurso necesario y significativo en situaciones específicas, como, en nuestro caso, las de los inmigrantes que puedan estar en situación de riesgo de exclusión social. Los intérpretes hacen el usuario sentirse seguro y que el intérprete es capaz de comprender y transmitir lo que las partes quieren comunicar. Muy a menudo los extranjeros se sienten incómodos porque en algún servicio público (por ejemplo, en el ámbito sanitario) deben expresar sus problemas personales, en las que pueden sentir vergüenza o culpabilidad. Por eso nos gustaría señalar que la labor del intérprete tiene carácter cultural, es decir que tiene que respetar y comprender a los inmigrantes, teniendo en cuenta las diferencias que pueden haber en sus culturas y tradiciones.

Citarémos a Vázquez Ayora, que opina que “la interpretación/traducción se realiza no sólo de una lengua a otra sino “de una cultura a otra”. Esto es lo que constituye la gran importancia del aspecto “étnico”, de las modalidades culturales, de las distintas civilizaciones en el proceso traductivo” (Vázquez Ayora, 1977: 152). Esta definición de la mejor forma describe el concepto de la traducción/interpretación. Claro está que no todos los países tienen culturas parecidas y no siempre se coinciden lo que presume muchos esfuerzos para el intérprete a la hora de traducir, especialmente en los ámbitos jurídico o sanitario.

Habría que decir que la profesión del intérprete en nuestros días es bastante nueva, pero la función del intérprete siempre ha existido. En nuestro entorno hoy es obvio que el papel del intérprete es uno de los temas principales y significantes. Muchos autores (Shackman 1985; Roy 1992; Wadensjö 1992; Zimman 1994; Roberts 1997) en sus trabajos están reflejando bastante acerca del tema del intérprete, sus límites y los problemas que pueden aparecer precisamente a la hora de traducir. Cabe señalar que hoy en día un intérprete en los servicios públicos está adquiriendo mayor prestigio e importancia ya que su papel consiste en prestar ayuda a la población extranjera que se hace más y más abundante en grandes ciudades como Madrid.

2.2. Evolución y panorama mundial

Para entender mejor la importancia de papel del intérprete, pondremos unos datos sobre el número de inmigrantes que residen en España. El número de extranjeros con permiso o tarjeta de residencia en vigor a 30 de septiembre de 2012 es 5.363.688. Considerando el régimen jurídico que se le aplica al extranjero, 2.626.503 residentes se incluyen en Régimen Comunitario, es decir el 48,97% del total, y 2.737.185 residentes en Régimen General (51,03%).² Las nacionalidades más numerosas son los rumanos y los marroquíes, que conjuntamente representan el 33% del total de residentes. De las quince principales nacionalidades, siete pertenecen a la Unión Europea: Rumanía (913.405), Reino Unido (246.533), Italia (189.841), Bulgaria (176.333), Portugal (130.955), Alemania (130.020) y Francia (104.724).

Conviene destacar que en muchos países con un gran número de extranjeros se crean guías de servicios, folletos informativos o algunos documentos oficiales en distintas lenguas para una minoría étnica y con el fin de ayudar a los proveedores de los servicios públicos y a los usuarios extranjeros. Estos materiales simplemente contienen información que pueda servir de ayuda para el intérprete, o contener una tabla de glosarios para los proveedores como para los extranjeros. Por supuesto, el objetivo del intérprete, o intérprete social como se le llama en algunos trabajos científicos, es transmitir directamente información específica al público. Se trata de los temas de salud, jurisprudencia, educativos, sociales, administrativos, pues, depende del ámbito en el cual trabaja el intérprete. Los organismos públicos, cuando solicitan la actuación de un intérprete, no esperan solamente que informe y oriente a la persona de otra cultura, sino que sea un enlace válido, tranquilizador, comunicador. En este caso nos parece oportuno destacar la necesidad de la intervención del intérprete como mediador y transmisor de información contextual que no sólo comunica la información sino que facilita la comunicación sin ningunas barreras lingüísticas e interculturales.

Hay que decir que la inmigración no es un fenómeno nuevo. Países como Australia, EEUU, Canadá, Reino Unido ya la han vivido, así que cuentan ya con los recursos y los materiales que permiten resolver los problemas en nuevas situaciones. Entonces, se crearon diferentes agencias, servicios de traducción e interpretación para ayudar a la población extranjera. En cuanto a los materiales, han creado las traducciones de los textos en varias lenguas tales como informaciones de diferentes culturas, traducción de algunas páginas en la red, guías de buen uso, etc.

En general, la interpretación en los servicios públicos no es tan popular como profesión en la mayoría de los países. Nuestra intención no es solamente diferenciar la interpretación “literal” y la del “significado” sino describir el concepto de interpretación social y comprobar que es una actividad realmente necesaria. Se trata de los problemas que surgen en las instituciones públicas, es decir la comunicación entre los proveedores y los hablantes de diferentes lenguas. Como ya hemos mencionado arriba, algunos países (Estados Unidos, Australia, Canadá, Suecia) ya reconocen la actividad de interpretación social, porque en las décadas de 1960-1970 el flujo migratorio era un factor bastante preocupado en estos países. Podemos describir la interpretación social como aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos nacionales (administrativos, sociales, médicos, judiciales, educativos y religiosos) y entre los usuarios de diferentes países, culturas y tradiciones, especialmente los que pertenecen a minorías lingüísticas.

² Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 30.09.2012

2.3. Denominación

Es necesario hablar de la interpretación en los servicios públicos como una actividad nueva. En realidad, es nueva como profesión, no como actividad, ya que todavía en muchos países no es reconocida como profesión. Existen muchos trabajos dedicados a la interpretación, pero la cuestión es que esta actividad sigue desarrollándose. En el mundo multilingüe que nos rodea la interpretación se hace más y más relevante. Como ya hemos dicho, los flujos migratorios y la población extranjera crece nuevas sociedades formadas por personas que han llevado su propio bagaje cultural y la demanda de la interpretación se hace cada día más importante. Es como un instrumento, un puente que realiza la comunicación y facilita la comprensión entre la gente.

Nos parece oportuno decir que el concepto de *interpretación* como tal tiene muchas denominaciones. Como es una de las actividades nuevas en nuestro mundo, o mejor dicho una de las profesiones nuevas, cabe señalar que tiene muchas terminologías en cuanto a su ámbito y además existen los factores que determinan la adopción de uno u otro término. De este modo podemos decir que el concepto de *interpretación* “depende” de cada sociedad, es decir que, por ejemplo, en Bélgica el término de *interpretación* se asocia con el género de conferencias. Es curioso porque en Bruselas se encuentra la sede del Consejo Europeo y los servicios de interpretación/traducción están en plena necesidad. En Canadá este término se denomina como *cultural interpreting* e incluso existen opciones que denominan las distintas variantes por separado, que dependen del ámbito de servicios públicos en que se realicen: *interpretación médica*, *interpretación judicial*, *ante los tribunales*, etc. (Miguélez 2003: 36, 37). En el caso de Australia, no se usa el concepto de *interpretación social* como tal. La gente suele usar solamente la palabra *interpretar* en general, sin añadir la palabra *social* (Gentile 1997: 117).

Hablando de la interpretación social, nos gustaría observar este término en el ámbito nacional. El mismo término *interpretación social* fue descrito por Roberto Mayoral y que identifica en el la actividad del intérprete social en los servicios públicos puntos de contacto con la del trabajador social (Mayoral 2003: 129). Cabe destacar, que el papel del intérprete social muy a menudo implica estrecha relación con cuestiones de política social o una cierta militancia social. Hay muchos debates en cuanto a la denominación al concepto “interpretación social”, sin embargo, no podemos olvidar la existencia de otras denominaciones tales como *Liaison Interpreting* (interpretación de enlace) o *Interpreting and Translating in Social Services* (traducción e interpretación en los servicios sociales). Además, existen términos para los intérpretes, como, por ejemplo, *Health Care Interpreters* (intérpretes sanitarios), *Medical Interpreters* (intérpretes médicos), *Cultural Interpreters* (intérpretes culturales), etc. Según Hurtado Albir, en su glosario el término “interpretación social” se define como un “tipo de traducción oral que se efectúa para establecer relación de los individuos con servicios públicos o privados. Se realiza con las modalidades de interpretación de enlace y traducción a la vista.” (Hurtado Albir, 2001: 638). Hay que señalar que en España la interpretación en los servicios públicos es el ámbito bastante nuevo y según Carmen Valero la interpretación en los servicios públicos consiste en “establecer la comunicación con un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que, con frecuencia, desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentre. (Valero 2003: 5).

La interpretación social es un tema reciente y complejo y se está estudiando por muchas investigaciones, que consisten en las encuestas de los mismos intérpretes sociales, en discursos, análisis, etc. Está claro que el concepto de la *interpretación social* inventaron las instituciones, donde el problema radica no solamente en prestar atención a sus usuarios sino también en superar los problemas de comunicación entre ellos y los proveedores de estas instituciones.

Es preciso marcar, que el intérprete social ejerce el papel no solamente del intérprete como tal, sino como el mediador intercultural e interlingüístico. Hablando de la interpretación social nos referimos a una modalidad de la interpretación la que abarca un ámbito muy amplio que

se desarrolla en todo tipo de entornos (sanidad, educación, justicia y tantos otros) y con todo tipo de destinatarios. Las situaciones en que se hace necesaria la presencia de un intérprete en el marco de la prestación de servicios públicos son cada vez más frecuentes y numerosas, debido al multilingüismo y la multiculturalidad que caracterizan a muchas sociedades contemporáneas, a la globalización y al aumento de la inmigración.

2.4. Los usuarios extranjeros en el ámbito sanitario

Al principio, lo primero que nos gustaría decir es que todo el ciudadano extranjero tiene derecho a la atención sanitaria, según la Constitución española de 1978 (artículo 43) y la Ley de Extranjería³, donde en el artículo 12 está escrito que todo extranjero inmigrante no comunitario, independientemente de su situación administrativa tiene derecho a recibir atención médica con solo estar empadronado (Saura 2001: 1).

La población extranjera en España, que ha traído su bagaje intercultural, adquiere cada vez más mayor importancia en la comunicación multicultural, especialmente en el ámbito sanitario. Como hemos mencionado antes, los inmigrantes, sobre todo recién llegados se sienten incómodos por no dominar el idioma, no conocer el funcionamiento del sistema sanitario en el país de acogida, no saben a quién acudir y pedir ayuda. Los extranjeros a la hora de llegar a algún servicio sanitario necesitan tener información en su propio idioma que les explique detalladamente sobre la institución, las reglas, condiciones, pues, todo lo que les pueda ayudar y facilitar conocer su situación y cómo cuidarse. Debido a tales necesidades comunicativas muchos centros de salud, hospitales y otras instituciones sanitarias toman la decisión de crear sus propios guías de traducción en distintas lenguas para ayudar no sólo a los proveedores de los servicios sino a los clientes para informarles sobre un tema específico. Los materiales son muy diversos: los libros, folletos informativos para los pacientes extranjeros, los glosarios para los médicos o intérpretes. Sin embargo, no todas las instituciones gozan de estos materiales. Es sabido, que en la mayoría de los casos toda la información para los extranjeros está escrita en inglés, francés, alemán, pues en las lenguas más habladas en el mundo. Pero, entonces ¿qué hacer si el paciente es árabe, chino, ruso o es de los países africanos, o mejor, de los países que tienen su propio dialecto? Ellos que tienen la cultura absolutamente diferente a la de española, estos inmigrantes acostumbrados a otro tipo de relación paciente-sanitario muy a menudo no imprueben los métodos de la medicina “occidental” y prefieren otros métodos de asistencia, que no siempre son muy adecuados. Los pacientes exigen que les presenten la información traducida en su idioma, que les informen de forma comprensible sobre los problemas de salud. Además, el uso de estos materiales puede realmente facilitar la labor de los profesionales ya que el paciente recibe información sanitaria adecuada, así que el médico puede actuar de forma más activa, puede comprender mejor la actitud de algunos pacientes y conocer sus peculiaridades culturales.

En España las necesidades actuales de traducción e interpretación en los servicios públicos suelen afectar no solamente a los así llamados inmigrantes “sin papeles”, sino también a los inmigrantes laborales, tales como “turistas residentes”, ciudadanos comunitarios, jubilados. La demanda creciente de los servicios de interpretación que faciliten los contactos con las administraciones públicas está claramente vinculada en España al fuerte aumento de los porcentajes de población inmigrante extranjera. El número de extranjeros residentes en España alcanzó la cifra de 5.411.923 al cierre de 2012, lo que supone un incremento del tres por ciento (unas 160.800 personas) respecto del año anterior, motivado principalmente por el crecimiento del grupo de foráneos procedentes de países de la Unión Europea, que suma 100.729 nuevos miembros, un 3,94% más, en 12 meses.⁴

Conforme con lo que hemos mencionado, es obvio que con la creciente demanda en las necesidades de comunicación llama la atención los servicios de intérprete. Aunque son más frecuentes las demandas de intérpretes en el ámbito sanitario, podemos decir que la interpretación en los servicios públicos españoles “está en un fase claramente pre-profesional” (Martin, 2007: 99). Muy a menudo los proveedores de los servicios no saben cómo trabajar en estas situaciones y que consideran que el intérprete es la persona más principal en la acción, es

³ Ley Orgánica 4/2000 del 11 de enero sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Intergración Social, modificada modificada por las LO 8/2000, 14/2003 y 2/2009.(Con fecha de 30 de junio de 2011 será sustituido por el nuevo Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril (BOE de 30 de abril).

⁴ Son los datos provisionales del Instituto Nacional de Estadística (INE): www.ine.es

decir que todavía falta una mínima infraestructura pública que permita a los proveedores de los servicios a los usuarios extranjeros resolver de manera eficaz y profesional sus dificultades de comunicación.

Según Fuertes y Martín Laso, (2006)⁵ los problemas con los que se enfrenta el profesional sanitario en las consultas de los centros de salud (y hospitales) en cuanto a la atención al paciente inmigrante no son meramente lingüísticos sino también de interferencias culturales y de interferencias emocionales. Holly Jacobson⁶ en su artículo escribe claramente que una de las mayores causas de los frecuentes malentendidos entre doctor y paciente son las diferencias lingüísticas que existen entre interlocutores. Está claro que hay que compartir entre dos personas la comunicación y durante una conversación es imprescindible que las dos interpreten lo que se dice de la misma forma, basándose en las mismas normas.

De los determinantes socioeconómicos habría que decir que los inmigrantes sufren una gran inestabilidad jurídica, agravada por el desconocimiento de la cultura y el idioma, exposición a abusos laborales o violencia de género, factores que, indirectamente, repercuten en su estado de salud. Los inmigrantes suelen adoptar los riesgos de la población en la que se integran, asumiendo estilos de vida que no poseían, lo que les provoca patologías que en sus países de origen nunca hubiesen desarrollado. Lamentablemente, no todos los inmigrantes en España tienen un nivel alto de la vida y ellos viven en situación de precariedad, de pobreza y exclusión. Como consecuencia estas personas presentan un menor nivel de salud a causa de mala comida, algunas infecciones de las viviendas, insuficiente prevención de enfermedades y la falta de acceso al sistema de salud pública. La mayoría de estos inmigrantes no son legales y tienen el trabajo duro, lo que conlleva a los graves riesgos físicos (pateras, bajos de camiones, bodegas de barcos...).

De este modo, podemos sacar la conclusión de que algunos inmigrantes son víctimas de violencia en los países de acogida. En cuanto al determinante de salud del sistema sanitario habría que decir que existen barreras de acceso y utilización de los servicios sanitarios, por desconocimiento o miedo debido a su situación administrativa. La atención médica debe ser especialmente cuidadosa y respetuosa. El primer contacto de necesidad del inmigrante en el país, o al menos de necesidad vital, puede ser el sistema sanitario.

Otros problemas al acceso dependen del propio inmigrante y sus circunstancias. Los procesos de reconocimiento de la propia condición de enfermo y de la búsqueda de atención se encuentran muy influidos por cuestiones culturales y creencias religiosas. Por ejemplo, en algunos grupos inmigrantes de religión islámica son los hombres quienes por tradición, conocimientos y recursos se manejan mejor en los sistemas de salud y deciden sobre la asistencia o no de sus mujeres a los centros sanitarios. Hay que tener en cuenta también que muchos extranjeros en su vida nunca han tenido ningún acceso a los servicios sanitarios y no saben los derechos y deberes elementales del usuario en el sistema español. Todo esto presenta las dificultades y supone barreras entre los usuarios y los proveedores en el sistema sanitario.

Migrant Friendly Hospitals⁷ (2003) subraya en su artículo las dificultades que se suelen encontrar los hospitales europeos a la hora de procurar la atención sanitaria a pacientes inmigrantes y minorías: problemas de comunicación, diferencias culturales, previsión inadecuada para satisfacer las necesidades sanitarias de los inmigrantes y minorías, falta de documentación e investigación sobre el tema y falta de información adecuada para los pacientes. Como ya hemos

⁵ Fuertes C. y Martín Laso M.A. (2006) "El inmigrante en la consulta de atención primaria". An. Sist. Sanit. Navar. 2006 Vol. 29, Suplemento 1

<http://www.universaldocor.com/gestor/imagenes/equTxt1.pdf>

⁶ Lo que crees que has dicho no es lo que creen que has dicho. Los efectos de los actos de habla en la comunicación transcultural - Holly Jacobson (en: Panace@. Vol. 2, n.º 6. Diciembre de 2001)

⁷ 2 Migrant Friendly Hospitals (2004) "Migration, Diversity, Health and Hospitals. The Amsterdam Declaration. Towards Migrant-Friendly Hospitals in an ethno- culturally diverse Europe.

<http://www.mfh-eu.net/conf/downloads/AmsterdamDeclaration2004.pdf>

señalado antes, la comunicación entre los clientes extranjeros y los médicos puede fracasar por muchas razones, especialmente si el paciente no domina el idioma oficial. Por eso nos parece oportuno decir que la ayuda del intérprete o de algunos servicios lingüísticos puede ayudar mucho en la comunicación entre el paciente y el personal sanitario.

Sin embargo, no todas las instituciones sanitarias necesitan la ayuda del intérprete para lograr la comunicación conveniente. Por lo tanto, según Carbelo Baquero⁸ los profesionales sanitarios tienen “escasa calidad y profundidad en la comunicación, ausente de buena relación e intercambio”. En su estudio dice que los intermediarios/mediadores “cuando están presentes facilitan la comprensión de la situación y diagnóstico mejorando la interacción. Son importantes para mantener el tiempo o ratio en consultas”. Y sobre los usuarios (inmigrantes) dice que hay “exceso de errores de comprensión repercutiendo en falta de interés y colaboración y en el seguimiento del tratamiento, necesitan apoyo oral y escrito”. Teniéndolo en cuenta podemos destacar la necesidad de contar no sólo con los servicios de interpretación, sino con los materiales disponibles, es decir, traducidos sobre el funcionamiento del sistema sanitario, documentos administrativos y de educación sanitaria.

Como es sabido, los médicos hablan la misma lengua y tienen las mismas experiencias culturales que sus pacientes. Pero en la realidad hay una escasez de profesionales de la salud que hablen lenguas minoritarias y que tengan el dominio cultural suficiente para comunicarse de forma eficaz con sus clientes. En este caso la participación de los intérpretes sería la mejor variante para superar las barreras lingüísticas y culturales.

⁸ Carbelo Baquero, B; Valero Garcés, C; Barroso Pérez, E; Lázaro, R (2007). “Interculturalidad y comunicación, un derecho en el cuidado de la salud”. 2007; 2.

3. La interpretación en los servicios públicos en España. Los primeros pasos hacia la fundación de la interpretación social.

Tanto los estudios de la interpretación en los servicios públicos, denominada como “interpretación social” o “interpretación comunitaria”, como el concepto de la interpretación como tal, estaba desarrollando de acuerdo con el principio “desde las prácticas hasta una teoría”. Durante muchos años los teóricos de la interpretación eran los intérpretes con mucha experiencia y esta experiencia les ha permitido crear una nueva actividad de la interpretación llamada “interpretación en los servicios públicos”. En este apartado no gustaría contar sobre la práctica de la interpretación en los servicios públicos: cuándo esta actividad ha aparecido en España y cómo se organiza la interpretación social.

3.1. La historia de la interpretación social en España.

La interpretación en los servicios públicos no es una modalidad nueva en la historia, aunque ahora el interés hacia la investigación de este ámbito se ha aumentado debido a las necesidades de la comunicación entre la gente que acude a los servicios públicos. Sobre todo son los inmigrantes que han llegado a España, turistas o residentes que no dominan el idioma. La facilidad de comunicación es uno de los objetivos más principales e importantes de los servicios de interpretación. Las necesidades de interpretación/traducción afectan la mayor parte de la población extranjera. La demanda de los servicios de interpretación se ha crecido enormemente en los últimos años en España, especialmente con la combinación de lenguas ruso-español, árabe-español, francés-español. La Comisión Europea señala que el árabe y el ruso son dos de las lenguas más demandadas en la actualidad para trabajar en este ámbito⁹.

La necesidad de la interpretación en los servicios públicos en España ha empezado a crecer en las últimas décadas. Justo a esto, con los movimientos migratorios ha cambiado la sociedad: nuevas lenguas, otras culturas, diferentes hábitos – todo esto ha influido mucho en el desarrollo de la sociedad. Ahora estamos en la sociedad multicultural y multilingüística que muy a menudo complica la vida para la población extranjera. La incompreensión de la lengua extranjera, y, como consecuencia, la falta de la comunicación lleva a los problemas bastante serios a la hora de comunicarse con los habitantes del país de acogida, especialmente en los servicios públicos. Sanidad, escolarización, vivienda, administración, policía – en todos estos servicios se requiere la ayuda del intérprete/traductor para facilitar la comprensión entre los usuarios y los proveedores, para transmitir los mensajes de una manera más comprensible sea para los trabajadores o para los usuarios.

Como ya hemos señalado anteriormente, con la nueva sociedad multicultural han surgido nuevos retos y necesidades en cuanto a la comunicación. La actividad y la profesión de interpretación siempre han existido. Sin embargo, el mundo se desarrolla y con ello se desarrollan nuevas tendencias y actividades. Así, con nuevas sociedades multiétnicas ha aparecido una actividad llamada interpretación social. En España desde finales de la década de 1990 aparecen unos pasos para estudiar e investigar la interpretación en los servicios públicos. Nos gustaría mencionar unos de los principales fundadores de esta actividad. La Universidad de Alcalá de Henares, la Universidad de Granada, Castellón, Vitoria, la Universidad de Salamanca son los pioneros en investigación de la interpretación en los servicios públicos. Estas universidades han creado los programas de formación para los intérpretes especialmente en los servicios públicos. Lo interesante que habría que decir es que algunas universidades, o sea, los grupos de investigación, han creado sus propios términos para denominar esta actividad. Así, la Universidad de Granada nos ofrece el término de *interpretación social*, mientras la Universidad de Tarragona ha inventado el término de interpretación de enlace y la Universidad de Alcalá de

⁹ <http://consejosempleo.es/traductor-una-profesion-con-futuro-prometedor/>

Henares nos ofrece el término de *interpretación en los servicios públicos*. A pesar de los diferentes puntos de vista a esta actividad es justo afirmar que todas las denominaciones son iguales ya que se trata de tal tipo de la interpretación que facilita la incomprensión entre los proveedores de los servicios públicos y sus usuarios, es decir debemos concentrarnos en la definición del perfil del intérprete y sus funciones que debe desempeñar. Dichas universidades ofrecen los programas de preparación para el intérprete en los servicios públicos, o sea, el objetivo es profesionalizar la figura del intérprete a través de la formación. El intérprete que trabaja para los servicios públicos tiene que ser el especialista en comunicación entre el trabajador y el cliente tanto como estar bien informado acerca del contexto económico, social y cultural de los países en los que se utilizan sus idiomas de trabajo.

A pesar de que existen estos programas de formación, eso no excluye el hecho de que la interpretación social en España es una actividad novedosa, pues “se trata más bien de una actividad cuyos antecedentes históricos son tan antiguos como el propio fenómeno migratorio” (Alonso, 2006). Sin embargo, muchos autores y profesores intentan desarrollar esta actividad, recopilando los datos, investigando, haciendo encuestas, etc.

3.2. ¿A qué se refiere la interpretación social?

Si hablamos del intérprete social, que es lo más conveniente para nombrar al intérprete que trabaja con los servicios públicos, cabe señalar que la noción de *interpretación social* es bastante nueva en España y no es muy reconocida en el país. Por lo tanto, existen muchos trabajos de investigación que se están realizando en España. De estos trabajos podemos destacar los trabajos de Cebrían: 2004; Aguessim: 2004; Martín: 2000; Foulquié 2002 de Granada, el grupo de investigación GRETI¹⁰ que ha descubierto que “en España no se reconoce el perfil del Interpretación Social, y, en general, no existe acreditación. Con pocas excepciones, no existe formación formal. En definitiva, prácticamente no existen mecanismos de profesionalización”. Sin embargo, a pesar de esta situación intentaremos describir el concepto del intérprete social.

Existen bastantes definiciones sobre la interpretación social. Cabe citar a Wadensjö (1998: 33) que opina que “es un tipo de interpretación que tiene lugar en el ámbito de los servicios públicos para facilitar la comunicación entre el personal oficial y los usuarios: en las comisarías, oficinas de inmigración, centros de ayuda social, centros de salud, escuelas o servicios similares”. Según Martín (2000), “la interpretación social o interpretación comunitaria responde a una necesidad social de una comunidad de personas que por una razón u otra no hablan el idioma mayoritario, y por tanto se ven perjudicadas en su relación con la administración y en el ejercicio de sus derechos y deberes a la hora de acceder a los servicios públicos” (Martín, 2000). Además no podemos dejar de mencionar que la interpretación social es una de las modalidades nuevas de la interpretación general, por lo cual Martín (2000) destaca que “la falta de reconocimiento, la utilización de intérpretes no profesionales, la indefensión de los inmigrantes debido a la falta de interpretación adecuada, la polémica sobre el papel del intérprete y su grado de implicación en la situación interpretativa son aspectos destacados en cualquier bibliografía referente a la interpretación social”.

Al acudir a algún servicio público, el inmigrante se pierde en las así llamadas lagunas culturales y lingüísticas, se siente marginado e incómodo por no saber el idioma, no saber expresarse ni nada. En este caso, ¿cómo debe comunicarse el usuario extranjero con los proveedores de los servicios públicos? La única solución para eliminar estas barreras es la ayuda del intérprete, o sea, el intérprete social. En vista de lo cual resulta que “se trata de establecer la comunicación con un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel cultural educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que, con frecuencia, desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentra” (Valero y Mancho 2002: 15 – 25). Además, la interpretación social supone interpretar a los residentes o visitantes de la comunidad (Mikkelsen (1996) y de este modo la interpretación social se diferencia de otros tipos de la interpretación.

Habrá que decir algunas palabras sobre la importancia de la interpretación social o comunitaria. Hoy en día en España este concepto está poco desarrollado, por lo tanto los países como Estados Unidos, Australia, Suecia, Canadá fueron los pioneros en asumir la interpretación social como algo necesario y la llevan a cabo en su máximo exponente. Gran Bretaña también aboga por la multiculturalidad aunque la realidad es algo distinta. Está claro que la necesidad de la interpretación social depende de las circunstancias diferentes. Los diferentes gobiernos crean las políticas de inmigración y lingüísticas, que inciden directamente en este sector. Los países arriba mencionados ya reconocen el concepto de interpretación social, pero en España la inmigración va a la marginalidad y no está integrada de forma natural en la sociedad. En este sentido, la interpretación social debería dirigirse hacia un doble esfuerzo: la traducción meramente lingüística y la mediación sociocultural, que permita al inmigrante una adecuada

¹⁰ Grupo de investigación de la Junta de Andalucía (HUM-737 “La interpretación ante los retos de la mundialización: formación y profesión”

integración, ya que el problema aparece básicamente “de la necesidad de los organismos públicos de atender a usuarios no hablantes de la lengua oficial” (María Isabel Abril, 2006).

Como hemos mencionado, el objetivo de la interpretación social es la comunicación con la sociedad extranjera que no conoce el idioma del país de acogida. Este tipo de interpretación es el “producto” importante para la sociedad, porque adquiere importancia día a día debido al aumento de la movilidad geográfica, voluntaria o no, y, por otra parte, a la sensibilización hacia los derechos de la población desplazada. Hay que señalar algunos rasgos relevantes de la interpretación social. A continuación, destacaremos un sistema de la comunicación en el proceso de la interpretación. Según Alexieva (1997), los participantes de la comunicación son interlocutores primarios, es decir los proveedores de los servicios públicos, los usuarios y el intérprete. Un representante de un servicio público es el hablante de la lengua mayoritaria y oficial que está implicado en contenido textual. En cuanto a los usuarios extranjeros, son las personas que pertenecen a una minoría lingüística, que pueden usar una segunda lengua para mantener la conversación y están implicados en el contenido textual. El intérprete a su vez, es una persona profesional, sin embargo se puede tratar no profesional si no tiene ninguna formación específica y es el miembro de la minoría lingüística. Lo de la situación comunicativa, podemos decir que es la entrevista en la que se desarrolla la comunicación dialógica donde la función del intérprete es ser invisible. El tercer rasgo que destacamos es la configuración contextual de la situación comunicativa. Es un entorno profesional especializado, en el que se desarrolla un intercambio comunicativo oral y con una relación jerárquica entre los interlocutores. La interpretación social es la que se utiliza en la Administración de Justicia, los cuerpos policiales, los servicios sanitarios, administrativos y sociales en general. Sin embargo, a pesar del ámbito en el que se realiza la interpretación, el factor más relevante es que se produce en entornos profesionales, especializados e institucionales que responden a una configuración contextual propia.

¿Cómo sería la transmisión de la información? Alexieva (1997: 165) nos propone un tipo de texto asimétrico, o sea, semiespontáneo, planificado y especializado por parte del profesional del servicio público. Y por parte del usuario debe ser no planificado y no especializado. Este sistema nos permite entender que la interpretación en los servicios públicos, digamos, el discurso de la misma, es oral y espontáneo (Mason 2000: 216; Pöchhacker 2004: 139). Sin embargo, cuando la interpretación se realiza en tales servicios públicos como hospitales, tribunales, el discurso parece a un sistema pregunta-respuesta, de manera formal y planificada, y además se utiliza la traducción oral de la documentación como informes, declaraciones, recetas, formularios, etc. Garber (2000: 17) dice que muy a menudo la comunicación puede no producirse y el intérprete debe recordar que para asegurar al usuario no hace falta solamente transferir el contenido, sino que transferirlo de manera fiable, es decir asegurar la comprensión y garantizar la interpretación de calidad. Además, puede haber conflictos entre los proveedores de los servicios y sus clientes. Un usuario intenta encontrar la solución de la situación crítica, mientras que el representante del servicio público busca información para decidir el resultado de la entrevista.

De todos modos, la labor del intérprete en los servicios públicos es complejo y polémico y no es fácil describir todas las situaciones con las que se puede enfrentarse el intérprete y contestar a todas las preguntas para comprobar que su labor es realmente difícil. Muchos autores, como Mason (2000: 220, 221) y Pöchhacker (2004:149) subrayan que hay que investigar más el papel del intérprete para describir su actuación y conducta.

Volviéndonos al tema de los rasgos principales de la interpretación social, debemos tener en cuenta el poder y la cultura de los participantes, es decir sus relaciones. Como marca Alexieva, debe haber “asimetría de poder entre los interlocutores. El intérprete es percibido como figura de poder por ser indispensable, por monopolizar unos recursos escasos y por arbitrar la interacción comunicativa”. Sin embargo, en los servicios públicos el poder entre los participantes es diferente, a lo mejor, desequilibrado. El estatus de los proveedores de los servicios públicos se considera más alto que el de los clientes, es decir, tienen la autoridad. Por

ejemplo, en la consulta médica, es el médico quien lleva la conversación y que tiene más poder y iniciativa. Como señala Englund-Dimitrova (1997: 154), “es el médico que controla la información y gestiona la interacción, puesto que, al elegir las preguntas y cuándo hacerlas, decide los contenidos y al mismo tiempo distribuye los turnos de intervención”. Entonces, si tenemos en cuenta esta opinión, nos parece conveniente decir que el médico y el paciente no tienen la misma potestad para decidir sobre el resultado de la entrevista, por ejemplo, la consulta médica, por esola comunicación no tiene ningún equilibrio. En este caso, el intérprete social es la única persona bilingüe, el único puente que controla las lenguas y tiene “el monopolio sobre ellos” (Anderson 1976/2002: 212).

Por lo tanto, hay que recordar que los inmigrantes traen su bagaje cultural, su experiencia lo que conlleva “un puente” cultural entre los interlocutores primarios. No siempre se puede alcanzar la comunicación conveniente. A veces, el usuario espera obtener ayuda, apoyo o algún servicio que pueda solucionar los problemas que tiene, mientras tanto el proveedor de los servicios decide si se puede ayudar al usuario y cómo hacerlo. Podemos decir que el intercambio comunicativo es diferente entre ambas partes. En cualquier caso, el profesional del servicio no habla de su nombre, sino del nombre de una institución y el cliente participa en la representación de sí mismo y no puede objetar contra el servicio negociado. De este mismo modo, es oportuno decir que la comunicación entre los participantes puede ser grave y apurado. Como ya hemos dicho, no siempre el usuario obtiene la ayuda o la información importante en los servicios públicos. Sin dominar el idioma, se encuentra en las lagunas lingüísticas y no es posible superar este barrera. Por consiguiente, el usuario se sitúa en la situación estresante: está en otro país, sin familia, sin amigos y además, sin saber el idioma. Por eso, tanto el usuario como el proveedor deben tener en cuenta las habilidades comunicativas para intentar lograr la conversación.

En cuanto al papel del intérprete, ¿cómo debe actuar entre las dos figuras, que se encuentran en diferentes posiciones: una que tiene la autoridad y la otra que está ajena y rodeada de hablantes de una lengua extranjera? ¿Acaso se puede mantener la imparcialidad en esta situación? En esta pregunta nos contesta claramente Cambridge (2002: 124) que opina que “mientras el profesional de la Administración suele estar preparado para no implicarse emocionalmente, el intérprete – profesional o no – no siempre lo está”. Por eso, el intérprete en los servicios públicos pocas veces forma parte del equipo propio de la institución en la que trabaja y no dispone del entorno profesional para expresar las emociones.

Al analizar los rasgos principales del intérprete, podemos sacar algunas conclusiones sobre su papel en los servicios públicos. Ya está claro que la situación comunicativa depende del intérprete, en la mayoría de los casos es la persona principal en las conversaciones entre los proveedores de los servicios públicos y sus clientes. La transmisión del mensaje depende mucho de la situación, es decir, si hay conflictos, estrés, percepción del poder, etc. El intérprete debe actuar no solamente de la manera visible, sino activa también. Anderson (1976/2002: 211) describe el papel del intérprete como físicamente “*the man in the middle*” (esp. “el hombre en el medio”). Y no sólo se presenta físicamente, sino “es visible con toda una carga social y cultural propia, con la que construye una visión de la realidad en colaboración con el resto de los participantes en la interacción comunicativa” (Angelelli 2003:16). La interpretación social significa ayudar a los clientes al mismo tiempo y en condiciones iguales. Además, de nuestro punto de vista, el papel de intérprete supone el papel del intérprete-mediador. Los conflictos interculturales es el fenómeno más conocido en los servicios públicos y el intérprete no puede evitarlo. Podemos nombrar al intérprete como “mediador social, cultural y lingüístico”, que, según Kelly (2005) “presenta rasgos sociocomunicativos, contextuales, pragmáticos y funcionales distintivos [...]”. Alexieva demostró que la interpretación en los servicios públicos abarca los rasgos comunicativos, contextuales y funcionales y que el papel de intérprete reúne la mediación tanto cultural como lingüística.

3.3. El papel del intérprete en el sistema sanitario

La sanidad es el ámbito con mayor demanda de los servicios de interpretación en medio social. También es el ámbito que más problemas culturales plantea. La buena marcha de los cuidados paliativos de un/a paciente depende en un porcentaje muy elevado de la labor de los intérpretes. Sin embargo, según las palabras de Carmen Valero Garcés (2003: XII) “[...] en España, al igual que ocurre en otros países del sur de Europa y a diferencia de países como Suecia, Inglaterra, Australia, Canadá o EE. UU., la traducción/interpretación en los servicios públicos no se ha profesionalizado aún y es prácticamente ignorada”. El problema radica en que las instituciones sanitarias son muy exigentes a la hora de recurrir a la ayuda de los intérpretes. La mayoría de los servicios sanitarios quieren buscar a un intérprete profesional para superar las barreras lingüísticas. Parece que las administraciones públicas deberían ser encargadas de crear un sistema eficaz que permita resolver los problemas relacionados con el idioma y problemas culturales que afectan a la población extranjera (Corsellis, 1997:77). Para ello, “deberían establecer medidas que aseguren el acceso a servicios de calidad, ofrecidos por profesionales cualificados” (Tellechea, 2005:120). Sin embargo, actualmente la figura del intérprete profesional no es muy reconocida en España en los servicios sanitarios. A menudo, los médicos no saben en qué consiste el labor del intérprete, cuáles son sus funciones, etc. Unos médicos opinan que el intérprete debe traducir todo lo que le dice el médico al usuario, otros suponen que el intérprete debe comunicarse con ambas partes, añadir la información sobre la cultura del paciente, expresar su opinión, etc. Pero, de este modo, surge la cuestión de ¿cómo debe actuar el intérprete en el ámbito sanitario? ¿Cuáles son sus funciones y su manera de traducir?

Es obvio, que el intérprete que trabaja, por ejemplo, ni en la sanidad ni en la justicia, puede interpretar sin problemas el sentido de lo dicho, entonces cuando realiza la interpretación en el ámbito sanitario es consciente de que detrás de cada palabra sigue existiendo el dolor. Algunos profesionales del ámbito sanitario creen que el intérprete debe traducir lo dicho de una manera literal, es decir, palabra por palabra, debe ser implicado en la conversación y hablar con el paciente sobre sus problemas. Es obvio que el intérprete es siempre una persona visible que asume su presencia, que es consciente de su gran papel como principal actor social. Sin embargo, nosotros suponemos que el intérprete en el ámbito sanitario no debe ser tan visible, o sea, hay que poner los límites entre el intérprete, el usuario y el proveedor. No a cada paciente le gustará si el intérprete sabe sus cosas íntimas. Y el proveedor debe respetar las exigencias del paciente y no mostrar su apatía e indiferencia sobre la acción del intérprete.

En este sentido cabe destacar algunas competencias que debe tener el intérprete no solamente en el ámbito sanitario sino en general. El intérprete profesional que preste sus servicios en el ámbito sanitario necesita tener un gran dominio del idioma y además tener la capacidad y preparación para anular los efectos de las diferencias lingüísticas y culturales durante la comunicación intercultural. Podemos señalar aquí que la medicina es un campo del saber extremadamente amplio y multidisciplinar, así que el intérprete debe usar el idioma de forma eficaz, por ejemplo, durante la consulta entre el paciente y el médico. Muy a menudo el intérprete se encuentra con los problemas relacionados con la terminología. No obstante, los intérpretes deben recordar que el idioma es mucho más que transferir las palabras y es necesario comprender no sólo lo que dicen los pacientes, sino también lo que quieren decir, o sea, debe tener un buen dominio de la terminología médica y del español, y saber dar el mensaje de la manera más nítida y clara de lo que está diciendo el paciente o de lo que está diciendo el médico. En las páginas siguientes intentaremos analizar los rasgos principales de la interpretación, es decir, las formas de la interpretación. Continuando con el tema es necesario decir que al mismo tiempo es muy importante poder dar compasión, y entender al paciente culturalmente y emocionalmente. Como hemos mencionado, su labor es garantizar que el paciente y el médico se entiendan mutuamente.

Nos gustaría mencionar el código deontológico de la California Healthcare Interpreting Association¹¹ donde podemos ver unas recomendaciones para los intérpretes del ámbito sanitario:

- **Confidencialidad:** los intérpretes deben respetar plenamente la confidencialidad de toda información derivada de su trabajo. Sin embargo, hay casos cuando los organizadores deseen obtener adicionalmente una declaración escrita por parte del intérprete en la que se compromete a respetar la confidencialidad de toda información derivada del desempeño de su trabajo.
- **Imparcialidad:** el intérprete no debe mostrar inclinación hacia ninguna de las partes que intervengan en el proceso, es decir no debe limitarse a hacer pasar el mensaje con toda la información
- **Respeto por las personas y sus comunidades:** el intérprete debe mostrar respeto hacia ambas partes y tratar de salvar posibles barreras de comunicación entre ellas.
- **Profesionalidad e integridad:** el intérprete debe mantener una actitud profesional hacia ambas partes y debe vestir de manera adecuada.
- **Precisión:** es indispensable reproducir tanto el contenido como la forma del mensaje original.
- **Sensibilidad cultural:** el intérprete debe conocer y saber identificar las diferencias culturales que pueda haber entre ambas partes.
- **Toma de decisiones éticas:** en el ámbito sanitario, pueden darse conflictos éticos entre el objetivo de garantizar el bienestar del paciente y el respeto al código deontológico. En estos casos, el intérprete debe ser capaz de identificar, analizar y valorar la situación para tomar una decisión acertada.

Se ha hecho evidente y como dice Cambridge (2002), “el intérprete hospitalario debe actuar de alter ego de los interlocutores, transfiriendo el mensaje original sin cambios, omisiones, añadiduras ni juicios personales, a menos que se puedan dar malentendidos debidos a las diferencias entre culturas”. Al pensar en estos puntos es importante reconocer que el intérprete debe tener una competencia bicultural, es decir, un conocimiento máximo de ambas culturas, para poder establecer la comunicación entre las partes de una manera satisfactoria para ambas. A esto se refiere Alonso (2006: 17) cuando señala que “el traductor e intérprete en los servicios públicos no se limitan a traducir palabras sino contextos y peculiaridades culturales que están en el trasfondo de la comunicación, por lo que necesita una competencia cultural específica que le permita servir de puente entre culturas”. En caso de los proveedores de servicios, ellos deben reconocer la necesidad de un intérprete ya que son los intérpretes que facilitan la comunicación entre la gente.

Y de conclusión ponemos la definición de la “interpretación médica”, donde se ven reflejados claramente los puntos importantes:

La interpretación médica se define como el “proceso en el que un intérprete médico facilita el entendimiento durante la comunicación entre personas que no hablan el mismo idioma” (Cross Cultural Health Care Program, 1999) y que se encuentran en un contexto médico. [...] El intérprete es un agente comunicador que tiene la responsabilidad de facilitar la comunicación entre el paciente y el profesional de la salud de manera que el paciente tenga la autonomía necesaria para tomar decisiones informadas en lo referente a su salud y su bienestar. (Cortés 2009: 4-5)

Por lo tanto, el intérprete/traductor no siempre facilita la comunicación entre los usuarios y los proveedores de los servicios públicos. La sociedad muy a menudo rechaza la ayuda del intérprete explicándolo que pueda existir una confusión o malentendidos entre los intérpretes, los usuarios de los servicios públicos y los proveedores. Muchas veces el intérprete se encuentra en

¹¹ <http://www.chiaonline.org/>

las situaciones difíciles y queda marginado. Resulta que no puede imponer su papel por algunas razones, por ejemplo si el usuario está acompañado por su familiar y éste familiar funciona como mediador entre las tres personas. De este modo, el intérprete queda marginado y no puede aclarar malentendidos lingüísticos. Entonces, en este caso, la institución debe asumir la responsabilidad y entender que la labor del intérprete corresponde solamente a él ya que el intérprete debe ser más insistente y averiguar todo.

Además, como ya estaba señalado, cuando los extranjeros acuden a los servicios sanitarios muchas veces se encuentran no solamente con las barreras de comunicación sino también con los factores extralingüísticos, es decir el lugar o el tiempo en el que se produce la comunicación. Hay que tener en cuenta que cada persona tiene su propia cultura, costumbres y el comportamiento. A menudo el paciente y el médico tienen diferentes culturas y por eso esas diferencias culturales se notan mucho durante la comunicación. Además, sea el paciente o el médico pueden ser del país occidental, donde las costumbres y las tradiciones son absolutamente distintas, lo que conlleva un incremento de la dificultad de comunicarse, especialmente si hablan sobre los temas de salud. Así, existen diferentes puntos de vista sobre las tradiciones sanitarias y a veces se puede malinterpretar el comportamiento del paciente extranjero.

En relación con lo anterior, citaremos a Ollé (2005) que señala que “en la atención a la salud de la población inmigrada se tendrían que considerar algunas diferencias específicas de los diversos colectivos según su origen y procedencia. Algunos que se podrían destacar serían: el idioma, la manera de expresarse, los estilos de vida, la religión, los hábitos culturales, los códigos de salud, los patrones familiares y también las circunstancias que les acompañan como las condiciones económicas y laborales, el entorno familiar y social, la vivienda, la dificultad para acceder a los recursos preventivos y el desconocimiento del sistema sanitario local” (Ollé, 2005).

3.4. La interpretación en el ámbito judicial en España

Hablando de la interpretación en este ámbito, es importante decir que es una de las modalidades más difíciles de la interpretación. Antes de empezar a caracterizar esta actividad, nos gustaría hacer un breve comentario sobre las divisiones administrativas donde se desempeña el labor del intérprete.

Cada vez hay más extranjeros que acuden a los tribunales españoles y cada vez más la ayuda del intérprete parece imprescindible, cada vez aparecen más necesidades en realizar la comunicación entre la población extranjera y el sistema judicial. La interpretación jurídica se considera como parte de la interpretación social. Algunos investigadores piensan que es otro ramo de la interpretación. Por lo tanto, en este trabajo opinamos que la interpretación en el ámbito jurídico es una de las variedades de la interpretación en los servicios públicos.

Existen varios tipos de interpretación jurídica, es decir, la interpretación ante los tribunales, instancias policiales, centros penitenciarios y servicios de inmigración. Por ejemplo, la interpretación en el ámbito administrativo en España consiste en realizar los procedimientos relacionados con los procesos migratorios, principalmente las peticiones de residencia y de estatus de refugiado. A continuación, mencionemos qué tipo de inmigrantes acuden a los servicios administrativos para entender la labor y función del intérprete y sacar algunas conclusiones que puedan servir de ayuda en la investigación posterior. La población extranjera que forma parte de los inmigrantes son residentes permanentes, residentes temporales (trabajadores temporales, estudiantes extranjeros), familiares reagrupados, solicitantes de asilo, etc. Claro está, que surge el problema de desconocimiento de la cultura jurídica del país y aparece la barrera lingüística en el caso de los solicitantes que no hablen el idioma del país de acogida. Si hablamos de la interpretación policial y penitenciaria, cabe señalar que en España hay actualmente cerca de 160 centros penitenciarios, y la presencia de extranjeros en estos centros ha experimentado un aumento en los últimos años; según el INE, en 2012, aproximadamente el 29,0% de las personas que fueron condenadas eran de nacionalidad no española¹². Muchas de estas personas conocen solamente su lengua nativa, por lo que la presencia de intérpretes en este ámbito es indispensable. En cuanto a los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE), no penitenciarios, en los que se retiene a aquellos extranjeros que se encuentren en trámites de ser expulsados del país, también surge el problema de la comunicación entre los trabajadores y los usuarios.

Ya hemos dicho que la interpretación en el ámbito jurídico, lo que supone la interpretación social, es una de las menos conocidas. Por lo general, la gente no se plantea que cuando detienen a extranjeros que no dominan el idioma, éstos necesitan una persona que sirva de enlace entre ellos y la autoridad. Normalmente será un intérprete el que preste este servicio para que un policía y una persona que haya podido cometer un delito o haya podido ser testigo de ello puedan entenderse. Muchos detenidos u otros condenados son de países como Marruecos, Rumanía, Polonia, Rusia, Bulgaria y en la mayoría de los casos no dominan el idioma. Al pasar directamente a la policía u otros órganos no entienden ni sus derechos ni entienden ninguna documentación que les ofrecen. Cabe decir que al recurrir a la ayuda del intérprete, éste habla la lengua materna del detenido lo que facilita mucho la comprensión. Si la Policía Nacional no dispone de la documentación en otras lenguas, es decir, polaco, ruso, búlgaro, entonces, ¿cómo se explicaría un detenido? ¿Cómo se enteraría sobre sus derechos? Estas preguntas nos hacen pensar que la figura del intérprete en el ámbito jurídico es indispensable y muy a menudo gracias al intérprete no van a carcelar a un presunto o acusar a alguien injustamente.

En lo referente al papel del intérprete, se plantea otra cuestión, sobre su competencia. ¿Debería usar el intérprete la terminología especializada para transmitir el mensaje a un reo o a un detenido? ¿Podría usarse el registro elevado para adaptarlo al receptor? A nuestra opinión, el

¹² <http://www.ine.es/>

intérprete es el que no solamente transmite los mensajes de manera más comprensible para el usuario sino que los transmite correctamente, guardando toda la terminología o, al menos, intentando buscar algunas estrategias para transferir el contenido de una manera clara. Nuestro tema consiste en averiguar qué métodos de la interpretación suelen utilizar en el ámbito jurídico. Y antes de empezar este tema ya que preferimos analizarlo más detalladamente en los apartados siguientes, nos gustaría apuntar en breve que en el juicio o en la administración no se puede utilizar concretamente uno de los métodos arriba mencionados. Lo que pasa es que usando el método literal se pierde la idea principal. No obstante, utilizar la interpretación de significado tampoco es aconsejable, porque el sentido puede ser modificado en caso de no usar algunas palabras o frases en su sentido literal. Suponemos, que durante el juicio “la mezcla” de la interpretación literal y de significado sería más conveniente mientras el intérprete que tiene que traducir algunos debates a lo máximo utilizaría la interpretación de significado. En los párrafos siguientes pondremos unos ejemplos de la terminología especializada en el ámbito jurídico para comprobar que la interpretación no puede realizarse sea de manera literal o solamente transfiriendo el significado.

Ámbito judicial, ámbito administrativo, pues, todos los campos relacionados con lo jurídico, admiten a los extranjeros la mayoría de los cuales no saben el idioma o tienen el nivel bajo para poder explicarse en algunas situaciones relacionadas con los temas administrativos/jurídicos. En España y no solamente en este país los trabajadores de los servicios públicos piensan a menudo que la figura del intérprete es inútil y no hace falta recurrir a su ayuda para entender a los usuarios extranjeros. Por lo tanto, a nuestro punto de vista la figura del intérprete es un enlace entre los clientes y los trabajadores de los servicios públicos.

4. La interpretación “literal” o “de significado”

Nuestro trabajo está basado en averiguar dos conceptos: la interpretación “literal” y “de significado”. Nos gustaría mencionar los ámbitos donde vamos a analizar estos dos conceptos: el ámbito sanitario y el ámbito jurídico. Como hemos mencionado anteriormente, el tipo de la interpretación depende del ámbito, por eso debemos distinguir la labor del intérprete en la medicina y la jurisprudencia.

Hablemos sobre la interpretación “literal” y “de significado” en general. La interpretación literal es la que mantiene el contenido original sin cambiar la estructura, forma o estilo. Siguiendo a Newmark (1988 [1982]), la interpretación literal puede definirse como “el proceso por medio del cual se vierten en una lengua y texto meta los sentidos primarios de las unidades léxicas de un texto fuente, fuera de todo contexto, respetando, no obstante, las estructuras sintácticas de esa lengua”. De este modo, la definimos como la interpretación que se realiza palabra por palabra, a los efectos de producir un texto correcto e idiomático. Tomemos en cuenta la definición de Barkhudarov que considera que la interpretación/traducción se realiza en la nivel más baja, en la nivel de las morfemas y vocabulario (Бархударов, 1975, c. 10)

Lo primero que deberíamos decir es que el intérprete que presta sus servicios en estos dos ámbitos debe gozar no solamente de los idiomas sino que ser capaz de superar los problemas lingüísticos y culturales durante la conversación. Sin embargo, el problema con el que se puede encontrarse el intérprete consiste no solamente en diferencias lingüísticas y culturales. Si hablamos del ámbito sanitario y jurídico suponemos que estos dos ámbitos requieren terminología especial la que a veces no todos los intérpretes la conocen.

En la mayoría de los casos el intérprete no sabe lo que va a traducir: se puede encontrar en diferentes situaciones, así que siempre debe estar dispuesto a cualquier circunstancia. En el ámbito sanitario la interpretación supone no solamente traducir a los pacientes o a los proveedores de los servicios sanitarios. Pueden ser algunos anuncios, artículos, certificados médicos, informes médicos, prospectos, recetas, etc. Pero en general, la situación supone la conversación entre los médicos y los pacientes. El intérprete a la hora de traducir primero intenta de entender el contenido y luego busca la terminología especializada equivalente. Cabe precisar que el objetivo de la interpretación en el ámbito sanitario es transferir el contenido del mensaje donde las particularidades léxicas y estilísticas no son principales. Por eso, según los especialistas en el ámbito de la interpretación sanitaria es necesario transferir no solamente el contenido de la conversación sino también las particularidades léxicas y estilísticas, además el intérprete debe intentar no omitir las frases incluso si le parece que no tienen ningún valor semántico. Los médicos saben perfectamente que para diagnosticar al paciente es importante saber cualquier detalle. Por ejemplo, el esquizofrénico puede decir muchas frases sin sentido que, sin embargo, son importantes para el médico. O si el paciente padece el síndrome de Tourette y puede gritar las palabrotas, las que el intérprete ignorante puede no traducir, por lo que será difícil diagnosticar al paciente. De esta manera podemos decir que hay que tener en cuenta el registro lingüístico, es decir el registro del hablante. Si el paciente se queja por tener la sequedad en la boca, el intérprete no tiene derecho de traducirlo como la “xerostomía”, debe dejarlo cómo es. El intérprete sólo transfiere el planteamiento que fue expresado por una persona – tal y como fue expresado – por vía oral. Por ejemplo, si el médico le informa al paciente: “*Ud. tiene una condición congénita que se refleja en el miocardio*”, el intérprete no debe bajar el registro y “explicar” cada palabra al paciente en caso de que éste no entienda lo que significa “congénito” ni “miocardio”. Debe traducirlo como es sin cambiar el significado. El lenguaje médico debería distinguirse de los demás en virtud de unas exigencias gramaticales, léxicas, semánticas y estilísticas específicas: carácter universal, concisión, objetividad, ausencia de expresividad y emoción, significado y connotación claramente definidos para evitar cualquier tipo de confusión y permitir la comunicación universal, exactitud, monosemia del léxico, propiedad y corrección, claridad y precisión. El intérprete tiene atribuida la tarea no sólo de

conocer las palabras que se utilizan, sino también de comprender las proposiciones subyacentes basadas en la cultura, que las dotan de significado en el contexto en el que se enuncian. La interpretación en el ámbito sanitario exige del intérprete que comprenda los modos en que las creencias basadas en la cultura afectan a la presentación, desarrollo y resultados de la enfermedad, así como las percepciones del bienestar y el tratamiento. Si el proveedor y el intérprete entienden uno a otro, comparten la misma información médica, lo más probable que la conversación y la interpretación se desarrollen bien como si los dos hablaran el mismo idioma.

A medida que aumenta la divergencia entre las concepciones de los proveedores y de los pacientes, las interpretaciones literales resultan inadecuadas e incluso peligrosas. En estos casos, para transmitir la intención del mensaje de forma precisa y completa, el intérprete es posible que tenga que articular las presuposiciones ocultas y las proposiciones implícitas que contiene el discurso. Aquí el papel del intérprete es ayudar en el descubrimiento de estas nociones ocultas y, así, empoderar tanto al paciente como al proveedor con una mayor comprensión de la cultura del otro. Otro importante problema lingüístico cultural ocurre cuando un emisor utiliza palabras "intraducibles", que representan conceptos para los cuales no existe un referente comparable en la sociedad de la lengua meta (Seleskovitch, 1978). Por ejemplo, el concepto de la bacteria, un organismo físico que no se puede ver a simple vista, es un concepto que no tiene equivalente en muchas sociedades rurales y analfabetas. Para transmitir el concepto, el intérprete es posible que tenga que colaborar con el proveedor para encontrar la manera de transmitir la información esencial que subyace a este concepto. De este modo, podemos decir que las diferencias culturales representan los obstáculos para la correcta transmisión de lo dicho, para la comunicación y para la equivalencia del mensaje. En este caso el papel del intérprete consiste en ayudar a los proveedores y a los pacientes encontrar el equilibrio para superar las barreras de comunicación.

Es obvio que lo único que quiere el profesional del servicio sanitario y el paciente es la conversión lingüística, y entonces la función del intérprete queda satisfecha con dicha conversión. Sin embargo, muchas veces en las entrevistas clínicas aparecen dificultades a la hora de traducir oralmente. El proveedor utiliza su lenguaje médico, con toda la terminología, etc. Y el intérprete debe saber cómo empezar la conversación e interpretación para entender bien el contenido, transferirlo bien y no llevar al paciente a consecuencias peligrosas.

En los apartados anteriores hemos señalado que el intérprete en los servicios públicos, precisamente en el ámbito sanitario transmite la información de manera precisa y completa, es decir entender el mensaje en la lengua original y luego traducir los elementos principales y esenciales, o sea, retenerlos en su conversión en la lengua meta. Por eso, si hablamos del ámbito sanitario, donde la terminología ocupa uno de los lugares serios, el intérprete debe usar su competencia lingüística y cultural para no perderse y no quedarse despistado, sino que utilizar las estrategias adecuadas para asegurarse de que entienden el mensaje antes de hacer la conversión y transmiten toda la información pertinente.

Hay que decir que el lenguaje médico contiene una gran cantidad de abreviaturas, reducciones y el idioma profesional. Las diferencias en los estilos de la habla, en la terminología usada, la clasificación de las enfermedades, los nombres de los síntomas y otras particularidades hacen la interpretación literal sin sentido. A la hora de traducir el intérprete tiene que entender bien el sentido de cada frase, sea en la traducción o en la interpretación. Como nuestro tema abarca el tema de la interpretación en los servicios públicos en general, indicaremos que entre las distintas técnicas de la interpretación se encuentran la traducción a la vista. El lenguaje médico se caracteriza no solamente de tales particularidades como la terminología médica, sino también de la documentación como historia clínica, alta, resultados de las exámenes médicos, informes médicos, etc. Y el intérprete debe tener en cuenta para quién lo traduce. Cuando el intérprete traduce la conversación entre el paciente y el médico, debe saber que la interpretación/traducción requiere la importancia y la claridad. Sin embargo, si es la interpretación o traducción a la vista para los pacientes, el intérprete puede evitar la información menos importante u omitir los términos profesionales, menos los que son conocidos para todo el mundo o los que se usan más. Pero debe tener en cuenta que la interpretación/traducción

incorrecta puede llevar a las consecuencias graves, por ejemplo, como ya hemos mencionado antes, poner un diagnóstico incorrecto y, como el resultado, llevar a fallecimiento. Claro está que el intérprete/traductor debe consultarse con el médico de antemano y conocer la documentación especial médica.

En cuanto a otros servicios públicos, por ejemplo, la administración, los organismos jurisdiccionales, registros públicos, notarias, etc. cabe señalar que el papel del intérprete también es imprescindible. La población extranjera acude no solamente a los servicios sanitarios sino también a los arriba mencionados. Y no siempre se alcanza la comprensión entre los proveedores de los poderes públicos y sus clientes. El uso correcto del lenguaje jurídico con la participación del intérprete facilita esta comprensión y hace posible la comunicación. Como en el caso de la medicina tanto en la jurisprudencia el intérprete se complica ya que el lenguaje jurídico puede tener múltiples significados. Estos dos ámbitos son muy variados y pueden requerir las técnicas de interpretación más adecuadas según las peculiaridades del caso. Sin embargo, la necesidad de interpretar un caso jurídico, digamos, una actuación judicial puede provocar las dificultades si en uno de los países no existe el equivalente correspondiente. Entonces, ¿cómo debe actuar el intérprete en este caso? ¿Cuál de los dos tipos de la interpretación debe usar y cuál será más conveniente?

Pero antes de contestar a estas preguntas, cabe mencionar la labor del intérprete en el ámbito jurídico. La labor del intérprete judicial consiste en traducir de forma oral ante el organismo correspondiente las preguntas y respuestas de los interrogatorios, las intervenciones en un juicio, llamadas telefónicas, traducción a vista durante un juicio de algún documento que no se ha traducido previamente por escrito, etc. Entendemos que esta labor debe realizar el intérprete profesional, el que tiene mucha experiencia y formación en dicho ámbito. Muy a menudo se requiere que estos intérpretes cuenten con un amplio conocimiento de las leyes y los trámites legales y judiciales ya que en la mayoría de los casos la vida de otra persona puede depender de trabajo del intérprete.

Dado que hablamos sobre la interpretación en los servicios públicos y de los tipos de la interpretación nos gustaría argumentar que los intérpretes sociales interpretan a los residentes o visitantes de una comunidad y su misión es interpretar lo que dicen ambas partes de tal modo que se entiendan mutuamente. Cuando un extranjero sin saber el idioma accede a los servicios públicos lo único que quiere es que le traduzcan un documento (sea un contrato o algún formulario) de manera más clara y sencilla. De este modo, la interpretación consistirá en transferir el contenido de manera literal. Hay que destacar que en general el ámbito jurídico supone más la interpretación literal que la de significado. Sin embargo, el método de interpretación literal puede provocar las confusiones en la práctica porque puede conducir a la interpretación absurda y deformar el contenido. No obstante, suponemos que mediante el método literal se descubre el significado y sentido del contenido. Según Mildred Larson, hay que “conocer las relaciones genéricas y específicas entre las palabras, para encontrar el equivalente preciso, particularmente cuanto tiene que enfrentarse con una lengua meta cuyo contexto cultural es bastante distante del de la lengua fuente”. Ella piensa que es necesario “traducir conceptos cuya representación no se resuelve fácilmente, por lo tanto la búsqueda del equivalente apropiado es más compleja” (Mildred Larson, 1998). Sacando la conclusión, podemos decir que el intérprete social puede traducir primero literalmente, para encontrar y entender el equivalente apropiado y luego decidir sobre la importancia del significado. Es decir, si hablamos de los equivalentes, el intérprete debe considerar el hecho de que a veces en la conversación (por ejemplo, la consulta entre el médico y el paciente, o el acusado y los agentes de la policía) hay palabras insignificantes, y a veces pueden tener ningún significado. O al revés, pueden haber palabras claves y el intérprete debe aplicar todas las fuerzas para traducir correctamente y de manera clara todo el contenido.

Nos gustaría centrarnos en la interpretación en el ámbito jurídico que supone algunas dificultades a la hora de traducir y de ahí intentaremos sacar algunas conclusiones para el objetivo de nuestro trabajo. Muy a menudo la interpretación jurídica, o sea, la interpretación en

el ámbito jurídico que incluye declaraciones en comisariías, en juzgados, juicios rápidos, juicios de faltas, etc. se caracteriza como la interpretación técnica, por la dificultad de la terminología y por el carácter específico de este ámbito. El problema que surge en la interpretación jurídica es que las palabras del lenguaje cotidiano tienen otro sentido en el lenguaje jurídico, es decir, hay sentidos distintos en estos dos ámbitos. El intérprete en el ámbito jurídico no puede traducir la palabra “recurso” en su sentido literal, es decir que se comprende inmediatamente, al instante, por pura intuición lingüística. En el lenguaje jurídico esta palabra significa “acción que concede la ley al interesado para reclamar contra las resoluciones, ora ante la autoridad que las dictó, ora ante alguna otra”.¹³ O, por ejemplo, “el presunto autor” no significa que es realmente el autor de un libro, sino que “persona que comete el delito, o fuerza o induce directamente a otros a ejecutarlo, o coopera a la ejecución por un acto sin el cual no se habría ejecutado”. A la hora de traducir la palabra “sentencia” o “fallo” el intérprete debe saber que esto significa “decisión final de un tribunal que resuelve el asunto disputado” y en lenguaje jurídico no se puede traducir de otra manera.

Aparte de las lagunas terminológicas, o los errores léxicos, el traductor puede enfocarse en los siguientes aspectos. Algunas definiciones en la lengua de origen son a menudo dependientes de la cultura y algunas veces no corresponden a las definiciones de la cultura para la que se traduce. Las estructuras lingüísticas que se encuentran a menudo en la lengua de origen no tienen ninguna estructura equivalente directa en el lenguaje objetivo. Por lo tanto, el intérprete tiene que encontrar las estructuras en el lenguaje objetivo con las mismas funciones que éstas en la lengua de origen. Ponemos un ejemplo con la frase “procurador de los Tribunales”. Al principio, demos la explicación de esta noción: El Procurador de los tribunales es el profesional del Derecho que de manera exclusiva en cada litigio, representa a sus clientes ante los juzgados y tribunales. Dentro de su marco estatutario colabora con el sistema público de justicia, sirviendo de conexión jurídico-formal entre tales tribunales y los ciudadanos incurso en causas judiciales, abreviando técnicamente los trámites de los actos de comunicación procesal (requerimientos, notificaciones, emplazamientos, citaciones).¹⁴ Y ahora, si imaginamos que el intérprete es ruso, entonces, ¿qué equivalente encontraría? ¿Cuál sería la traducción de esta frase? Es lógico que en cada estado existe su propio sistema jurídico y, como consecuencia, sus propias expresiones jurídicas. En este caso, el intérprete debe gozar de los conocimientos suficientes para entender dichas expresiones, encontrar el equivalente y traducir lo más cierto posible. Hay que mencionar que los traductores e intérpretes judiciales suelen traducir e interpretar en su mayoría textos y discursos de naturaleza jurídica por lo que se les presume una sólida formación en derecho y un profundo conocimiento de las lenguas de trabajo, así como de los sistemas jurídicos que entran en juego. Si comprendemos esta frase, podemos traducirla como “судебный помощник, адвокат». Pero comparando con el sistema jurídico ruso esta división de los abogados por las categorías no existe como tal. Si recurrimos a la Comisión Europea, en su propuesta está que “la calidad de la interpretación y de la traducción debe ser lo suficientemente elevada para que el sospechoso pueda comprender la naturaleza y causa de la acusación” (Comisión Europea, 2004:4). De este modo, consideramos que la labor del intérprete debe ser profesional y de alta calidad.

En el caso de la terminología en el ámbito del derecho, esa tiene una gran importancia debido a la complejidad propia de los conceptos jurídicos y a que el uso de dichos términos produce consecuencias directas en las personas. Si hablamos de los servicios públicos existen muchos ámbitos donde el papel del intérprete es imprescindible. Son oficinas de inmigración, jefaturas de policía, centros de atención al inmigrante, ONGs, servicios sociales de los ayuntamientos, etc. Y allí podemos encontrar una gran variedad de la documentación. Es importante señalar que en los servicios públicos la interpretación es una labor de traducción oral, e incluso la traducción a la vista ya que muy a menudo el intérprete debe traducir los documentos, como autorizaciones de residencia, algunas solicitudes, prórrogas de estancia y

¹³ <http://lema.rae.es/drae/?val=recurso>

¹⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

otros. Y la tarea del intérprete es comunicar el vocabulario de estos documentos a los usuarios extranjeros, de manera más o menos literal. De vez en cuando los extranjeros tienen que acudir a la Comisaría de Policía con los documentos necesarios y como no dominan el idioma, no entienden los términos jurídicos tales como *aceptada*, *firma del solicitante*, *consiento la comprobación*, *país de Nacionalidad*, etc. Para eso para evitar los errores, omisiones o faltas en la traducción, el intérprete debe conocer la terminología de antemano. En este caso, usaríamos el método literal, como nos ofrece Hurtado (2001): el método literal se centra en la reconversión de los elementos lingüísticos del texto original. En este caso, se traduce palabra por palabra, sintagma por sintagma o frase por frase, la morfología, la sintaxis y/o la significación del texto original. El objetivo de este método es reproducir el sistema lingüístico de partida o la forma del texto original. Tras esta definición, notaremos que hay que tener en cuenta no solamente el ámbito donde se traduce, sino también el destinatario, la función del contenido que se debe expresar y el tema.

Además, volviéndonos al concepto del lenguaje jurídico, cabe mencionar que el inmigrante se encuentra con multitud de vocablos desconocidos. Si es un presunto, un reo, pues una persona juzgada, que está en otros poderes, entonces quiere saber por qué se le juzgan, qué derechos tiene, en qué situación se encuentra, etc. Y la tarea del intérprete es transferir todo el contenido, traducir la información lo más claramente posible. El problema con el que se puede enfrentarse el intérprete radica en que la transferencia de la información, es decir, la acción translativa, no supone una gran dificultad, sino que el lenguaje jurídico por su estructura y naturaleza es más compleja y peculiar. Cada audiencia comienza con unas palabras introductorias que para un inmigrante suenan muy “lejano”. Por esto motivo, hemos realizado una pequeña prueba para los estudiantes rusos que estudian o han estudiado traducción/interpretación, pidiéndoles traducir las siguientes palabras y también que se imaginen si fueran intérpretes en el juicio y cómo realizarían la interpretación, de manera literal o de significado. Las palabras como “*demanda*”, “*se interesa*”, “*celebración de juicio*” “*auto de la causa*”, “*diligencia*”, “*extracto*” han traducido literalmente, es decir tal y como se traducen en la vida cotidiana. Entonces, se plantea otra cuestión de cómo es la persona que realiza la interpretación/traducción en los servicios públicos: es un intérprete principiante, un intérprete profesional pero sin formación jurídica o es el mismo jurista con la formación de intérprete. En nuestro punto de vista, es el intérprete, sea estudiante, sea profesional que debe tener y desarrollar el vocabulario, la terminología del ámbito donde trabaja, adquirir las técnicas y las estrategias translativas.

4.1. La interpretación literal frente a la interpretación “de significado”.

Nuestra tesis está basado en averiguar dos maneras diferentes de traducción oral, o sea, la interpretación: la interpretación “literal” y “de significado”. Muchos de los problemas que aparecen en el proceso de la interpretación reflejan una diferencia de actitud hacia la interpretación “de significado” y la interpretación literal (Newmark 1991 86) y ya desde el principio que se traduce oralmente se está discutiendo sobre cuál de estos dos métodos es el mejor. Muchos autores han dedicado sus trabajos sobre discusión de estos dos métodos pero hasta ahora no se han puesto de acuerdo (Conesa y Raders 58).

La interpretación se ha aparecido muchos años atrás y hoy en día la comunicación internacional depende mucho de los servicios de la interpretación y también de la traducción (Bell 1991). Precisamente si hablamos de los servicios públicos donde la interpretación juega el papel clave en hacer la comunicación más adecuada entre los proveedores y los clientes. En los apartados anteriores hemos explicado el concepto de la interpretación en los servicios públicos. Y ahora planteamos otra pregunta, ¿qué se debe hacer para llegar a la interpretación correcta? Es decir, ¿cómo traducir oralmente en los servicios públicos? Esta pregunta no es tan fácil de contestar, ya que no hay solamente una manera exacta de interpretar, sino que hay unos tipos. Además, nos gustaría mencionar unas técnicas de la interpretación social para que en futuro las conclusiones sacadas nos ayudaran a contestar a las preguntas principales de nuestra tesis.

En el ámbito de la interpretación social se puede usar las distintas técnicas de interpretación. No obstante, la técnica más usada y relevante es la interpretación de enlace. A continuación, describirémos en unas palabras el concepto de la interpretación de enlace y contestarémos por qué esta técnica de la interpretación es más habitual a la hora de traducir. La interpretación de enlace es aquella que se realiza para facilitar el entendimiento entre dos partes que hablen distintos idiomas, pudiendo ser estas partes dos personas, una persona y un pequeño grupo o dos pequeños grupos. A primera vista, parece que no hay ninguna diferencia entre este tipo de interpretación y la interpretación en general. Sin embargo, cabe destacar que el intérprete de enlace desempeña un papel muy relevante en el proceso comunicativo, puesto que se encuentra presente en el mismo espacio que los interlocutores, carece de equipamiento técnico y debe reflejar durante su intervención rasgos no verbales como la gestualidad. La interpretación de enlace consiste en transmitir entre unos y otros lo que se dice en una conversación entre dos o más personas. La interpretación de enlace puede realizarse tras un breve discurso, de forma consecutiva o en la modalidad de chuchotage (interpretación susurrada). Aparte de la toma de notas (que no se practica siempre) no se requiere la utilización de un equipo especial. Partiendo de esto, podemos sacar la conclusión que la interpretación de enlace forma parte de la interpretación social, es decir la técnica de la interpretación consiste en estructurar la comunicación en forma de diálogo, con intervenciones de corta duración que hacen que la toma de notas no sea tan indispensable como en otros casos.

Pero, volviéndonos al tema de los tipos de la interpretación, ¿qué tipo sería conveniente usar, literal o de significado? ¿Usarían los intérpretes el método literal, o sea, palabra por palabra, o transmitirían el contenido de lo dicho distorsionando los matices del significado y haciendo el contenido más comprensible para los interlocutores? Cada método tiene sus ventajas y desventajas, pero nosotros opinamos que no existe un método universal, sea en el ámbito sanitario, sea en educativo o administrativo se puede utilizar cualquier tipo de interpretación. Pero también hay que tener en cuenta qué y a quién el intérprete va a traducir. Por ejemplo, en el ámbito educativo la figura del intérprete es indispensable en el proceso de la comunicación. Imaginemos la situación cuando el director de la escuela habla con los padres del niño mediante el intérprete. El tema de la conversación puede ser variado: desde las partes administrativas hasta la explicación de alguna documentación escolar o puede ser la entrevista entre el maestro y la familia del niño en el caso de cual también hay que transmitir la información sobre el sistema educativo o la información sobre el seguro médico escolar, etc. En este caso, nos atrevemos suponer que el intérprete usaría el método “de significado”. Además, como hemos dicho, hay

que definir al principio, quién sería el destinador y en qué situación estarían los hablantes. No creemos que el intérprete utilizaría el método “literal” para traducir palabra por palabra lo que ha dicho el director a los padres o al revés. Para los padres, por ejemplo, estaría bastante entender el sentido de la información para que les quede claro todo.

No obstante, no es tan fácil definir qué es exactamente la interpretación literal, ya que no hay una clara definición universal de este método (Conesa y Raders 1990: 58). Para algunas personas la interpretación literal es la interpretación “palabra por palabra”. Utilizando este método se mantiene la orden de las palabras y se traducen las palabras léxicas¹⁵ separadamente. Es decir, si eligimos este método, vamos a traducir cada palabra individual del contenido por su equivalente más cercano en el idioma meta (Munday 2008: 20). Según esta opinión, resulta que si se trasfiere el contenido de lo dicho literalmente, entonces se traduce sin tener en cuenta la intención, o sea, el objetivo de lo dicho en la lengua de partida. Por esa razón resulta claro que la interpretación literal es difícil de entender y muy a menudo suena mal. Así pues consideramos que para lograr la interpretación adecuada hay que encontrar un punto medio entre la interpretación literal y de significado. Como ya hemos dicho, la interpretación depende del ámbito donde se traduce. Si es el ámbito sanitario, hay que tener en cuenta la terminología utilizada, si es el ámbito jurídico también hay que saber la terminología para no llevar al cliente en la cárcel. Si fuera el ámbito administrativo o educativo, por ejemplo, la interpretación consistiría en facilitar la comunicación oral entre el usuario que tiene que realizar un trámite administrativo y la Administración. Muy a menudo en el ámbito administrativo suelen realizar la traducción a la vista ya que en la mayoría de los casos la documentación consiste en traducir las solicitudes (solicitud de autorización de estancia y prórrogas, solicitud de autorización de residencia temporal, solicitud de autorización para trabajar, etc), folletos informativos y otra. A nuestra opinión, el usuario no siempre es un inmigrante, sino puede ser cualquier persona: el turista, un residente de otro país, un extranjero habitual, etc. Por lo tanto, recurren a la ayuda del intérprete para que les acompañe y sea el puente de la comunicación entre el proveedor y el cliente.

¹⁵ Una palabra léxica es una palabra que tiene significado. Los sustantivos, los adjetivos, los verbos y los adverbios constituyen las palabras léxicas de una lengua.

5. La interpretación social hoy y mañana. ¿Es el intérprete en los servicios públicos el mediador intercultural?

En su artículo (1995), pensando en el futuro de la interpretación social, Roda Roberts plantea el principal problema de averiguar el papel del intérprete social para los proveedores y los usuarios de los servicios públicos. A menudo la gente requiere recibir más que sólo la interpretación/traducción de un idioma a otro, sino que obtener las explicaciones de diferencias culturales, además prestar la ayuda, protección y el consejo. La combinación de los “papeles”, digamos, las funciones del intérprete es bastante variada y es difícil regañar al intérprete que ayuda a los inmigrantes en el país ajeno. El papel del intérprete a veces confunde a los mismos intérpretes y a los proveedores (Roda 1995).

El título de nuestro trabajo de investigación, además de mencionar los tipos de la interpretación, incluye también la interpretación en los servicios públicos. Existen muchos trabajos dedicados al papel del intérprete en los servicios públicos. Sin embargo, nos gustaría hablar sobre las funciones del intérprete. ¿Es el intérprete una persona que solamente traduce lo dicho conservando las reglas lingüísticas y normas culturales o es el mediador intercultural el que transmite el contenido? Primero que nos gustaría mencionar que ambas profesiones están muy relacionadas. Unos autores opinan que la actividad de la interpretación es una forma de mediación entre lenguas, entre culturas. Claro está que nuestra sociedad es tan multilingüe, que abarca muchos países, mucha gente con las culturas absolutamente diferentes. Y como hemos señalado antes, los extranjeros que llegan al país traen su bagaje cultural. Entonces, ¿no sería conveniente describir la labor del intérprete como el mediador intercultural? Hatim y Mason (1990: 223-224) describen la función del intérprete/traductor como la que tiene “un papel clave de mediador entre culturas, con todo lo que ello conlleva, y su misión es la de transferir los significados identificando las diferencias entre dichas culturas, por lo que se le concede un cierto grado de intervención”.

En muchas ocasiones se confunde la labor del intérprete con la de un mediador cultural, debido a que ambas profesiones tienen una serie de competencias comunes. No obstante, existe una diferencia esencial entre ellas, y es que la mediación intercultural no se limita a superar la barrera del idioma, sino también la que impone la diferencia de culturas entre ambos interlocutores, que puede plantear grandes trabas al entendimiento mutuo. El intérprete, en cambio, debe ceñirse a su papel de facilitador de la comunicación desde el punto de vista lingüístico; es cierto que, en el ámbito de la interpretación social, esta imparcialidad puede resultar complicada, pero es importante que el profesional no se extralimite en sus funciones y que, salvo ciertas ocasiones puntuales que requieran una mínima aclaración cultural, no caiga en el terreno de la mediación. La mediación, según Ortega (1995: 33), “es un mecanismo de intervención de terceras partes que busca contribuir a que las partes directamente involucradas alcancen un acuerdo mutuamente satisfactorio sobre las incompatibilidades básicas, incompatibilidades que en el caso del mediador lingüístico se centran en la comprensión lingüística”. Así mismo, podemos decir que el mediador es la persona que intenta resolver los conflictos que puedan aparecer entre los interlocutores. Las personas que acuden en los servicios públicos son la gente de diferentes grupos étnicos, raciales, lingüísticos, religiosos, etc. y como la consecuencia pueden haber los conflictos y problemas con la comunicación o comunicación entre ellos mismos. Giménez describe la definición de mediación intercultural del siguiente modo:

Entendemos la Mediación Intercultural- o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como 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.

(Giménez 1997:142)

Debido a esta definición, nos parece oportuno mencionar que para alcanzar estos rasgos, el mediador debe tener las siguientes características: debe dominar bien el idioma del usuario y de la persona que trabaja en los servicios públicos, saber cómo actuar en la organización social, poseer conocimientos sobre el funcionamiento del sistema de la sociedad de acogida y del colectivo inmigrante y la legislación vigente en ambos países. Además, debe manejar los distintos instrumentos de información y tener la capacidad de involucrarse y distanciarse de las situaciones en las que interviene.

Cabe destacar que sea el intérprete sea el mediador, las dos figuras son importantes en los servicios públicos. Y podemos decir que estas figuras son parecidas. El intérprete debe tener una ética profesional y buena técnica de interpretación, y las dos figuras deben entender el contexto social, cultural y religioso del usuario, ya que el intérprete/mediador tiene que funcionar como un "catalizador" capaz de comunicar no sólo idiomas, sino también culturas (Bentsen et al., 1987). Esto nos permite pensar que el intérprete debe comunicar a los proveedores las creencias y los hábitos culturales de usuario. Cuántas más son las personas de diferentes países que acuden a los servicios públicos, tantas más culturas variadas ve el intérprete y el proveedor. Diferentes puntos de vista sobre la familia, sobre la salud, sobre las reglas administrativas, etc. pueden concebirse en distintas culturas de formas muy diferentes. El intérprete/mediador en los servicios públicos debe saber y comprender tales aspectos como las relaciones en la familia, religión, honor y fé porque, por ejemplo, las personas de los países occidentales consideran estos aspectos más importantes y significantes.

Pero como en nuestra investigación observamos uno de los ámbitos más importantes, como el sanitario, nos gustaría citar a Navaza que hace hincapié en distinguir las dos figuras: el mediador intercultural y el intérprete:

[...] Los mediadores interculturales de los servicios sanitarios suelen asumir otras tareas además de la interpretación. En la mayor parte de los casos, suele tratarse de actividades relacionadas con la sensibilización, la formación o la orientación. La formación de estos mediadores es heterogénea y no está necesariamente vinculada con los estudios de traducción e interpretación. [...] En el caso de los intérpretes, sus funciones parecen hallarse más acotadas, aunque pueden interpretar no solo en la consulta médica, sino también en otros contextos, como en charlas de promoción de la salud dirigidas a inmigrantes o en las dependencias administrativas de los centros sanitarios. Se trata de licenciados en traducción e interpretación o personas con una formación específica en el ámbito de la interpretación médica. Sus actuaciones suelen guiarse por los códigos éticos desarrollados por distintas asociaciones de intérpretes en los servicios públicos.

(Navaza et al. 2009: 142-143)

Según la opinión de Navaza, los intérpretes y mediadores ejercen el papel absolutamente diferente de lo que hemos supuesto. Los intérpretes son profesionales, titulados en traducción e interpretación mientras los mediadores deben conocer la cultura del inmigrante, su personalidad, debe controlar la situación, la ansiedad e incertidumbre. Además, si hablamos del ámbito sanitario, son intérpretes los que deben aclarar para el paciente los significados de la terminología específica empleada por el médico y solicitar explicaciones de los conceptos que él mismo no entienda.

Lo que nos ofrece el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) también resulta curioso:

[...] es una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural.

Entonces, ya nos queda claro que la función del mediador consiste en implicar a la sociedad (no sólo a las instituciones) para que favorezca la convivencia intercultural y encontrar, recrear, propiciar espacios para el encuentro, comunicación e interacción entre diversas culturas. A su vez, la función del intérprete consiste en “eliminar barreras de comunicación o comprensión relacionadas con el registro o complejidad del lenguaje [...]” (Cortés 2009: 6).

Cada día a España, y no sólo, llegan millones de extranjeros, la mayoría de los cuales no dominan el idioma o saben pocas palabras del idioma del país de acogida. Y muchos de ellos recurren a la ayuda del intérprete/mediador. Entonces, volviéndonos a nuestras cuestiones que hemos planteado sobre el futuro de la interpretación, podemos decir con seguridad que este ámbito se está avanzando cada día más y más, especialmente la interpretación en los servicios públicos. Ya hemos mencionado, que es una actividad nueva y no muy reconocida en España. Y con los flujos migratorios esta actividad expresa más interés y necesidad e irá más allá. La actividad de interpretación ha aparecido muchos siglos atrás pero todavía una de sus tipos, precisamente la interpretación social, no está reconocida como profesión en muchos países. Ya hemos mencionado los países donde esta actividad ya está desarrollada como profesión: Estados Unidos, Australia, Canadá, Suecia, Reino Unido son los países receptores de inmigración y claro está que la interpretación en los servicios públicos es una actividad creciente y relevante, que representa una herramienta de integración y bienestar social. No debemos olvidar que nuestro mundo está formado por los individuos de diferentes países, con diferentes lenguas y culturas. En este sentido, habrá que decir que la interpretación social ayuda facilitar la comunicación entre los servicios públicos, tales como médicos, judiciales, policiales, administrativos, educativos, religiosos y además entre las personas de diferentes minorías lingüísticas. El intérprete social es el que ayuda mantener la comunicación considerando su armonía, prestando atención a los temas que puedan ser íntimos, teniendo en cuenta el estilo comunicativo del hablante y la manera de expresar y transmitir la información. De este modo, la interpretación social, comunitaria o en los servicios públicos es una actividad que va desarrollándose, que representa un etapa nueva en los estudios de interpretación y que, sin ninguna duda, es muy significativa y considerable en nuestra era de globalización.

6. Marco empírico. Encuestas y cuestionarios a los estudiantes y a los intérpretes

6.1. Metodología

Nuestro trabajo que pretendemos analizar y explorar se basa en una investigación, en un trabajo científico que queremos escribir. Desde el punto de vista lingüístico y cultural intentaremos explicar el concepto de multilingüismo, es decir, escribiremos la realidad en la que vivimos, la comunicación que llevamos, la sociedad que nos rodea y, como la consecuencia del fenómeno multilingüismo, hacemos el hincapé en escribir el concepto de la interpretación de todas sus partes principales: en qué ámbitos se realiza, cómo se realiza, a quién está dirigida, etc. Nuestra intención es mostrar el concepto de la interpretación como el que ayuda a la población extranjera superar las barreras de comunicación y, además, las dificultades culturales. Por ello, para comprobar la necesidad de la interpretación en los servicios públicos y darla importancia, utilizaremos las observaciones detalladas de la gente que ya se ha enfrentado con este fenómeno, que trabajaba o sigue trabajando en los servicios públicos como intérpretes para ayudar a los usuarios extranjeros llevar la comunicación.

Los principales puntos de partida pueden ser consideradas las encuestas como uno de los métodos de la investigación. Para lograr los objetivos que hemos apuntado al principio, nuestro tema de trabajo requiere mucha práctica para contestar a todas las preguntas mencionadas en este trabajo. Sin embargo, basándonos en las encuestas a los estudiantes que tienen formación de traductores/intérpretes, intérpretes no profesionales y algunos clientes de los servicios públicos suponemos que los resultados obtenidos durante la investigación servirán de ayuda para resolver nuestros objetivos, identificando los problemas que puedan aparecer.

Las encuestas intentan recoger información objetiva sobre ciertos aspectos del mayor número posible de encuestados; a través de ellas y las estadísticas resultantes, se pretende describir la situación presente. En esta parte empírica intentamos observar la cultura rusa. La mayoría de los inmigrantes en España son de nacionalidad rusa, y muchos de ellos han llegado a España en los tiempos de la Unión Soviética. Se puede suponer que antes de aprender el idioma esta gente recurría a los servicios de los intérpretes. La dificultad de nuestra investigación consistía en encontrar a esta gente que recurría a la ayuda de los intérpretes. Sin embargo, los antiguos estudiantes de nuestro Máster en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos que tenían la experiencia en trabajar con los usuarios extranjeros (los rusos) nos han contado algunos casos sobre el comportamiento de estos usuarios en los servicios públicos, precisamente en el ámbito sanitario y judicial, lo que nos permitió sacar algunas conclusiones e incluirlas en nuestra investigación.

Nuestro mundo multilingüe y multicultural muy a menudo trae las dificultades cuando se encuentra la gente de diferentes países, con diferentes culturas y absolutamente diferentes mentalidades. Especialmente “se complica la vida” cuando en un despacho médico, o en el juicio, digamos, en cualquier servicio público, la gente no puede recibir los servicios de manera adecuada. Esto se debe a la falta del idioma con la que chocan los extranjeros. Y claro está, que esto provoca los problemas de la comunicación y la figura de la tercera persona, el intérprete, es necesaria en este caso. Por ello, nuestra investigación está enfocada en entender el papel del intérprete, en detallar sus funciones y, como consecuencia, las técnicas, o sea, los métodos de la interpretación.

Con el objetivo de averiguar dos métodos de la interpretación, de realizar un análisis comparativo de los dos tipos – literal y de significado – en este trabajo se ha escogido una metodología de cuestionarios, de acuerdo con el enfoque anteriormente citado de encuestas. De este modo, intentaremos analizar los resultados obtenidos y apreciar las semejanzas y diferencias entre los dos métodos. Además, según nuestro tema y ámbitos en los que se realiza la interpretación, pondremos los ejemplos de cómo se realiza la comunicación intercultural gracias a la ayuda del intérprete, además la actitud hacia el usuario y el proveedor de servicios, teniendo

en cuenta la origen cultural. Como nuestro tema de investigación es “interpretación literal y de significado en los servicios públicos”, hemos encuestado a los intérpretes profesionales a través del correo electrónico (que son los profesionales en el campo de la T&ISSPP, la combinación ruso-español), a los antiguos estudiantes del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares que trabajan o tenían experiencia en trabajar en los servicios públicos y a los estudiantes de otras universidades (incluso las universidades de Moscú) que tienen la formación de traductores/intérpretes.

El fin de nuestra investigación consiste en un plan de recogida de los resultados de las encuestas para solucionar el problema que surge durante el proceso de la interpretación, es decir, qué método debe elegir el intérprete, cómo puede y debe traducir tal o cual palabra o frase y cómo transmitir en mensaje al usuario que ha acudido a los servicios públicos. Esto nos permitirá comprobar si nuestra hipótesis coincide con la teoría, o bien, con la realidad. Nuestra tarea consiste en identificar el objeto de nuestro estudio, averiguar sus características y utilizar los datos obtenidos en el futuro.

Nuestro tema es bastante complicado y variado para encontrar todos los problemas relacionados con la interpretación literal o de significado, sin embargo, teniendo en cuenta las encuestas, los cuestionarios, y las publicaciones científicas de los intérpretes profesionales intentamos encontrar unos ejemplos de los métodos de la interpretación.

6.2. Muestra del estudio

Para llevar a cabo este estudio, hemos encuestado a la gente de la nacionalidad rusa. El primer grupo que forma parte de nuestra investigación son los estudiantes rusos del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares. En segundo lugar, son los profesionales, que son intérpretes no solamente en los servicios públicos sino en otros ámbitos y, luego hemos centrado el estudio en los estudiantes titulados en traducción/interpretación. A su vez, unos antiguos estudiantes de la Universidad de Alcalá de Henares, que han trabajado en los servicios públicos, han contactado con los proveedores de los servicios públicos y los intérpretes profesionales que trabajan allí para hacer unas preguntas en cuanto a nuestro tema. Cabe decir que intentamos recopilar todos los datos posibles para investigar nuestro estudio aunque no era tan difícil como parece. La mayor dificultad de nuestro trabajo empírico ha sido encuestar a la gente que trabaja como intérpretes en Rusia, además una parte de la gente ha ignorado nuestra petición de contestar, y la otra parte de la gente solamente no ha podido contestar dado que no ha tenido ninguna experiencia en este ámbito. Cabe señalar que hemos enfocado nuestra investigación a la gente que tiene bastante experiencia en interpretación, que tiene un amplio conocimiento de los problemas que surgen en los servicios públicos. Sin embargo, hemos conseguido recopilar algunos datos y analizarlos desde punto de vista de la ciencia de interpretación ya que consideramos nuestro tema bastante interesante y útil para el futuro, especialmente si los datos recopilados pueden ayudar a los futuros intérpretes en su trabajo.

6.2.1. El proceso de la investigación

Como mostrábamos anteriormente, los instrumentos que utilizamos para lograr nuestro objetivo de la investigación eran las entrevistas, los cuestionarios y las encuestas. Esperamos que los datos que recibimos no sólo ayuden a aclarar nuestro problema de la tesis, sino contribuyan a los logros de la ciencia de la interpretación y la lingüística en general.

No era tan fácil contactarse con la gente arriba mencionada para entrevistarla en persona, ya que la mayoría de ella no vive ahora en España y trabaja en los servicios públicos fuera del país. Tampoco podemos encontrarnos con los estudiantes de Moscú, porque viven en Rusia. De este modo, hemos enviado las respuestas por el correo electrónico y también realizamos las entrevistas por el teléfono. Sin embargo, consideramos que las entrevistas en persona es el método más idóneo para la realización de los estudios, dado que las respuestas de los entrevistados puedan provocar otras preguntas del parte del entrevistador, y de esta manera podemos descubrir la información y los datos absolutamente nuevos para nuestra tesis.

El objetivo de nuestras entrevistas y cuestionarios distribuidos entre los estudiantes de Traducción e Interpretación, entre los intérpretes y los profesores era obtener la información sobre la interpretación en los servicios públicos en España, sobre las dificultades y los problemas que aparecen, y recopilar otros datos interesantes y útiles relacionados con el tema de la interpretación, la comunicación intercultural, sociedad multicultural, etc. Desde el principio, nos hemos enfocado en el tema principal de nuestro trabajo – interpretación literal o de significado – sin embargo, en el proceso de investigación nos hemos dado cuenta de que es un tema bastante limitado en el sentido de que sin panorama general sobre la interpretación en las instituciones públicas es difícil sacar algunas conclusiones, así que hemos analizado el tema de la interpretación en los servicios públicos basándonos en los datos recopilados y luego hemos hecho hincapié en averiguar los dos tipos – el literal y el de significado.

Primero lo que nos gustaría decir es el contenido del cuestionario. Para la realización de dichos cuestionarios nos hemos basado en objetivos de nuestro trabajo teniendo en cuenta el perfil de los encuestados y de esta manera hemos formulado las preguntas que nos parecieron oportunas para obtener la información que necesitamos. Nuestras preguntas están construidas de tal manera que pueda formar el contenido desde los puntos clave como “*¿En qué consiste la interpretación en los servicios públicos?*” hasta las preguntas que requieren más experiencia como “*¿Qué tipo de la interpretación Ud suele utilizar?*”. Las preguntas que forman la parte más teórica las hemos destinado al grupo de las siguientes personas: los profesores no españoles, los estudiantes rusos que tienen la carrera de interpretación/traducción y a los estudiantes no rusos que también están titulados en este ámbito. Estos interlocutores están relacionados, al menos, con el ámbito de la interpretación y traducción, así que se ha despertado el interés de saber si la interpretación social es conocida en otros países como Rusia y por qué. Cabe decir que hemos intentado cuestionar a muchas personas por el correo electrónico, el problema era que no todos nos han contestado o solamente han ignorado la participación en las encuestas. Por lo tanto, los datos que hemos recopilado nos han ayudado mucho para estudiar y desarrollar nuestro objetivo de tesis.

6.3. Análisis de datos

Como ya hemos mencionado en el párrafo anterior, nos hemos conseguido encuestar a los intérpretes-estudiantes que han trabajado temporalmente en los servicios públicos y han tenido la experiencia en estas instituciones. Al comenzar nuestra investigación sobre los dos métodos de la interpretación sobre que hablamos, hemos empezado con las encuestas y los cuestionarios a los estudiantes titulados en la interpretación/traducción¹⁶. En primer lugar, nos gustaría apuntar que la mayoría de los estudiantes no saben qué es la interpretación social y en qué consiste. Luego, hemos decidido encuestar a los antiguos y presentes estudiantes de nuestro Máster, especialmente a los que han tenido suerte de conseguir las prácticas en los servicios públicos. Su trabajo en tales instituciones como comisarías, extranjerías, hospitales, centros de especialidades, centros de atención a los drogodependientes, centros de refugiados, consultas con abogados y con trabajadores sociales nos ha ayudado a realizar nuestra investigación.

Lo principal que tenemos que decir es qué tipo de la gente acude a las instituciones arriba mencionadas. Primero, los clientes con los que trabajaban los intérpretes y los estudiantes eran de la nacionalidad rusa, ucraniana y lituano. Es muy curioso que la mayoría de los proveedores de los servicios públicos no ven la diferencia entre estas nacionalidades diferentes y recurren a la ayuda de los intérpretes pidiéndoles traducir del ruso al español. Y a la hora de presentarse con el cliente el intérprete se pierde cuando se entera de que el cliente es lituano o el ucraniano, que no tiene nada que ver con el ruso. Por lo tanto, sea el ucraniano, sea el lituano o el búlgaro, podemos decir que la mayoría de éstos son las personas que viven en España legal, ilegal, tal vez son refugiados o los inmigrantes ilegales que no tienen derechos por el endurecimiento de la Legislación Española.¹⁷

Durante nuestro análisis de datos, intentaremos contestar a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo los intérpretes en los servicios públicos solucionan los problemas terminológicos?
2. ¿Si es posible seguir en la práctica todos los principios de labor del intérprete?
3. ¿Si hay futuro de la interpretación social?
4. ¿Qué problemas pueden surgir durante la interpretación en los servicios públicos?

Estas preguntas y muchas más han aparecido en nuestra mente a la medida de realizar la investigación. Suponemos que cada una de las preguntas tiene carácter propio y cada pregunta lleva un tema disimulado, con lo cual habría que describirlo y analizarlo prestando la atención a cada detalle, cada situación y cada problema que está dentro. Tales preguntas nos hacen pensar en las cosas tan profundas como qué es ser el intérprete, qué siente el intérprete cuando atraviesa el umbral de cualquier servicio público, qué tiene en su mente, qué piensa sobre su trabajo como intérprete y muchas más. Por eso hemos hecho el máximo esfuerzo en cuanto a formular las preguntas, especialmente durante las entrevistas con los intérpretes para que nos contesten lo más detalladamente posible y que aclaren nuestras dudas en cuanto a la dificultad que consiste en el labor del intérprete.

También consideramos que el cuestionario es uno de los métodos más convenientes de la investigación. Cuando existe una hipótesis exacta, el investigador puede formular las preguntas y pronosticar sus respuestas. En los marcos de este trabajo fueron encuestados los estudiantes y los profesores que son intérpretes. Pensamos que no es muy fácil encontrar las respuestas que corresponden a nuestro tema de tesis, ya que es un tema muy complicado y variado. Sin embargo, hemos recopilado algunos ejemplos y los hemos analizado desde diferentes puntos de vista. A continuación, describiremos nuestro análisis de datos.

¹⁶ Son estudiantes titulados en la interpretación/traducción en la Universidad Rusa de la Amistad de los Pueblos

¹⁷ <http://www.minutodigital.com/2012/01/28/el-pp-se-marca-como-objetivo-el-endurecimiento-de-la-ley-de-extranjeria/>

6.3.1. Aspecto cultural y lingüístico

El objetivo de este trabajo consiste no solamente en averiguar los problemas que aparecen durante el proceso de la interpretación, sino también en definir el origen cultural de la población extranjera que es muy relevante y juega el papel clave para realizar nuestro trabajo. Claro está que las personas de la misma cultura comparten las normas y reglas, es decir, saben cuándo y cómo usar tal o cual palabra o frase, a qué se refiere, etc. En una sociedad multicultural como ésta, donde los inmigrantes forman parte de la vida cotidiana de los españoles, contribuyendo a su nivel de bienestar (cotizan a la seguridad social, desempeñan mayoritariamente trabajos en sectores que los españoles no cubren), surge la necesidad no sólo de reconocer su diversidad y diferencia, sino de aprender a convivir juntos. Al encuestar a una compañera del Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares que ha trabajado como intérprete en los servicios públicos, nos ha contado sobre los problemas no sólo “lingüísticos”, sino “culturales” que ha tenido.

En relación a los problemas culturales, y como consecuencia, a los problemas lingüísticos, el primer dato a destacar es la consulta entre el médico y el paciente en el centro hospitalario con la participación del intérprete. Los pacientes extranjeros muchas veces no hablan el idioma y llegan muchas veces a la consulta en un estado de alta vulnerabilidad. En la mayoría de los casos se trata de pacientes inmigrados. Nunca saben qué les van a preguntar. Un ejemplo, que podemos poner es cuando el médico le pregunta al paciente de nacionalidad rusa qué suele desayunar. Según lo que nos ha contado una compañera del Máster, *“el paciente se fijó en mi (intérprete) y se puso a reír”*. El problema no radicaba en la pregunta, sino en las diferencias culturales. Más tarde, el paciente ha dicho al intérprete: *“No puedo decir que suelo comer cereales y tomar una taza de zumo o tomar una tostada como aquí en España. En Rusia no tenemos “culturas” en la comida. Puedo comer sopa para desayuno o tomar café para cenar”*. Como podemos ver, las diferencias culturales pueden provocar malentendidos o aún “risas” como ha pasado con este paciente. Para aclarar estos “errores culturales”, es oportuno decir que en Rusia no hay comida típica para el desayuno, el almuerzo o para la cena. La gente suele comer lo que quiera: desde las sopas para el desayuno hasta las tostadas para cenar. Por eso, esa pregunta le ha confundido al paciente y, al mismo tiempo, al médico. En cuanto al intérprete, éste debería alertar al personal sanitario sobre las culturas diferentes. Según Fuertes y Martín Laso, (2006) “los problemas con los que se enfrenta el profesional sanitario en las consultas de los centros de salud (y hospitales) en cuanto a la atención al paciente inmigrante no son meramente lingüísticos sino también de interferencias culturales y de interferencias emocionales”. También, habría que decir que después de esta consulta, el paciente ruso ha expresado estar satisfecho en relación a la calidad del sistema de salud español, sin embargo, se sentía frustrado a la hora de poder comunicarse y recibir más consideración por parte de los profesionales sanitarios.

A continuación, comenzaremos a detallar algunas situaciones que han tenido los intérpretes encuestados y los estudiantes de la Universidad durante su trabajo en los servicios públicos como intérpretes. Nuestro objetivo era apuntar algunos momentos de su experiencia, entender la situación y luego detallar el problema encontrado. No pretendemos ponernos en el análisis profundo ya que cada uno tiene sus propias situaciones diferentes, su propia experiencia y el contacto con los clientes o proveedores. Por eso, nos ha parecido interesante apuntar unos ejemplos de la gente que tenía experiencia y analizarlos desde nuestro punto de vista, proponer nuestras soluciones y opiniones.

Uno de los ejemplos que llama la atención desde el punto de vista lingüístico y además, está vinculado con nuestro tema de tesis, se presenta en otra consulta entre el paciente y el médico. La siguiente situación nos implica contestar a las siguientes preguntas: ¿a qué debe prestar atención el intérprete? ¿Cómo puede transmitir el mensaje a los oyentes? Nos gustaría apuntar este ejemplo en ruso para que luego pudiéramos explicar y analizar. La situación es triangular: el intérprete realiza su interpretación en la consulta entre el paciente y el médico. El

paciente es de nacionalidad rusa. La consulta tenía lugar en el centro de atención a los drogodependientes.

Врач: На что жалуетесь?

Пациент: Мне кажется, это лекарство вызвало побочные эффекты. У меня болят ноги. (esp. Médico: ¿Tiene alguna molestia?)

Paciente: Creo que este medicamento ha provocado unos efectos secundarios. Me duelen las (piernas, pies).¹⁸

A continuación, ponemos un breve análisis del dicho caso. El problema que hemos encontrado en este ejemplo radicaba en la traducción. El intérprete en este caso no sabía cómo traducir la palabra “ноги” ya que no sabía qué parte le dolía al paciente. En este caso el intérprete debería detallar o pedir al paciente que indicara el lugar de dolor. Si nos referimos al diccionario¹⁹ y vemos el significado que se propone sobre las palabras “pies” y “piernas”, veremos lo siguiente: que la palabra “pie” significa “extremidad de cualquiera de los dos miembros inferiores del hombre, que sirve para sostener el cuerpo y andar” mientras la palabra “pierna” tiene otro significado: extremidad inferior de las personas; parte de esa extremidad comprendida entre la rodilla y el pie.

De este modo, si comparamos los dos significados podemos notar mucha diferencia. Sin embargo, si recordamos el caso de esta traducción, ¿qué deberíamos hacer en este caso, cómo lo traduciríamos? En primer lugar, hay que mencionar que el intérprete podría precisar al paciente qué parte le dolía y luego traducirlo al médico para evitar malentendidos. Por lo tanto, surge otra cuestión: ¿puede el intérprete ser imparcial en este caso, tomar parte en la conversación o solamente precisar lo que debe traducir? Suponemos que en esta situación el intérprete podría ser imparcial. Asimismo, podemos imaginar, si el paciente que está enfermo acude a los servicios públicos, lo único que quiere es que le examinen, administren algunos medicamentos y ya. Para el mismo paciente sería mejor que el intérprete le pregunte y aclare lo que el paciente quería decir. Además, cabe mencionar que el intérprete es la figura importante en la conversación triangular y tiene la responsabilidad de aclarar al paciente los significados de la terminología y pedir aclaraciones. Resumiendo sobre el papel del intérprete y sus técnicas de interpretación, nos gustaría decir que interpretar significa comprender lo que el orador quiere decir en el contexto concreto y transmitirlo a los oyentes teniendo en cuenta las diferencias lingüísticas y culturales. Lo que nos parece oportuno en esta situación es que para transmitir el concepto, el intérprete es posible que tenga que colaborar no solamente con el proveedor sino con el mismo paciente para encontrar la manera de transmitir la información esencial que subyace a este concepto. Además, el proveedor de los servicios sanitarios debería alertar al intérprete qué medicamento tomaba el paciente, qué enfermedad tenía, es decir, para que el intérprete conociera el caso de cada paciente y supiera en qué extremo del continuo se encuentra el individuo con el que trata. Aquí nos gustaría citar a Cambridge que señala:

“El intérprete, negociador de comprensión cultural mutua, tiene que estar constantemente vigilante de los malentendidos que surgen de los mensajes escondidos. Dentro de lo dicho, es el deber del intérprete parar y explicar si hay algo escondido, probablemente algo comprensible, sin decirlo, a la otra persona que comparte la misma herencia cultural”.

(Cambridge, 2003: 58)

El otro aspecto cultural que nos gustaría analizar es la “mezcla” de las nacionalidades. No pretendemos analizar el aspecto cultural en general, dado que nuestro objetivo es encontrar las

¹⁸ Hemos ofrecido dos variantes de traducción porque el problema radica exactamente en la traducción.

¹⁹ El diccionario de la Real Academia Española

dificultades a la hora de interpretar. Sin embargo, cabe describir algunos factores que nos han hecho pensar y hacer nuestras conclusiones hacia el tema de interpretación en los servicios públicos en todos sus sentidos. Ya hemos dicho en el capítulo anterior, que muy a menudo los proveedores de los servicios públicos no diferencian el idioma ruso de otras lenguas “parecidas”, como el ucraniano, búlgaro e incluso polaco. Los trabajadores de los servicios públicos piensan que todas estas lenguas son iguales o tienen solamente los “dialectos o acentos” y no hace falta, por ejemplo, recurrir a la ayuda del intérprete ucraniano o búlgaro. Por abuso de lenguaje, ciertas fuentes llaman “rusos” a las comunidades de habla rusa de países que con anterioridad formaron parte de la URSS, aún cuando estas poblaciones no siempre son de origen ruso, a pesar de que hablan y comprenden ruso. Al encuestar a los estudiantes rusos que han tenido la experiencia en los servicios públicos, la mayoría de ellos han contestado que *“era muy chocante ver a una georgiana delante de mí”* o *“ojalá que haya podido recordar unas palabras en lituano para poder traducir a esta mujer”* o *“al principio pensé que era ruso pero cuando él (el usuario) empezó a hablar conmigo en polaco [...]”*. Todas estas opiniones nos hacen pensar que los proveedores no entienden o no quieren entender la labor del intérprete y hacen su trabajo “lavando las manos”. Valero (2006:55) de mejor modo destaca que incluso los profesionales encuentran con los problemas a la hora de “entender dialectos o acentos específicos dado que con cierta frecuencia deben interpretar para clientes de otros países diferentes del suyo de origen que hablan alguna variedad de la lengua”. Es evidente que cuando un intérprete es llamado por un servicio público, sea el hospital o las instituciones judiciales, tiene que presentarse en calidad de intérprete, emprender su labor cuando empieza la consulta, la entrevista o cualquier situación que implica la ayuda del intérprete, y dejar claro a quién le corresponde la labor de interpretación. De aquí se plantea otros pensamientos sobre la labor de los proveedores de los servicios públicos. ¿Si son responsables en suministrar información para los intérpretes o no tienen nada que ver con su labor? Según la experiencia de la gente encuestada, la mayoría de ella ha contestado que los proveedores le dan toda la información necesaria al intérprete antes de empezar la interpretación/traducción. Los trabajadores deben entender que la terminología médica, jurídica o administrativa es bastante difícil para entenderla a la primera vez. Además, deben proveer información sobre el caso del paciente, sobre su historia clínica, decir sobre sus enfermedades, etc. Ya hemos dado un ejemplo en el apartado anterior sobre el caso que ha pasado con el intérprete, con lo cual es oportuno decir que el proveedor también juega el papel clave en la comunicación y en la organización de esta comunicación.

Hemos visto una parte de las situaciones que puedan pasar en los servicios públicos. Estas reflexiones nos llevan a otra parte de nuestra investigación. Al encuestar a la gente ya mencionada que ha tenido la oportunidad de experimentar la especificidad de la interpretación y traducción en los servicios públicos, hemos recopilado los datos obtenidos y hemos hecho un análisis de éstos. Si hablamos de la población rusohablante (por ejemplo, Bielorrusia, Ucrania, Kazajstán, Moldavia, Letonia), no significa que los dialectos o el idioma de estos países siempre se quedan claro al intérprete ruso. Una de las estudiantes encuestadas se ha encontrado un día con esta situación. Nuestro análisis se va a centrar exclusivamente en los problemas relacionados no solamente con el proceso de la interpretación, sino también con la interacción comunicativa. Para ello hemos recopilado los resultados de la encuesta y hemos apuntado los puntos principales. Según los encuestados, los problemas con las diferencias culturales también provocan problemas que a su vez provocan los problemas lingüísticos. Una de las encuestadas ha afirmado que no tenía el choque cultural como tal, sea con los de Georgia, sea con búlgaros o ucranianos. Ha declarado que la mayor dificultad en la comprensión y la interpretación han formado los clientes polacos. Claro está que el idioma polaco es absolutamente diferente del ruso a pesar de que también es una lengua eslava y pertenece a la familia lingüística indoeuropea. Aunque como hay algunas similitudes léxicas y correspondencias fonéticas no es muy fácil entender a los polacos. Con este problema se ha chocado una encuestada. Cuando la hemos pedido responder a nuestras preguntas sobre su experiencia como intérprete, nos ha contestado que siempre usaba el método “la interpretación de significado”, aparte de esto usaba el idioma

ruso simplificado para que todas las partes se entendieran. Uno de los ejemplos que nos llamó la atención era la simplificación de las palabras. Uno de los casos que tenía esta chica, tenían lugar en una institución administrativa. Su cliente era polaco y ella tenía que traducirle oralmente una documentación. Antes de que ponemos un ejemplo, tenemos que decir a los polacos les cuesta mucho entender a los rusos, que al revés. Por eso, la intérprete tuvo que utilizar ruso simplificado (con simplificación de construcciones y vocabulario). De este modo, la intérprete en vez de traducir en ruso “*hay que aportar la siguiente documentación*”, que sonaría más administrativo y oficial, ha traducido el significado de lo dicho, es decir “*tiene que presentar los siguientes documentos*”, es decir, con las palabras sencillas. Es lógico que en este caso no da mucha importancia el uso del método de significado, y la intérprete ha traducido de tal manera para que el cliente se entienda. Ya que hablamos de los servicios públicos donde la mayoría de los usuarios es la gente que está en las condiciones difíciles, no pensamos que para ellos la interpretación literal o de significado sea la elección clave. Por lo tanto, nos contradecimos si pensamos que la gente tiene una idea acerca de la interpretación/traducción que ésta consiste simplemente en un intercambio sencillo de palabras de un idioma a otro, algo que fácilmente podría ser llevado a cabo por cualquier persona que hable dos idiomas o incluso por una máquina. En algunos casos, no se trata simplemente de producir una interpretación “de buena calidad” que sea “fiel al contenido original”. Existen ocasiones en las cuales se debe tener en cuenta una serie de problemas éticos. En estos casos, las decisiones tomadas por intérpretes pueden tener consecuencias éticas, influyendo así en las opiniones del público receptor y causando efectos directos en la vida del traductor/intérprete o de las demás personas involucradas. En nuestra situación, es el problema cultural y lingüístico ya que la interpretación para los países diferentes presenta una dificultad, aún cuando las lenguas son parecidas al oído. En resumen, nos gustaría indicar que tales situaciones conllevan bastantes preguntas sobre las figuras de los clientes, de los intérpretes, qué derechos tienen los dos y cómo pueden comunicarse, cómo se entienden y cómo transmiten los mensajes. De ello, otro elemento relevante es la diferencia de las culturas, ¿acaso el intérprete siempre está seguro de que si usa el vocabulario muy sencillo, muy corriente, es una garantía de comprensibilidad? Una frase construida con palabras sencillas puede ser incomprensible si su estructura es demasiado complicada o poco natural. Sin embargo, no hay duda de que el dominio del vocabulario tiene también su importancia.

En relación a los problemas lingüísticos y culturales que afectan a los intérpretes, el otro dato a destacar es que si hablamos sobre el método de “interpretación de significado”, nos gustaría hablar sobre el perfil del intérprete. En los capítulos anteriores ya hemos mencionado que el intérprete es la persona que debe tener un buen dominio de la lengua. Podemos decir que no es suficiente. En las situaciones cuando hay que llevar al cabo la interpretación, una persona que sólo domina el idioma no puede y no sabe usar las competencias que tiene el intérprete. Nos referimos a que la primera y obvia afirmación que debe hacerse es que se necesita formación. Los intérpretes que trabajan en los servicios públicos y no solamente en estas instituciones, deben estar preparados para enfrentarse con diferentes situaciones. La formación es uno de los factores más principales en la vida del intérprete. El número de los inmigrantes se aumenta, y, como consecuencia, se aumenta la necesidad de la figura del intérprete. El fin de la formación es dotar a los intérpretes futuros de unos conocimientos y las técnicas básicas, dar un paso más hacia la profesionalización y para cubrir las necesidades clave que han ido surgiendo en España. Nuestra entrevista con los intérpretes neófitos y con los intérpretes profesionales que trabajan o han trabajado en los servicios públicos ha mostrado que casi todos ellos tienen formación filológica o lingüística y la mayoría de ellos son personas tituladas en traducción/interpretación. Una de las intérpretes considera que lo necesario que debe tener cualquier intérprete es su competencia. Afirma, que nunca debe olvidarla. Reconozcamos que es uno de los puntos relevantes del intérprete ya que se basa en unos conocimientos, unas técnicas específicas de traducir/interpretar y una actitud profesional que han de adquirirse a través de una formación especializada. De acuerdo con la afirmación de una intérprete encuestada, aceptamos que la

competencia de intérprete ocupa el lugar fundamental. Como podemos notar desde el punto de vista de los intérpretes encuestados y desde su experiencia, en primer lugar, el intérprete debe gozar de la competencia general, es decir, debe tener habilidades encaminadas a transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado. En segundo lugar, como muestra nuestro cuestionario y partiendo de las respuestas de las encuestas, resulta que las competencias del intérprete se dividen en unos grupos. A continuación, describimos en breve unas de las competencias clave para entender mejor el papel del intérprete intentando analizar su labor y, como consecuencia, sacar las conclusiones que corresponden a nuestros objetivos que hemos puesto al principio.

Asimismo, los resultados que hemos recopilado se muestran que la competencia del intérprete se divide en competencia instrumental, personal, sistémica y profesional. Leamos ahora unos comentarios que han dejado los participantes de nuestra investigación:

“Creo que uno de los rasgos considerables que debe tener el intérprete radica en que sea capaz de resolver problemas lingüísticos y culturales, conozca las herramientas informáticas relativas al ámbito de estudio, debe ser capaz de gestionar la información, ser capaz de tomar decisiones y saber exponer con claridad el contenido de lo dicho”

(Intérprete rusa 1)

“...según mi experiencia en el ámbito de traducción/interpretación, puedo decir con seguridad que el intérprete que trabaja no solamente en los servicios públicos, sino en otras instituciones, es la persona que sabe aplicar las destrezas de traducción e interpretación en su práctica, reconocer la diversidad y la interculturalidad y desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales y la mediación lingüística”.

(Intérprete rusa 2)

“El intérprete profesional es el que desarrolla los conocimientos, habilidades y hábitos para su uso apropiado y fluido, que pueda encontrar los equivalentes sea en la lengua de partida, sea en la lengua de llegada, y además, es capaz de conocer la terminología del ámbito donde trabaja”.

“El intérprete es una persona que debe tener una gran capacidad de concentración, una gran formación intelectual y debe ser capaz de mantener la calma”.

(Intérprete rusa 3)

A partir de poner estos comentarios sobre las competencias de los intérpretes, realizamos nuestras observaciones. El intérprete es el quien no solamente domina las lenguas, sino sabe manejarlas en cualquier situación, sabe encontrar de forma inmediata el término más adecuado. Ciertamente, la labor del intérprete requiere excelentes habilidades de procesamiento cognitivo y de información, memoria y una capacidad lingüística superior tanto en la lengua de partida como en la lengua de llegada. De todas maneras, si hablamos de los inmigrantes, su bagaje cultural, el mundo multilingüe, hay que destacar y lo que es obvio de nuestras observaciones, el intérprete es el puente entre las diferentes culturas que enlaza la participación de los interlocutores con diferentes culturas y idiomas, con lo cual el intérprete puede verse arrastrado emocionalmente a la hora de transferir algunos mensajes (por ejemplo, los mensajes relacionados con los temas de torturas, asesinatos, muerte, etc). A lo referente al impacto emocional, unos participantes de nuestra investigación nos han contado que han sufrido el choque cultural y lingüístico cuando interpretaban a los clientes en los hospitales o centros de salud. De sus comentarios, hemos extraído unas observaciones y conclusiones. La pregunta que hemos hecho a esta intérprete, consistía en lo siguiente: ¿Cuál de los choques culturales y lingüísticos ha sufrido Ud durante su experiencia como intérprete en los servicios públicos? La encuestada ha declarado lo siguiente:

“En una consulta médica yo tenía que interpretar a un paciente de nacionalidad rusa. Cuando el proveedor se ha puesto a hacer al paciente unas preguntas para diagnosticarle o administrarle los medicamentos, tales preguntas como cuántos litros de agua el paciente suele tomar al día, qué cereales suele comer o si está vacunado contra la hepatitis B, el usuario contestaba de manera inadecuada y con risas, lo que me ha confundido mucho. A su vez, el proveedor me miraba fijamente como si yo no entendiera su pregunta y la transmitiera incorrectamente al paciente”.

(Intérprete rusa)

Como se observa, se trata de una situación bastante emocional y tensa, en la que la intérprete ha sufrido el impacto psicológico. Nunca sabemos a quién vamos a traducir. De este modo queremos decir que a veces no podemos saber cómo es el nuestro cliente, cuál es su manera de portarse, de hablar y de percibir la información. Además, tampoco podemos enterarnos de su caso médico, es decir, qué enfermedad tiene y cómo va a actuar según su diagnosis. No vamos a apuntar en nuestra investigación a la gente que han traducido los participantes, no obstante podemos mencionar que la interpretación fue realizada en las diferentes instituciones públicas. Las respuestas raras del paciente en cuanto a las preguntas han provocado la incomprensión de parte de la misma intérprete tanto como del proveedor. En este caso, si analizamos la situación y la imaginamos en nuestra mente, lo primero que nos ocurre es lo siguiente: ¿Qué debería hacer el intérprete en el caso cuando las tres partes - el proveedor, el usuario y el intérprete - no se entienden? ¿Cómo podría transferir las respuestas del usuario, si no tenían ningún sentido ni la relación con lo que le han preguntado? De nuestro punto de vista y de la experiencia de la intérprete, una de las posibilidades en esta situación es aclarar la misma respuesta del usuario o explicar al proveedor que su respuesta es “intraducible”. Por lo tanto, cualquier intérprete sabe que no hay nada introdurible, por eso para evitar este error suponemos que a lo mejor sería precisar al usuario qué es lo que quiere decir. O intentar traducir lo que dice el cliente y intentar explicarlo al proveedor. Según la experiencia de esta intérprete, ella dice que no era bastante fácil superar esta barrera con idioma, ya que lo que decía el usuario era incorrecto, falso, sin sentido y lleno de bromas que entendía sólo él. La otra pregunta que surge es de qué forma el intérprete podría transferir el mensaje del usuario? ¿Transferirlo de manera literal o de significado? Por un lado, parece que el intérprete es una figura imparcial, invisible y su labor consiste en traducir todo lo que dicen. Pero por otro lado, si entramos en el fondo de esta cuestión, suponemos que la interpretación sería de mala calidad o sin significado ya que el paciente al contestar estaba despistado y confundido porque, como ya mencionamos anteriormente, nunca sabemos que tipo de clientes vamos a traducir. De este modo, si nos fijamos en esta situación, veremos que presenta tanto tensión cultural como tensión lingüística. Y como hemos dicho, el intérprete debe superar estas barreras sean como sean. Además, cabe añadir, que los proveedores de los servicios públicos siempre piensan que es el intérprete que lleva al cabo la interpretación y supera los problemas con la comunicación y con el origen cultural que puede llevar algunas dificultades.

Además, cabe señalar que cuando se acaba la interpretación, o sea, toda la conversación, puede haber casos en los cuales los clientes dicen algunas frases o se portan de manera inadecuada. Por ejemplo, algunas acciones de los clientes el intérprete también tiene que traducir. Al preguntar a una de nuestras participantes, nos ha dicho que aún tenía que traducir para los proveedores lo que el cliente ha hecho sentado a la mesa, cuando esperaba al otro trabajador de los servicios públicos. Y a veces, estas “acciones incomprensibles” también provocaban la incomprensión. Como a nosotros nos interesa el tema de las técnicas de interpretación, hemos pedido contestarnos a la pregunta relacionada con la manera de traducir. La siguiente respuesta nos pareció interesante:

“...no me he fijado mucho en lo que ha hecho el cliente, además, tampoco he pensado cómo podía explicarle al proveedor lo que ha hecho. Solamente he traducido el significado, pues, el

contenido principal de sus acciones. Primero, porque eso no tenía nada que ver con el tema de nuestra conversación, y en segundo lugar, no tendría que haber prestado mucha atención a las técnicas de interpretación. Aún si hubiera traducido mal, eso no habría sido tan importante, ya que como he dicho, sus acciones no formaban parte del ámbito que tenía que traducir”.

Resumiendo todo lo que hemos puesto en los apartados anteriores con el fin de analizar la labor del intérprete al encontrarse con las diferencias culturales y lingüísticas, podemos concluir que la labor del intérprete se presenta mayor dificultad a la hora de traducir, ya que es el intérprete que es un puente principal entre los usuarios y los proveedores, entre las culturas e idiomas. Resulta que el intérprete tiene un poco de actor para ponerse en los zapatos de la persona para la cual interpreta, para ser la voz de esa persona. En cuanto a la manera de traducir, muchas veces la traducción/interpretación demasiado literal puede fallar, por eso hay que transmitir realmente la intención de lo que se dice, aunque muchas veces uno no esté de acuerdo con el orador. También el punto más principal de nuestras observaciones y investigaciones forma la visibilidad del intérprete. Como estaba mencionado en los apartados anteriores y lo que nos ha hecho sacar unas conclusiones, es que la visibilidad es un factor bastante necesario en el así llamado depósito del intérprete. Ya que para superar las barreras lingüísticas y sobre todo las culturales, el intérprete puede intervenir. Como la conclusión de nuestras observaciones, nos gustaría citar a Angelelli (2007: 49) que muestra en su trabajo:

“...es necesario comunicar los matices emocionales y el contenido del mensaje, fomentar la confianza, facilitar el respeto mutuo, tranquilizar a ambas partes y crear un mayor equilibrio alineándose con una de las partes, abogando por ella y controlando la información transmitida”.

6.3.2. Problemas y soluciones durante el proceso de interpretación

A partir de los cuestionarios y las encuestas que hemos realizado, nos gustaría hablar sobre la interpretación en los servicios públicos: los problemas que surgen, las dificultades que aparecen, algunas soluciones que puedan ayudar. Nuestras reflexiones y el análisis están basados solamente en los resultados obtenidos durante nuestra investigación. Podemos decir que la interpretación en los servicios públicos es muy importante ya que esta actividad resulta imprescindible con el creciente flujo migratorio. Según nuestras investigaciones, está claro que la población extranjera necesita mucho la ayuda de los intérpretes. Y uno de los puntos considerables de nuestra tesis es el de las dificultades y problemas que no solamente aparecen en el proceso de interpretación, sino también durante el proceso de comunicación entre los trabajadores de los servicios públicos, sus usuarios y la figura del intérprete. Como nuestro tema de tesis abarca el tema del multilingüismo, sería oportuno examinar nuestra investigación desde el punto de vista cultural y lingüístico.

En cuanto a los usuarios, como hemos mencionado anteriormente, la base de nuestra investigación ha formado el grupo de los usuarios rusohablantes. Es la gente procedente de Ucrania, Bielorrusia, Letonia y otros países. También destacaremos que nuestra muestra de datos está formada por encuestas realizadas por los intérpretes, profesionales y los estudiantes. Cabe señalar que los interlocutores que hemos seleccionado para las entrevistas utilizadas en nuestro estudio son testigos privilegiados, es decir, personas que, por su posición, su acción o sus responsabilidades, tienen un amplio conocimiento del problema. Estos testigos están directamente relacionados con la realidad estudiada, puesto que su posición laboral los vincula directamente a la realidad que estudiamos.

Dado que era bastante difícil averiguar los problemas relacionados con la interpretación, es decir, con qué dificultades se encuentra el intérprete, qué tipo de interpretación elige – literal o de significado- utilizamos la entrevista con una intérprete que trabajaba en los servicios públicos. Ha sido una entrevista informal, ya que no somos los periodistas sino los intérpretes principiantes a los que interesa el tema de la interpretación, traducción y todo lo que esta relacionado con esta actividad. Con la toma de notas, que son los mejores amigos de los intérpretes, hemos apuntado los puntos clave de lo que nos ha contado una intérprete que trabajaba en los servicios públicos y que tiene mucha experiencia en el ámbito de traducción e interpretación. Hemos enfocado en las preguntas que más nos interesaban. Las preguntas como “¿que metodo Ud suele utilizar a la hora de interpretar? ”, “¿ qué problemas surgen en la interpretación y por qué? ” o “ qué es lo difícil en la labor del intérprete?” han formado parte primordial de nuestra entrevista. De este modo, hemos apuntado los puntos o casos peculiares para poder investigar el tema desde nuestro punto de vista y también, desde el punto de vista de la intérprete.

Al entrevistar a esta intérprete, al instante nos ha contestado sobre el problema que nos llamaba atención: interpretación literal o de significado. Las respuestas tanto “*seguramente el método más usado es la interpretación de significado*”, como “*a veces literal, a veces de significado, todo depende del contexto*” nos han dejado un poco desconcertados. No pretendemos recoger todos los datos exactos para llevar a cabo nuestra investigación, sino que intentamos obtener la información que nos ayude a profundizar en la comprensión del contexto que estudiamos. Para que nos informen y nos cuenten sobre los problemas y dificultades que surgen durante el proceso de la interpretación, hemos pedido a la intérprete entrevistada y a otros participantes encuestados ser más abierto posible para que hayamos sacado toda la información que nos sirva de ayuda.

Al principio, nuestra investigación está enfocada en estudiar problemas durante el proceso de la interpretación, averiguarlos, encontrar la solución más conveniente y luego, determinar que tipo de la interpretación es más adecuado – literal o de significado. Según la experiencia de los compañeros que estudian español-ruso, el problema con el que se encuentra frecuentemente el intérprete no solamente está en la comprensión de la lengua, es decir, en la

gramática, en el vocabulario, sino en otros factores, como la comunicación intercultural. Como nuestro tesis abarca el tema de la multiculturalidad, es oportuno señalar que los problemas relacionados con la comprensión de otra cultura muy a menudo se reflejan en la interpretación/traducción. Es preciso decir que especialmente en los ámbitos que ya hemos mencionado antes, ésta incompreensión se nota mucho a la hora de traducir. En los cuestionarios y durante la entrevista hemos preguntado sobre esta incompreensión, es decir, si aparecen los factores paralingüísticos, qué tiene que hacer el intérprete y qué instrumentos debe usar para superar estos problemas. Nos ha parecido interesante y curioso encuestar a la gente que trabajaba como intérpretes en los servicios públicos, incluso en el ámbito sanitario, jurídico, administrativo, educativo y otras instituciones relacionadas con el público.

Una vez realizada la entrevista con una intérprete, hemos resumido que hay muchas personas, incluso los mismos intérpretes, que piensan que el mejor intérprete es el que más palabras conoce en sus lenguas de trabajo. No es cierto. En efecto, si consideramos los requisitos que debe reunir el intérprete para el desempeño de su trabajo (dominio de la lengua activa, buen conocimiento de las lenguas de trabajo, agilidad mental, capacidad para mantener la concentración, buena memoria, amplia cultura general, conocimiento de la actualidad nacional e internacional, capacidad de síntesis, curiosidad intelectual), observamos que de nueve cualidades, solamente las dos primeras están directamente relacionadas con esa característica. Por consiguiente, el hecho de que un intérprete conozca • más palabras • en un idioma que otro intérprete no significa que el primero sea mejor intérprete que el segundo. Sin embargo, si hablamos de tales ámbitos como sanitario, jurídico y administrativo, la respuesta más frecuente era que el problema radica en la terminología. Aquí estamos de acuerdo ya que suponemos que en primer lugar, como la medicina, como jurisprudencia son los campos del saber extremadamente amplios y multidisciplinarios, y en segundo lugar, que pertenecen a las ciencias por lo que sigue unos procedimientos rigurosos de investigación y verificación. Por lo tanto, los encuestados afirman que la terminología no es uno de los graves problemas en la interpretación, sino que existen otras razones. En cuanto a la terminología, los encuestados han dicho que durante su experiencia de trabajo se encuentran mucho con el vocabulario especializado y dado que algunos proveedores de los servicios públicos no alertan a los intérpretes sobre la terminología, ellos se quedan despistados a veces. Una de las chicas ha contestado que una vez tuvo que trabajar en un hospital como intérprete y afirma:

“...yo estaba segura de que sabía más o menos la terminología médica pero el trabajador no me avisó ni del paciente ni de que yo habría que traducir, al final tuve que traducir a un paciente que tenía hepatitis C... no estaba preparada para ello [...]”

Teniendo en cuenta esta situación, nos ha parecido oportuno formular la siguiente pregunta sobre la solución de este problema relacionado no solamente con el sentido lingüístico, sino también con el factor humano. Es cierto, que tales situaciones provocan no solamente el miedo de que haya posibilidad de contagiarse, sino que requieren la terminología especializada. De ahí, surge la cuestión de que si el intérprete siempre está preparado o no para traducir al paciente que tiene enfermedad grave, y además, su “enfermedad” puede requerir el vocabulario profesional. Estos pensamientos nos han hecho formular otra pregunta a nuestra entrevistada.²⁰ Ella ha hecho la siguiente reflexión:

“una vez en la consulta con el médico, éste le ha preguntado al paciente si tiene alguna enfermedad que empezaba con el prefijo «mete»... Me he quedado de piedra porque no he entendido lo que ha dicho el médico [...]”

²⁰ Las preguntas que hemos formulado para nuestra investigación están presentadas en el anexo

Esta situación de mejor modo muestra que los problemas que surgen en la interpretación pueden estar relacionados con la terminología especializada, que aún los intérpretes no la conocen. Consideramos que tales choques lingüísticos pueden provocar la reacción equívoca de la parte del intérprete. Es decir, según la experiencia de nuestra entrevistada, suponemos que la palabra que tenía un prefijo *meteo* tiene algo que ver con el tiempo, o sea, con meteorología. Al empezar a razonar sobre este caso, podemos imaginar que el paciente tenía la enfermedad relacionada con el tiempo. De este modo, si nos arriesgamos a suponer, lo traduciríamos como algo que tiene que ver con los cambios del tiempo. Luego hemos preguntado a esta intérprete cómo ha podido superar estos problemas traductológicos. Su respuesta ha despejado todas nuestras dudas:

“...en este momento entiendo que es algo relacionado con el tiempo, pues, si el paciente tiene las migrañas o cambios de humor... Entonces, le traduzco de manera más posible si se encuentra mal cuando cambia el tiempo. Las esperanzas se justificaron cuando el médico ha dicho “bueno” y ha hecho la siguiente pregunta”.

Como podemos ver en esta situación, la intérprete ha evitado los términos profesionales, o sea, la terminología. Hay que destacar que en este caso la interpretación literal no sería conveniente ya que había los problemas terminológicos y era imposible usar este método. Por eso, la intérprete ha usado su competencia profesional, digamos, ha utilizado el metalenguaje especializado, ha transferido el contenido de lo dicho y ha traducido la información. Otro ejemplo que nos parece oportuno señalar también está relacionado con el factor lingüístico. Una de estas situaciones es cuando la intérprete no ha podido traducir del ruso al español la palabra “*некроз*”. Como es una palabra latina, la intérprete “ha inventado” la palabra “necrosis” que era correcto. A pesar de esto, se plantea otra cuestión: ¿, por ejemplo, si la intérprete sabía qué significaba esta palabra en ruso, entonces podría traducirla de otra manera, es decir, usar la monosemia? Lo que queremos decir es que la monosemia es el significado único de una palabra. En este caso “necrosis” es una palabra técnica de la medicina que significa únicamente “gangrena”. La ciencia, podemos decir, tiende a ser monosémica y sus palabras son sucesiones léxicamente no estructuradas de carácter unívoco en el significado. De acuerdo con lo mencionado, se encuentran las dudas sobre la traducción de esta palabra. Sin embargo, estas dudas requieren más prácticas y más entrevistas con los intérpretes profesionales, incluso los intérpretes médicos para responder a esta pregunta. Por lo tanto, no hemos decidido profundizar este problema y hemos aceptado la respuesta de nuestra entrevistada:

“Puedo decir que he evitado la terminología, me sonaba esta palabra y he añadido la terminación “sis”, pues, como acaba la mayoría de las palabras de origen griego o latín”.

Como podemos ver, el problema con el que se ha chocado la intérprete radicaba en no saber la terminología. Sin embargo, al aplicar su competencia ha salido con una variante conveniente, mejor dicho, correcta. De nuestro punto de vista y como se nota en este análisis del caso, el lenguaje médico, al igual que todo lenguaje científico, tiene como objetivo referirse con precisión a los conceptos propios de su área de conocimiento, al tiempo que pretende servir de vehículo de comunicación entre los miembros de la comunidad médica internacional. Para ello se sirve de una terminología específica que en general utiliza vocablos procedentes de las lenguas clásicas, o crea neologismos basados en raíces, prefijos o sufijos de origen grecolatino, de modo que los términos tienen una base de representación similar en las lenguas habladas por los médicos de diferentes países. Además, hay que destacar que “el lenguaje médico no siempre se adapta a un criterio lógico uniforme, y además participa de las imprecisiones y ambigüedades propias del lenguaje natural” (López, 1990) Con estas incomprendiones e imprecisiones se ha encontrado nuestra entrevistada.

La encuesta y la experiencia de los intérpretes indican que los traductores e intérpretes en los servicios públicos deben enfrentarse con frecuencia a situaciones que pueden provocarles no solamente un fuerte impacto emocional y psicológico, el cual puede derivar en graves consecuencias., sino también la falta de la terminología. Volviéndonos al tema sobre los tipos de la interpretación, la mayoría ha contestado:

“...la interpretación de significado es más adecuada, la literal utilizo sólo cuando no sé encontrar el equivalente o no entiendo el término y creo que es más oportuno utilizar la interpretación literal en estos casos y en cuanto a los problemas terminológicos se puede superarlos después de haber conocido el contenido de la información en ambos idiomas, sea en ruso, sea en español, por ejemplo”.

Como podemos apreciar, el resultado de una interpretación palabra por palabra nunca es satisfactorio: un profesional analiza constantemente el sentido que encierran las palabras. Reconozcamos que el lema del intérprete ha de ser: pensar antes de hablar. Por eso según la respuesta de los cuestionados y entrevistados, la mayoría no acepta el concepto de “la interpretación literal”, porque considera que es un método muy sencillo, que estropea todo el sentido y al final la interpretación es de mala calidad. Nos gustaría ponernos de acuerdo con esta declaración ya que sabemos que el intérprete es la figura que siempre busca algunas soluciones en su labor. Es cierto que la traducción e interpretación implica una serie de complejos procesos cognitivos de resolución de problemas y toma de decisiones que se ven condicionados por factores semánticos, pragmáticos, contextuales y culturales que operan a dos niveles: el de la lengua de origen y el de la lengua de llegada. Cabe señalar un aspecto relevante sobre los problemas que surgen en la interpretación. Al entrevistar a los estudiantes titulados en Traducción e Interpretación, a los intérpretes principiantes y a los profesionales, hemos revelado que existen algunos problemas terminológicos con los que se enfrentan los intérpretes durante la transmisión de las palabras o frases del contenido:

- el desconocimiento del significado o valor pragmático de las unidades terminológicas y fraseológicas usadas en la habla porque desconocen el ámbito de uso, el grado de especialización del texto etc.

- duda del valor terminológico de una unidad monoléxica de uso frecuente en el discurso general

- duda del valor terminológico de las unidades poliléxicas que no presenten una estructura frecuente o prototípica o sean muy extensas.

Podemos llegar a afirmar con certeza que el mejoramiento de la competencia terminológica de los intérpretes implica no solamente identificar y comprender los conceptos relevantes y su grado de activación en el discurso, ubicar la parcela de conocimiento dentro de un contexto o subdominio mas amplio sino también identificar las distintas formalizaciones léxicas de este conocimiento y extraer los patrones semánticos y sintácticos recurrentes. Todo esto nos hace pensar que las dificultades y los problemas con los que se encuentra el intérprete radican tanto en la incomprensión de algunas palabras como en la terminología especializada. Al pasar por las opiniones de nuestros entrevistados sobre cómo resolver los problemas o algunas dificultades que parecen insuperables, hemos sacado la conclusión de que el uso habitual de los términos está inmerso en procesos de comunicación dinámicos y que las unidades terminológicas se deben estudiar en discursos y situaciones comunicativas reales donde, a menudo, aparecen casos de polisemia y sinonimia. Es obvio que la interpretación de buena calidad es la que cuando el intérprete sabe e intenta no buscar unos términos concretos. Una de las intérpretes afirma:

“Cuando encuentro un equivalente a un término con facilidad de otro idioma de un ámbito específico y lo traduzco de manera escrita u oral, o cuando sé el significado de este término especializado es lo que le da la calidad a la interpretación o traducción”

Podemos notar desde el punto de vista teórico y empírico, que la mayoría de los problemas relacionados con el proceso de la interpretación radican en la misma experiencia del intérprete. Muchas personas las que hemos pedido rellenar nuestro cuestionario han contestado que a pesar de que tienen carrera lingüística, especialización de la interpretación/traducción, o el Máster relacionado con esta actividad, les falta mucha terminología y algunas palabras para que la interpretación o la traducción sean de buena calidad. Muchos han declarado que superan los problemas terminológicos trabajando en tal o cual ámbito, adquiriendo la experiencia en estos ámbitos. Es lógico, que el intérprete que trabaja en el ámbito administrativo o jurídico en un par de semanas va a saber todos los términos de memoria mientras el intérprete que trabaja en los servicios sanitarios va a entender qué es lo que debe traducir. Sin embargo, se plantea otra cuestión. Si, según las respuestas recibidas durante las entrevistas y los cuestionarios, la gente afirma que los conocimientos se adquieren en el trabajo, pues, durante la experiencia, entonces, ¿es posible mantener todos los principios de conducta y de competencia profesional del intérprete? Esta pregunta se ha aparecido mientras realizábamos la entrevista y el cuestionario. Una de las estudiantes, que es intérprete principiante nos ha contestado que siempre surgen los problemas con la gente, con la comunicación y comprensión/incomprensión durante el trabajo, ya que las relaciones interpersonales se basan en el ámbito emocional que a su vez de tal o cual manera complica el proceso de la interpretación. Hay que estar de acuerdo con esta opinión porque precisamente por eso, por la influencia emocional, los intérpretes a veces pueden no mantener los principios básicos de su labor. Los intérpretes deben evitar situaciones que puedan dar lugar a conflictos de la labor. Además, como ya hemos mencionado en los capítulos anteriores, los problemas culturales y sociales pueden provocar las dificultades o problemas en el proceso de interpretación y no siempre la comprensión se alcanza. Especialmente cuando surgen las dificultades técnicas, es decir, la interpretación en las situaciones estresadas, cuando la persona está nerviosa o preocupada por algo y no puede explicar algunas cosas, o la gente que habla muy mal en su lengua materna por su analfabetización y le cuesta entender. Todos estos factores pueden complicar mucho el proceso de la interpretación.

Otra respuesta a nuestra pregunta sobre los principios de conducta y de competencia del intérprete también nos ha servido de ayuda para realizar nuestra investigación. Una estudiante que ha realizado las prácticas en los servicios sanitarios nos ha contestado lo siguiente:

“Claro que es muy difícil mantener todos los principios del intérprete, es decir, mantener las reglas del código ético del intérprete, porque los intérpretes son las personas que más que nadie se encuentran en las situaciones, digamos, raras. Cada proceso de interpretación es un “desafío” y muy a menudo tal o cual decisión (aún más diplomática, que la de interpretación) hay que tomar en breve. Y eso no siempre puede corresponder a los principios del intérprete”.

Resumiendo, podemos decir que la teoría de la interpretación, por tanto, hace referencia a los problemas generales que surgen a la hora de entender, anotar o transmitir los mensajes que requieren la terminología especializada. El intérprete neófito no puede saber toda la terminología del ámbito donde trabaja, sea medicina, jurisprudencia, administración, educación, etc. Poco a poco va obteniendo los conocimientos de dichos ámbitos, hablando con gente, traduciendo oralmente, etc. Los que nos parece oportuno decir es que también el problema que surge en el proceso de la interpretación radica en la cultura. Nos gustaría incluir que la importancia de la cultura es un factor considerable en la labor del intérprete que no solamente puede provocar los problemas en traducción/interpretación sino los problemas relacionados con el factor humano, con el factor, digamos, paralingüístico que también forma parte de la cultura. Cabe describir una situación con la que se ha enfrentado una de nuestras entrevistadas. En una consulta médica el paciente ruso, al contestar a la pregunta del médico, muestra un gesto que para la intérprete ha construido bastante dificultad a la hora de traducirlo. A continuación, ponemos este gesto para explicar mejor la barrera que ha surgido en la comunicación:



Este gesto de mejor manera describe que la persona está hablando sobre alcohol: o va a tomar alcohol o ya lo ha tomado. Este gesto tiene su origen desde los tiempos de Pedro I de Rusia. El zar quería agradecer a un maestro por unos servicios y le preguntó qué quería el maestro en cambio. Éste le contestó que quería tomar alcohol en cualquier taberna. Según el deseo del maestro, le pusieron un “sello” en el cuello como la señal de que tenía la bebida gratis. Entonces, este “documento” el maestro mostraba usando el gesto con los dedos.

No hemos puesto la descripción de este gesto en vano. Para los españoles este gesto es desconocido y no nos entienden a menudo. Con esta incompreensión se ha enfrentado el médico y la intérprete. Cuando el paciente en vez de contestar a una pregunta del médico ha mostrado este gesto y se ha puesto a reír, el médico ha mirado a la intérprete como si no entendiera nada. En este caso la intérprete ha preferido transferirlo como “*estaba borracho*”, lo que es conveniente y correcto y luego, después de la conversación le ha explicado al médico lo que significaba el gesto. Podemos ver en este caso el desconocimiento de la cultura rusa de parte del personal sanitario, lo que ha llevado a la confusión, perplejidad y aún a la vergüenza del intérprete por parte del cliente. Los factores paralingüísticos también provocan no solamente las dificultades o inseguridades en el proceso de la interpretación, sino también los impactos culturales y lingüísticos. Esta situación nos muestra y aún nos enseña que el intérprete en los servicios públicos cuando comunica el mensaje, tiene que tener en cuenta que no sólo transmite una lengua, sino que tiene que hacerle llegar al receptor las particularidades culturales de su interlocutor. Si se trata de las particularidades culturales, como ya hemos visto, entonces, volviéndonos al tema de la invisibilidad del intérprete, se la pierde, porque participa como puente, no sólo entre lenguas, sino también entre culturas. El intérprete toma la obligación de explicar a los participantes en la interacción aspectos culturales de uno y otro, o que transforme el mensaje de uno adecuándolo a la cultura del otro. Si pensamos sobre nuestro punto principal de esta investigación, precisamente, qué tipo de interpretación vale en este caso, nos quedamos confusos, ya que no podemos llamarla ni literal ni de significado, mejor interpretación se signos. Por otro lado, suponemos que era la interpretación de significado, porque como se ve en la situación, la intérprete ha transferido el contenido de lo dicho, ha transmitido la idea principal de

lo que el usuario quería decir. Entonces, la siguiente pregunta que aparece en nuestro mente: ¿Es el intérprete bicultural? Sin pensarlo mucho, la única respuesta que surge es “por supuesto que sí”. ¿Acaso no es el intérprete que goza de los conocimientos culturales y sociales de los interlocutores? ¿No es el intérprete que tiene las habilidades sociales? Tras realizar este análisis, hemos puesto de acuerdo con la afirmación de una de las entrevistadas que dice:

“El intérprete es todo. Es un puente cultural, lingüístico, social, aún teniendo en cuenta su invisibilidad que debe tener, no puede pasar desapercibido en los servicios públicos. Es él que puede explicar al usuario la función de las instituciones públicas, es él que ayuda a los clientes que no saben el idioma, es él que resuelve los problemas de comunicación entre los usuarios y los proveedores”.

Las ideas y los resultados sacados de las entrevistas y los cuestionarios que hemos realizado, nos han mostrado que los servicios públicos es uno de los lugares donde la comunicación multilingüe y multicultural se realiza mediante la figura del intérprete. A su vez, el intérprete no sólo se encuentra con los problemas de incomprensión de las palabras, sino también con la terminología especializada, con los factores paralingüísticos, con los factores humanos, o sea, el impacto emocional y cultural. Además, el resultado de análisis de este apartado nos ha dado que la interpretación en los servicios públicos sobreentiende los conocimientos profundos en la terminología especializada. Como consecuencia, el intérprete debe tener algunos conocimientos en cuanto a saber los términos, que, al menos, corresponden al ámbito donde trabaja. Para superar las dificultades que presenta la terminología es obligatorio que el intérprete se entere sobre los términos que van a usar durante la conversación. Según nuestra investigación y conclusión que hemos sacado, a veces suelen surgir los problemas con la terminología porque el intérprete no consulta con el personal de un servicio público, que a su vez debe mostrarle y explicarle todo con antelación. Otra vez nos gustaría centrar nuestra atención a que al intérprete se le plantean cuestiones terminológicas que debe resolver, independientemente de la rama del conocimiento en la que esté trabajando: desde la interpretación en la consulta médica hasta la interpretación de un congreso especializado sobre medicina. Con esta afirmación cabe decir que la interpretación es una actividad muy compleja que requiere siempre la actuación de un profesional en la materia.

6.3.3. Análisis y resultados de los datos recopilados

La base de nuestra investigación, de nuestro estudio empírico ha formado de mayor parte los cuestionarios y las entrevistas. De nuestro punto de vista, este método de explorar los subtemas que han formado la parte de nuestra tesis principal es uno de los mejores métodos para averiguar las cuestiones e ideas principales relacionadas con el tema de la interpretación. Basándose en la parte principal de nuestro trabajo, o sea, el marco teórico, hemos sacado los puntos clave sobre el tema de la interpretación en los servicios públicos que puedan servir de ayuda para formular las preguntas sobre este tema. Cabe mencionar que no todos los cuestionarios y las preguntas preparadas para las entrevistas están construyendo de forma correcta, sin embargo, nuestro objetivo era recopilar la información importante, apuntarla para nuestro estudio y analizarla desde punto de vista lingüístico y cultural, como ya mencionábamos en los apartados anteriores. Hemos intentado sacar las conclusiones principales, las ideas que nos parezcan interesantes para formar nuestra investigación y, como consecuencia, hemos sacado los resultados finales que se explican y se describen en el apartado siguiente.

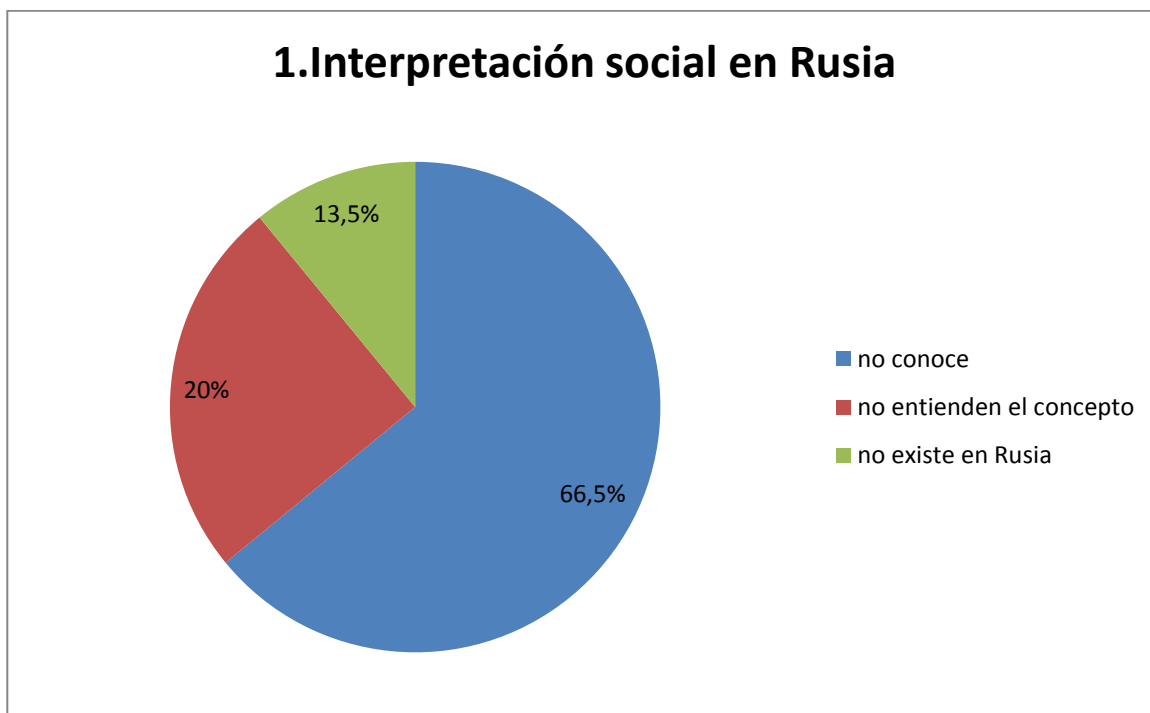
En este apartado de nuestra investigación nos gustaría hablar sobre las preguntas que han formado parte de los cuestionarios y de las entrevistas. Cabe notar otra vez más, que las preguntas por su contenido, especialmente las preguntas preparadas para realizar la entrevista, fueron formuladas de una manera bastante breve, es decir, lo único que nos interesaba y que era el fin de nuestro estudio empírico era obtener los datos relevantes para nuestra tesis. Una vez formuladas las preguntas, las hemos enviado a nuestros interlocutores que son, en primer lugar, los estudiantes titulados en interpretación/traducción, luego los intérpretes que trabajaban o siguen trabajando en los servicios públicos y, por fin, los profesores que han tenido experiencia en trabajar en las instituciones públicas, en el ámbito sanitario sobre todo.

Las preguntas abarcan muchos temas relacionados con la interpretación en los servicios públicos. Partiendo de nuestro marco teórico, hemos intentado formular las preguntas a medida de su apariencia, es decir, al describir cualquier apartado en nuestra parte teórica si aparecen las preguntas que se puede hacer para nuestros interlocutores, las hemos apuntado con el fin de saber su opinión, su experiencia si era y su relación en cuanto a la actividad llamada interpretación en los servicios públicos. Los temas principales de las preguntas han constituido tales temas como el perfil del intérprete en general y en los servicios públicos, la interpretación en los servicios públicos o la interpretación social. De ahí, ha surgido la pregunta si es conocido el concepto de la interpretación social en Rusia, no solamente en España, ya que la mayoría de nuestros participantes de los cuestionarios y las entrevistas ha formado precisamente la población rusa.

Por lo tanto, nos gustaría centrarnos en cada pregunta para analizarla, o al menos, en las partes de las preguntas. Hemos hecho tres cuestionarios con las preguntas que han abarcado todos los temas e ideas de nuestro trabajo. Uno cuestionario está formulado en la lengua rusa destinados para los estudiantes rusos. Sin embargo, no es muy importante en que lengua está formulado el cuestionario, lo principal es recopilar los datos y conclusiones, traducirlos en español y concluirlos en nuestro estudio empírico. En general, las preguntas para el cuestionario se puede dividir en unas pequeñas partes. Antes de empezar el análisis del cuestionario, vale la pena destacar el hecho de que la interpretación en los servicios públicos, o como la llaman la interpretación social y comunitaria de lo que hemos hablado en los capítulos anteriores, es un fenómeno bastante nuevo no solamente en España sino en Rusia también. Para destinar las preguntas relacionadas con este tema, hemos hecho un breve cuestionario sobre la interpretación social, o sea, en los servicios públicos. Nuestro objetivo, o mejor dicho, la curiosidad y el interés hacia este tema nos han hecho hacer las preguntas relacionadas con la interpretación social para los rusos. En este cuestionario hemos hecho tales preguntas como: ¿Si conoce Ud el concepto de la interpretación social?, ¿En qué consiste la interpretación en los servicios públicos?, ¿Quiénes son los intérpretes que trabajan en los ámbitos sanitarios, administrativos, jurídicos?, ¿Si existe en Rusia el concepto de la interpretación social y cómo lo sabe?, etc. El fin de estas preguntas

era cuestionar, primero, a la población rusa, y luego, si las preguntas tienen las respuestas adecuadas para seguir nuestra investigación, formulabamos otras preguntas.

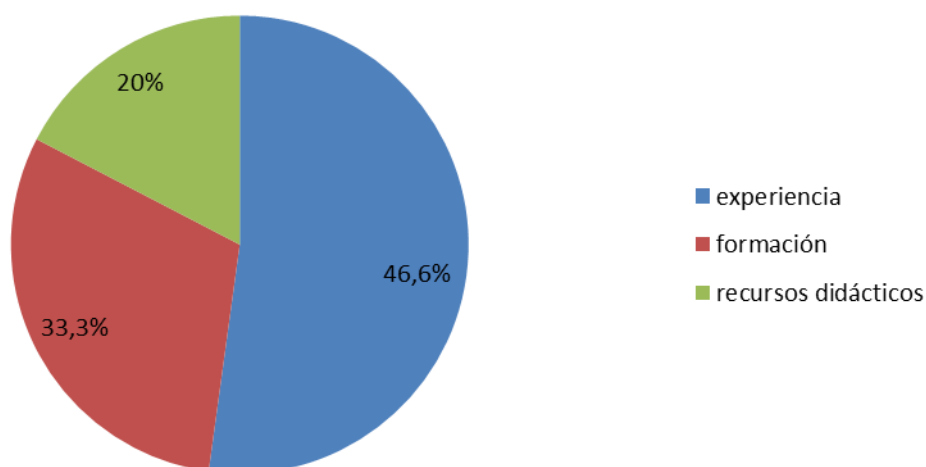
Al enviar las preguntas a nuestros destinatarios rusos, estuvimos un poco amargados cuando hemos recibido las respuestas. A la primera pregunta que consistía en averiguar el concepto de la interpretación social en Rusia, la mayoría ha contestado que no conoce este término, la otra parte ha dicho que les suena pero no entienden el concepto, y la tercera parte ha dicho que este concepto no existe en Rusia.



Había los casos cuando la gente no sabía cómo contestar a las siguientes preguntas, porque todo estaba partido de la primera pregunta principal sobre la interpretación social. Sin embargo, la gente que sabía cómo contestar a esta pregunta, ha conseguido contestar a las siguientes. A continuación, describiremos y analizaremos esas preguntas.

Basándose en el hecho de que la mayoría de los interlocutores no sabían sobre el concepto de la interpretación en los servicios públicos, hemos formulado las preguntas de otra manera. Hemos pedido que nos contesten sobre la interpretación en general, ya que consideramos que la interpretación social es la parte de la actividad global llamada interpretación. De este modo, hemos omitido la palabra “social” y hemos formulado las preguntas. La primera pregunta consistía en averiguar cómo los intérpretes (por lo tanto, suponemos que se trata de los intérpretes no solamente en los servicios sociales sino en otros ámbitos) solucionan los problemas relacionados con la terminología.

2.Terminología



La mayoría ha contestado que para superar las barreras terminológicas, hay que tener mucha experiencia en el ámbito donde trabajas. Sin embargo, la otra parte de los encuestados ha contestado que sin los recursos didácticos (diccionario, artículos especiales que contienen la información según el ámbito de trabajo) es difícil obtener los conocimientos de la terminología especializada. La otra parte de los participantes optan por la necesidad de formación, es decir, tener algunos cursos de preparación para los profesionales o hacer algún Máster según el ámbito de trabajo. Esta cuestión es una de las más importantes en nuestro cuestionario ya que hemos destinado nuestras preguntas a los estudiantes que tienen formación en traducción/interpretación, a los profesionales y a los intérpretes principiantes. Hay que destacar el hecho curioso de que los estudiantes rusos que han estudiado interpretación/traducción obtienen los conocimientos de los términos especiales durante su trabajo, sea en los servicios públicos o privados, sea en un sector turístico, sea en cualquier empresa. Sin embargo, muchos de ellos piensan que a veces les falta unos conocimientos en cuanto al ámbito donde trabajan, aunque tienen bastante experiencia. La mayoría de los encuestados ha elegido el variante “mediante la consulta con los expertos y los especialistas”.

Señalemos que hemos enviado 15 cuestionarios, de los cuales los 3 no fueron rellenados. Hemos pedido que en los cuestionarios la gente participada indique su edad, para que entendamos el grupo de edad de los participantes y orientemos a su experiencia. Entre los encuestados, la mayoría tiene 21-35 años de edad, parte de los cuales forman los estudiantes que trabajan de intérprete en diferentes sectores, los intérpretes profesionales y los intérpretes principiantes. Según su formación, estos participantes están titulados en filología, en lingüística, también en interpretación/traducción y lo más sorprendente tienen la formación económica, pedagógica y aún jurídica. La diversidad de las profesiones nos hace pensar que la especialidad de intérprete/traductor es una actividad variada. Según muestran los resultados, hemos planteado otra pregunta: ¿Por qué Ud ha decidido ser el intérprete? Los que tienen la formación económica o jurídica han contestado:

“El idioma es lo que nos rodea cada día, es el factor que juega el papel clave en nuestro mundo, especialmente si en tu país viven muchos extranjeros. Trabajando en el mercado económico, con la publicidad, etc., me di cuenta de que sin el idioma no es posible hacer los contactos con los clientes extranjeros. Al empezar estudiar el idioma, entendí que quiero ser el intérprete”.

Así nos ha contestado una chica que además de formación lingüística está titulada en economía. La otra encuestada ha afirmado que tiene la formación jurídica a pesar de la lingüística. Lo ha comentado de esta manera:

“... teniendo la formación lingüística y el título en interpretación/traducción no era suficiente para mí. Al acabar mis estudios me di cuenta de que hay que estudiar otro sector para mezclar la interpretación con otro ámbito más. Y decidí estudiar jurisprudencia. Ahora trabajo de intérprete jurídico en muchos ámbitos: desde las consultas con abogados hasta la interpretación en el juicio”.

(estudiante rusa)

Otra respuesta que nos gustaría apuntar es la siguiente:

“Al acabar la carrera de marketing, empecé a estudiar traducción e interpretación. ¿Por qué? Porque gozando de las habilidades lingüísticas, puedes crear con facilidad las publicidades para la población extranjera, además, a veces crean tales publicidades que sin idioma no las puedes entender. También siempre quería orientarme en diferentes sectores. Ahora puedo no solamente crear las publicidades, sino también traducir por escrito y oralmente a los clientes que piden nuestros servicios”.

(estudiante ruso)

La siguiente pregunta que hemos formulado era: ¿Cómo los intérpretes sociales evalúan su formación? Es evidente que casi ya hemos contestado a esta pregunta más arriba, sin embargo, nos gustaría apuntar las respuestas y opiniones de nuestros participantes. Hemos destinado esta pregunta a los estudiantes que saben qué es la interpretación en los servicios públicos y que tenían la experiencia en trabajar con los proveedores de estos servicios en diferentes ámbitos. Una parte de los encuestados ha declarado que muchos intérpretes que trabajan en los servicios públicos no tienen formación que les permita traducir, por ejemplo, los términos especializados, por eso la mayoría de ellos buscan la posibilidad de elevar su calificación en el ámbito donde trabajan. Como mencionamos anteriormente, la mayoría de los titulados en interpretación/traducción ha elegido otra carrera para aumentar los horizontes profesionales. También, nos parece interesante la siguiente respuesta:

“Pienso que la mayoría de ellos no tiene ninguna formación especial, ni la lingüística, ni la social, ni la psicológica. Lo que pasa es que se hacen los intérpretes sociales porque les gusta y quieren ayudar. Me refiero a la gente bilingüe que lleva toda la vida en el extranjero, pero que no tiene ninguna formación”.

Según las preguntas que hemos hecho, los resultados muestran que en general, tanto como intérpretes principiantes como los profesionales evalúan bastante bien su formación. Por lo tanto, unos participantes han declarado que a veces la interpretación resultaba de mala calidad por algunas razones, tales como incomprensión de los términos, el habla rápida de los clientes, los problemas técnicos (mucho ruido) y la incomprensión de los dialectos o acentos. Estas respuestas han conllevado otras preguntas, entre las cuales eran: “¿Cómo ha superado Ud estos problemas e incertidumbres? En cuanto al habla rápida o incomprendible, nos han contestado que los intérpretes tenían que volver a preguntar lo que han dicho los clientes. Una de las intérpretes ha afirmado:

“Trabajando como intérprete en los servicios públicos, precisamente en las consultas con médicos y con abogados, yo tenía a los clientes que hablaban mal el ruso, su idioma materna! Siempre usaban las muletillas o no construían bien las frases y aún para mí me costaba entenderlos”.

Como podemos ver, no es tan fácil la labor del intérprete como parece. Si pensamos que el intérprete es el espejo del usuario, entonces, en este caso el intérprete tiene que implicarse y aclarar todas las dudas en cuanto a la incomprensión.

Como ya hemos dicho al principio de nuestro análisis empírico, el primer cuestionario estaba dedicado a la población rusa para averiguar el tema de la interpretación en los servicios públicos. Como podemos ver, no todos saben qué es la interpretación en los servicios públicos y en qué consiste. Sin embargo, una de nuestras encuestadas ha afirmado que no sabía qué significa esto antes de ponerle nuestras explicaciones sobre este concepto y ha añadido que como ella trabajaba en los ámbitos sanitarios como intérprete o era acompañante de los clientes a las consultas con abogados, los trabajadores sociales, directores de las escuelas, nunca imaginaba que la interpretación que ella realizaba se llamaba interpretación en los servicios públicos. Luego nos ha contestado que en Rusia este término no existe o no está desarrollado, la gente no sabe qué es esto. Por eso, a nuestra pregunta sobre si la gente rusa conoce el concepto de la interpretación social la gente ha contestado que no conoce. Aún los profesores que trabajan como intérpretes tampoco sabían sobre esta actividad nueva. Sin embargo, se ha despertado el interés en cuanto a este ámbito nuevo y la mayoría de los participantes no ha pedido contarles sobre interpretación social y en qué consiste esa.

En cuanto a los estudiantes antiguos y presentes de Máster en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, hemos enviado un par de preguntas relacionadas con el idioma ruso. Nos interesaba mucho qué piensan los estudiantes sobre la interpretación social. La primera pregunta que nos ha ocurrido era: ¿Tiene futuro la interpretación en los servicios públicos con el idioma ruso? Las respuestas eran las siguientes:

“Creo que sí porque cada año a España llegan más y más rusos e inevitablemente se enfrentan con diferentes problemas, la decisión de los cuales es la ayuda del intérprete. Y no solamente en los servicios públicos, sino en los sectores privados”.

“Sí, hay el futuro con el idioma ruso. Por ejemplo, trabajar con los clientes de las ex repúblicas soviéticas, tales como Azerbaiyán, Bielorrusia, Uzbekistán, Kazajistán y otras. Sin embargo, la mayoría de esta gente que ha llegado hace mucho a España, ha aprendido el idioma y no necesita la ayuda de intérprete”.

Por un lado, este estudio muestra que la interpretación en los servicios públicos rusos no es tan desarrollada como pensábamos, por otro lado, si imaginamos los ámbitos donde se realiza la interpretación - hospitales, juzgados, comisarías, oficinas de asuntos sociales, colegios – nos damos cuenta de que la interpretación en estas instituciones siempre era, es y será importante y necesaria. Como veremos más adelante en el análisis, en cuanto a los problemas que surgen en la interpretación, según nuestros participantes, es que desde el punto de vista profesional a veces hay que trabajar con los usuarios que llevan mucho en los hospitales, o están condenados o necesitan ayuda de los intérpretes en los servicios educativos. Y es lógico que antes de que tú desempeñes el papel de intérprete con ellos, se aclara que con ellos ya habían trabajado otros intérpretes, por eso no te enteran en todos los detalles de la situación: por qué razón está en el hospital, por qué está acusado, cómo funciona tal o cual servicio público. La participante afirma que *“al principio no está claro de que se trata, a veces no te cuentan los detalles, no te conocen con el caso médico del paciente, por ejemplo, y como consecuencia, aparecen las dificultades no solamente lingüísticas sino relacionadas con la organización, o sea, los problemas técnicos. Además, no siempre se alcanza la comprensión con la terminología especializada, a menudo los*

proveedores de los servicios públicos no dan la información previa para los intérpretes y a la hora de traducir el intérprete se enfrenta con las “palabras nuevas”.

Al recopilar los datos que hemos analizado más arriba, se ha planteado otra pregunta: ¿En qué servicios públicos Ud se ha realizado la interpretación? Hay que destacar que nuestras preguntas están formuladas de una manera sencilla, sin ningún sentido disimulado, para que los participantes entiendan qué se les pregunta. Esta pregunta es la más importante para nuestra investigación, ya que se puede averiguar y comprobar qué instituciones públicas atienden más a la población extranjera y la figura de intérprete es imprescindible en este caso. Por lo que se refiere a los lugares de atender a los extranjeros, la mayoría de los participantes que conoce el concepto de la interpretación social y tiene la experiencia, ha contestado que los lugares de la interpretación eran:

Consultas con abogados	86%
Centros de refugiados	72%
Consultas con médicos	66%
Extranjerías	59%
Comisarías	46%
Consulados	35%
Otras situaciones	12%

Según la tabla, si comparamos estos resultados, podemos ver que los lugares donde más la ayuda del intérprete se necesita son las consultas con abogados y centros de refugiados. Nuestros participantes de la investigación han explicado que la mayoría de la población extranjera, o sea, la población rusa en España acude a los servicios de interpretación cuando se necesita la comunicación con los abogados, para resolver algunas dudas o cuando hay que firmar un documento importante. Los centros de refugiados también recurren a la ayuda de intérprete para llevar a cabo cualquier entrevista. En cuanto a las extranjerías nuestros participantes han contestado que los proveedores de estos servicios casi no recurren a la ayuda de la interpretación, con lo cual el porcentaje no es tan elevado. Unos participantes han dicho que unos usuarios han acudido a la extranjería con su propio intérprete o con los amigos que hablaban el castellano. A lo referente a los consulados, tampoco la figura del intérprete es necesaria, es decir, la situación parece a la de la extranjería. Los encuestados han llamado otras situaciones, entre las cuales eran las organizaciones públicas, el ámbito de educación, administración y aún en los bancos. La mayoría ha contestado que la población rusa suele pedir la ayuda del intérprete cuando se trata de traducir por escrito u oralmente alguna documentación oficial o folletos. Asimismo, podemos decir que la interpretación se produce en la mayoría de los casos en consultas con abogados, médicos, juzgados, interrogatorios, entrevistas escolares, etc.). Y la población rusa en estos servicios no son residentes de España, sino los turistas o residentes temporales que no dominan el idioma o les falta las palabras para poder realizar la comunicación. Entonces, acuden a los servicios de interpretación.

Otra parte de nuestra investigación han formado las preguntas del cuestionario relacionadas precisamente con nuestro tema de trabajo y también la entrevista que hemos realizado con una intérprete. Hemos enfocado nuestro análisis en averiguar la situación en los servicios públicos, la necesidad del intérprete, el carácter de los clientes con que trabaja y, como resultado, las barreras de comunicación, el proceso de interpretación, etc. A continuación, analicemos unas preguntas que hemos formulado para nuestros participantes. Ya hemos analizado unas preguntas que nos interesaban en los capítulos anteriores pero en este apartado nos gustaría entrar en los detalles, explorando los problemas y dificultades que surgen. La primera pregunta que estaba destinado a nuestros participantes que tenían experiencia en trabajar

en los servicios públicos era: “Si Ud ha sentido una vez el impacto emocional durante el proceso de la comunicación y cómo lo ha superado?”. Las respuestas eran diversas: unos participantes han explicado que no tenían ningún impacto emocional porque ayudaban a los clientes con los documentos en las consultas con abogados o trabajaban en la administración lo que no presentaba dificultades durante la comunicación. En cuanto al proceso de la interpretación, los participantes encuestados han explicado que a veces la terminología con la que se chocaban era bastante difícil para entender. Suponemos que la terminología en el ámbito del derecho tiene una gran importancia debido a la complejidad propia de los conceptos jurídicos y a que el uso de dichos términos produce consecuencias directas en las personas. Además, una de las participantes ha explicado que *“se utiliza igualmente gran cantidad de léxico común o general y gran cantidad de léxico que proviene del latín, por eso a veces me costaba entender lo que decía el abogado y, como consecuencia, traducirlo al cliente”*. A veces, tales frases y palabras como *“asistido por el letrado”*, *“auto de la causa”* presentaban barreras en interpretación, porque no sabían su significado. O al revés, traducían de manera incorrecta porque esas palabras en la vida cotidiana tienen otro significado, entonces, el significado del contenido se cambiaba. Partiendo de este hecho, nos ha surgido otra pregunta de cómo superaban estas barreras de imcomprensión de las palabras. La mayoría de los participantes ha declarado que traducían según el contenido, aunque no entendían las palabras, no se fijaban en el sentido de tal o cual palabra, sino en el sentido de todo el contenido de lo dicho. Sin embargo, como ya hemos señalado, a veces el sentido de las palabras puede ser tan modificado que el cliente o el trabajador no se entiendan. Por eso, es oportuno decir que los intérpretes que trabajan en los servicios públicos deben ser profesionales, o sea, tener bastante conocimientos en el ámbito donde trabaja, tener los conocimientos no sólo en la terminología especializada sino ser capaz de modificar el mensaje de tal modo que esté claro tanto para los clientes como para los trabajadores. Por lo tanto, en el cuestionario hemos formulado la pregunta relacionada con la superación de los problemas en la interpretación. Suponemos que cualquier intérprete una vez en su vida se ha enfrentado con tales problemas y no sabía cómo transferir el mensaje. Nuestros encuestados al ver esta pregunta se han quedado confundidos. Una de las participantes ha explicado que no sabe cómo contestar a esta pregunta puesto que casi siempre conseguía la traducción/interpretación de lo dicho. Además, ha añadido que intentaba buscar no solamente los equivalentes, sino otras palabras para alcanzar la transmisión del contenido y no callarse.

En cuanto a otras preguntas del cuestionario y de las entrevistas, la mayor parte de las preguntas se refiere a describir el panorama general de la interpretación, la situación en la que se realiza la interpretación, a los clientes y los proveedores. Las respuestas que hemos obtenido nos han dado el paso para analizar los datos recopilados y contestar a otras preguntas que son importantes de este estudio. Entre los resultados obtenidos hemos podido contestar a la pregunta que está ligada directamente a la tesis de este trabajo – interpretación literal o de significado. Todas las preguntas estaban dirigidas a recoger la opinión y la experiencia sobre diversos temas, incluso el tema arriba mencionado. De este modo, al formular pregunta por pregunta hemos podido averiguar qué método es el más utilizado durante la interpretación. No existe una respuesta exacta, sin embargo, según los datos obtenidos la mayoría opta por utilizar el método de significado con el fin de evitar la interpretación de mala calidad. Por lo tanto, la otra parte de los participantes a veces utiliza el método literal, puesto que hay casos con la terminología el significado de la cual no es posible transferir de otra manera, sólo transfiriendo de manera literal. Teniendo en cuenta estas opiniones, nos gustaría dejar los últimos comentarios de los participantes sobre la interpretación en los servicios públicos:

“A mi punto de vista, la interpretación es una actividad que seguirá siendo necesaria y relevante en los servicios públicos. Imagínate, cada vez a España llega más gente de la nacionalidad rusa, la mayoría de la cual no sabe el idioma, y esa gente tiene que otorgar algunos documentos, concluir algún contrato, entonces, sin la figura del intérprete la traducción/interpretación resulta imprescindible”.

“En las situaciones difíciles, cuando todos los detalles son importantes, lo mejor es acudir a la ayuda de los intérpretes. Hay casos cuando la gente extranjera sabe hablar castellano, pero cuando se trata de las situaciones graves (especialmente si son las cuestiones administrativas, jurídicas o relacionadas con la salud y la enfermedad) y cuando todo puede depender de la decisión, a lo mejor acudir a la ayuda del intérprete”.

7. Conclusiones

Al finalizar la tesis, podemos mencionar que hemos obtenido los resultados esperados del análisis. Nuestra investigación fue dedicada a definir no solamente el concepto de la interpretación en los servicios públicos, sino revelar los métodos de la interpretación, es decir, literal o de significado. Hemos estudiado este tema de los diferentes puntos de vista, puesto que nuestro trabajo abarca los temas variados desde el mundo multilingüe con su población extranjera hasta los puntos clave como los métodos de la interpretación, los servicios donde se realiza la interpretación y los clientes con que trabaja el intérprete.

Hemos hecho hincapié en todos los puntos principales que hemos mencionado en nuestro trabajo ya que consideramos que para estudiar nuestro tema de tesis es importante examinar otras partes de la interpretación y lo que esta relacionado con ella. Por eso, para alcanzar el objetivo de nuestro estudio hemos preparado el cuestionario y hemos realizado la entrevista con la gente participada en nuestra investigación. Los resultados obtenidos hemos apuntado en nuestra tesis con el fin de analizarlos y recoger los datos importantes.

La parte primera de nuestro trabajo estaba dedicado al concepto de la interpretación en general y la interpretación en los servicios públicos. Para describir este concepto hemos utilizado los artículos de Wadensjö, Isabel Martí, Carmen Valero que a su vez han dedicado muchos trabajos en cuanto a la interpretación social. Basándose en sus opiniones y en su experiencia, hemos sacado las conclusiones y las hemos incluido en nuestra parte teórica.

En el marco teórico de esta investigación, ofrecíamos diversas opiniones sobre la interpretación en los servicios públicos. Por ejemplo, Vázquez Ayora tiene la opinión de que la interpretación se realiza no sólo de una lengua a otra sino “de una cultura a otra”. Consideramos que es una de las mejores características de la interpretación social porque la transferencia de los mensajes se realiza de una cultura a otra, especialmente, si tenemos en cuenta el hecho de que los clientes en los servicios públicos son la gente de diferentes países con su diverso bagaje cultural. Como señala Carmen Valero, la interpretación en los servicios públicos es la que ayuda a la población extranjera establecer la comunicación con un público y que esta población no domine la lengua del país de acogida. Además, hemos mencionado en la parte teórica la situación de España de hoy. Los flujos migratorios llegan a España de todas partes del mundo y al acudir a los servicios públicos resulta que no saben el idioma y no pueden explicarse. Por eso, la interpretación en tales instituciones resulta ser imprescindible. En este trabajo hemos explicado la situación de los usuarios en los servicios públicos que a la hora de comunicarse se enfrentan con los problemas lingüísticos. Como hemos visto en nuestra parte empírica, los usuarios no solamente se encuentran con los problemas lingüísticos sino con los problemas culturales. El intérprete, como el puente de la comunicación, también puede pasar por esta incompreensión ya que nunca sabemos a qué tipo de los usuarios vamos a traducir.

También, cuando hablabamos sobre el choque cultural y lingüístico, hemos mencionado que el intérprete siempre tiene que encontrar alguna solución para superar estas barreras. Sin embargo, al encuestar a nuestros participantes resultó que había los casos “intraducibles” no solamente por la culpa del intérprete sino por el comportamiento de los clientes. Eso quiere decir que los servicios públicos atienden a todas las personas, y que los servicios públicos abarcan muchos ámbitos donde el usuario puede tener diversos problemas, los que el intérprete debe transmitir. En cuanto a las situaciones culturales, hemos apuntado que a veces es difícil traducir y explicar a tercera persona que el usuario, por ejemplo, tiene la cultura absolutamente diferente y que tal o cual palabra no existe en la lengua de partida, con lo cual resultan los problemas lingüísticos. En nuestra muestra empírica hemos puesto un ejemplo sobre la cultura en la comida en España y en Rusia y suponemos que es uno de los ejemplos que comprueba que las diferencias culturales surgen muy a menudo y que esta barrera lingvo-cultural hay que superar sí o sí. De este modo, hemos decidido mencionar las competencias que debe tener el intérprete profesional que no sólo trabaja en los servicios públicos, sino en otros ámbitos. Cualquier intérprete, en primer lugar, debe tener en cuenta las diferencias culturales que pueden haber entre

ambas partes o, por lo menos, sentir la cultura para poder identificarla. En segundo lugar, el respeto es una de las competencias más relevantes en la labor del intérprete ya que suponemos que éste debe intentar salvar posibles barreras de comunicación entre la gente. Y en tercer lugar, entre las habilidades más importantes, hemos destacado la imparcialidad, puesto que el intérprete es invisible durante el proceso de la interpretación y su objetivo es transmitir lo dicho. Sin embargo, hablando de la invisibilidad del intérprete, hemos encuestado a la gente que nos ha contestado que a veces sí que se puede ser visible cuando es necesario. Parece absurdo, porque en el fondo el intérprete es una presencia más, sin su trabajo la comunicación se dificulta y en determinadas combinaciones de idiomas desaparece. Por lo tanto, si se trata de una situación difícil, ¿por qué el intérprete no puede meterse y explicar? Por ejemplo, si mencionamos otra vez más el ejemplo sobre la cultura en la comida, el proveedor de los servicios públicos no habría entendido nada si el intérprete no le hubiera explicado la situación.

De todos modos, el objeto de esta tesis ha sido explorar los métodos de la interpretación, literal o de significado. Pero, como hemos apuntado en nuestro trabajo, no era fácil sacar las conclusiones sin la experiencia en el ámbito de interpretación. Por eso, durante el análisis hemos pedido a los principiantes intérpretes y a los intérpretes profesionales ayudarnos con la recopilación de los datos para poder contestar a nuestro objeto del trabajo. La mayoría de los encuestados no han encontrado dificultad en contestar que el método más utilizado es el de significado, porque el tipo literal no hace la interpretación “sonar bonito y correctamente”. Además, el intérprete profesional es el que siempre puede encontrar cualquier equivalente de la palabra, modificar el contenido y transmitirlo de otra manera. En cuanto al método literal, no es más conveniente utilizarlo, además, puede ser que en los servicios públicos, o en las consultas con los médicos o abogados no se requiere la interpretación seria, el intérprete transmite el contenido de tal manera que sea claro para el usuario. También, los encuestados han explicado que a veces lo único que quiere el usuario es obtener el sentido de la información y nada más, por eso nuestros participantes optan por el método de significado. Recopilando estos datos, los hemos apuntado en nuestro trabajo ya que el fin de nuestra tesis era averiguar precisamente este problema.

Tras analizar la situación con el proceso de la interpretación, hemos decidido dedicar otras preguntas a los participantes gracias a los cuales hemos obtenido bastante información interesante sobre la actividad de la interpretación en los servicios públicos, o como la llaman, interpretación social. Como ya hemos indicado anteriormente, hemos puesto los ejemplos de la comunicación con la población rusa, sin embargo, los participantes que han trabajado en los servicios públicos, también traducían de/a inglés o de/a francés. Suponemos que los problemas que surgen en el proceso de la interpretación no dependen de la combinación de lenguas, los hechos, hechos son. Nos interesaban diferentes casos que puedan aparecer en la interpretación y por eso hemos formulado las preguntas relacionadas con las dificultades durante la interpretación, cualquier choque del intérprete, la incomprensión por todas las partes de la comunicación, los factores paralingüísticos, etc. Todas las respuestas que hemos obtenido, nos han ayudado mucho para realizar nuestra investigación. También, tanto por la realización del estudio como por la curiosidad, hemos pedido a nuestros participantes ser más abierto posible durante las respuestas para que saquemos toda la información interesante y útil para este estudio.

También, nos ha despertado el interés de conocer si en Rusia existe la interpretación social. El hecho de que esta actividad existe en tales países como España, Estados Unidos, Australia, Canadá, Suecia nos gustaría averiguar si esta actividad hay en Rusia. Por desgracia, cuando hemos formulado esta pregunta, nos han contestado que no existe o nunca han escuchado sobre este concepto, con lo cual hemos comprendido que no en todos los países este concepto existe. En los países arriba mencionados la inmigración es el factor considerable porque en las décadas de 1960-1970 el flujo migratorio en estos países ha sido relevante. En Rusia también hay bastantes inmigrantes de otros países pero todavía la actividad como interpretación en los servicios públicos no está desarrollada.

En todos los puntos expuestos, cabe señalar que el mundo en el que vivimos la realización de la comunicación a veces resulta difícil. El fenómeno de multilingüismo y multiculturalidad son tan ligados entre sí y son tan fundamentales que sin la ayuda del intérprete la gente se pierde entre las lagunas comunicativas. ¿Cómo se realizaría la comunicación si no hubiera el intérprete? ¿Cómo se transmitiría los mensajes y solucionarían sus problemas, si no existiera la profesión de intérprete? Estas preguntas han sido clave durante nuestra investigación y consideramos que el intérprete es el vector de una comunicación de doble sentido entre dos culturas, dos maneras de ser y pensar. Sólo gracias a la labor del intérprete, la población extranjera en los servicios públicos puede expresarse, comunicarse y solucionar los problemas. Imaginemos a los inmigrantes que acaban de llegar al país sin dominio del idioma, ¿cómo debe actuar? ¿cómo va a sentirse? En estos casos, como mencionábamos anteriormente, es el intérprete que realiza la comunicación y ayuda a resolver los problemas. El ámbito médico, el ámbito jurídico, administrativo, educativo, – a todos los ámbitos accede la población extranjera que necesita mantener la comunicación.

En conclusión final, nos gustaría decir que este tema del trabajo es muy considerable hoy en día. Al analizar la interpretación de todos los puntos, hay que decir que cada día la interpretación en los servicios públicos se hace más y más importante y que nuestro mundo multilingüe se amplía cada vez más, abarcando a la gente de todo el mundo, con su bagaje cultural, con sus tradiciones, manera de ser y expresarse. Esperamos que este trabajo va a servir de ayuda para las futuras investigaciones, especialmente como el enfoque sobre los temas que hemos tocado: multilingüismo, interpretación literal y de significado en los servicios públicos.

Bibliografía y recursos utilizados:

1. Abril Martí, Isabel (2002) La interpretación social como género: caracterización y estado de la cuestión. Trabajo de investigación tutelada. Programa de Doctorado Traducción, Sociedad y Comunicación, Universidad de Granada
2. Acinas Acinas, M. P. (2004). Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario: actuación en situaciones de urgencias y emergencias. Actas de la Jornada sobre Traducción contra la exclusión social [en línea]. Aileen Dufour & Dini Steyn eds. *The critical link: Interpreters in the community*.
3. Alameda, A., García, A. (2004) “La atención sanitaria a la población inmigrante: Matices diferentes para una problemática común”. Escuela Universitaria de Enfermería de la Comunidad de Madrid. Universidad Autónoma de Madrid. VIII Jornadas Científicas de la Fundación Index: Cuidados de Enfermería en una sociedad multicultural. Zaragoza, 6, 7 y 8 de Junio de 2003. *Nure Investigación*, nº 3, Marzo 2004 147-164
4. Anderson, R. B. W. (1976): “Perspectives on the Role of Interpreter,” *Translation: Applications and Research* (R. W. Brislin, ed.), New York, Gardner Press, p. 208-228.
5. Angelelli, C.V. (2003) “The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural
6. Angelelli, C.V. (2004) *Medical Interpreting and Cross-Cultural Communication*, 1ª ed.
7. Angelelli, C.V. AGGER-GUPTA, N.; GREEN, C.; OKAHARA, L. (2007) “The California
8. Angelelli, Claudia. 2003a. “The interpersonal role of the interpreter in cross-cultural communication: a survey of conference, court, and medical interpreters in the US, Canada and Mexico. En *Critical Link 3. Interpreters in the Community*, Amsterdam: John Benjamins: 15-26
9. Angelelli, Claudia. 2003b. “The visible collaborator: interpreter intervention in doctor/patient encounters”. En M. Metzger, ed. *From Topic Boundaries to Omission: New Research on Interpretation*. Washington D. C. Gallaudet University Press.
10. Angelelli, C.V. 2004. *Revisiting the Interpreter's Role: a study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico and United States*. John Benjamins: Amsterdam.
11. Bell, Roger T. *Translation and translating. Theory and practice*. London y New York: Longman, 1991. Print. Benjamins. pp. 167-180.

12. Cambridge, Jan. "Unas Ideas Sobre La Interpretación En Los Centros De Salud." Traducción e Interpretación en Los Servicios Públicos. Contextualización, Actualidad y Futuro. Ed. Carmen Valero Garcés. Granada: Comares, 2003 Cambridge: Cambridge University Press. 168 pp.
13. Campos López, J. G. (2004) "Mediación intercultural y traducción/interpretación en los servicios públicos: el caso de la atención sanitaria a población inmigrante de origen magrebí". Jornades de Foment de la Investigació, vol. 10. Disponible en: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi10/trad/12.pdf> [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2012]
14. Carbelo Baquero, B; Valero Garcés, C; Barroso Pérez, E; Lázaro, R (2007). "Interculturalidad y comunicación, un derecho en el cuidado de la salud". Rev Paraninfo Digital, 2007; <http://translationjournal.net/journal/31mediacion.htm>
15. Carbonero Cano, Pedro. 1995. Lengua Española. Sevilla, Alfar. 3ª Ed.
16. Claudia Angelelli, Medical interpreting and cross-cultural communication. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.
17. Comisión Europea (2004) Propuesta de decisión marco del consejo sobre garantías procesales para sospechosos e inculpados en procesos penales en la Unión Europea.
18. Conesa, Juan y Margit Raders. II Encuentros Complutenses en Torno a la Traducción. 12-16 de diciembre de 1988. Instituto universitario de lenguas modernas y traductores. Universidad Complutense de Madrid. 1990. Print.
19. Cortés, Dharma. "La interpretación lingüística" [en línea]. 2009. p. 245-259.
20. Englund Dimitrova Birgitta (1997) "Degree of interpreter responsibility in the interaction process in community interpreting". In Carr, Silvana E., Roda Roberts
21. Fuertes C. y Martín Laso M.A. (2006) "El inmigrante en la consulta de atención primaria". An. Sist. Sanit. Navar. 2006 Vol. 29, Suplemento 1
22. Fuertes, C.; Martín Laso, M. A. (2006) "El inmigrante en la consulta de atención primaria". Anales del sistema sanitario de Lavarra [en línea], vol. 29, no. 1.
23. Garber, Nathan 2000. "Community Interpretation". In The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings, Vancouver, BC, Canada, 19–23 May 1998, Roberts, Roda P., Silvana E. Carr, Diana Abraham and Aideen Dufour (eds.), 9 ff.
24. Gentile, A. (1997) "Community Interpreting or Not? Practices, Standards and Accreditation" in S. Carr, R. Roberts, A. Dufour, and D. Steyn (eds.) The Critical Link:

- Interpreters in the Community. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company,109-118.
25. Gràcia Solé, L.; Bou Mías, C. (2006) “Lenguas, inmigración y comunicación en los centros de salud”. En: Gallardo, B.; Hernández, C.; Moreno, V. (eds.) *Linguística clínica y neuropsicología cognitiva*. Actas del Primer Congreso Nacional de Linguística Clínica.
 26. Hale, Sandra. *Community Interpreting*. Basingstoke (Reino Unido): Palgrave Macmillan, 2007.
 27. Hurtado Albir, Amparo (2001) *Traducción y traductología. Introducción a la traductología. Interpretación*”. En Hurtado Albir, A. (ed.) *Enseñar a traducir*. Edelsa, Madrid.
 28. Jiménez, A.; B.; Hurtado Albir, A. (1999): “*Didáctica de la John Benjamins*, 2004.
 29. Larson, M. (1998) *Meaning Based Translation: a guide to cross language equivalence*. *Linguística interaccional en ambitos de salud*, vol. 3, pp. 60–82.
 30. López Piñero JM, Terrada Ferrandis ML. *Introducción a la terminología médica*. Barcelona: Salvat, 1990.
 31. Llácer, Eusebio V. *Introducción a los estudios sobre traducción. Historia, teoría y análisis descriptivos*. Valencia: Universidad de Valencia, 1997. Print.
 32. Martin, A. (2000). “La interpretación social en España”. En Kelly, D. (ed.). *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Granada: Comares. Pp: 207-223
 33. Martin, A. (2003). “Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión”. En ortega, e. (dir.). *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada: Atrio (2 vols.). Vol. I. Pp: 431-446.
 34. Martin, A.2007. “El Grupo Comunica: Observatorio Permanente sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos es España”. En *Puentes*, 7 (octubre 2007): 99-100.
 35. Mason, I. 1999. Introduction. *The Translator: Volume 5, Number 2, 1999: Special Issue*. *Dialogue Interpreting*: 147-160
 36. Mayoral, R. (2003). “Los cambios en la profesión del traductor o intérprete jurado en España”.
 37. Miranda, M. (2010) “A favor de la igualdad de derechos de las personas inmigrantes”.
 38. Munday, Jeremy. *Introducing Translation Studies*. London y New York: Routledge, 2008. Print.

39. Navaza, B. (2010) “Sociedad multicultural y demanda de traducción e interpretación: necesidades y carencias actuales” [en línea].Centro virtual Cervantes.
40. Navaza , Bárbara; ESTÉVEZ, Laura; Serrano, Jordi. “Saque la lengua, por favor: necesidades y carencias actuales”. En: González, L.; De las heras, C. (eds.)
41. Newmark, P. (1988 [1982]) *Approaches to Translation*. Gran Bretaña: Prentice Hall International (UK) Ltd.
42. Niska, H. 2003 “Cuando fracasan las palabras. Métodos y herramientas del trabajo terminológico para intérpretes en los servicios públicos”
43. Ollé Rodríguez, Carme (2005): «Atención a la diversidad en salud sexual y reproductiva» En: «Interculturalidad y formación en Ciencias de la Salud».Educación médica. pp. 42-50.
44. Ortí, R.; Sales, D.; Sánchez, E. (2006) “Interacción comunicativa en la atención sanitaria ainmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural”.En: Gallardo, B.; Hernández, C.; Moreno, V. (eds.) *Linguística clínica yneuropsicología cognitiva. Actas del Primer Congreso Lacional de Linguística Clínica.Linguística interaccional en ambitos de salud*, vol. 3, pp. 114–139. Disponible en: <http://www.uv.es/perla/3%5B08%5D.OrtiSalesySanchez>.
45. Roberts, Roda P. 1995: *Community Interpreting today and tomorrow*. / Carr. etc. (ed.): *The critical link: Interpreters in the community*. 7-26
46. Rodríguez Cala, A.; Llevot Calvet, N., “La mediación intercultural: una realidad en loshospitales”. En: García Castaño, J.; Kressova, N. (eds.) *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía*. Granada: Instituto de Migraciones, pp. 1065–1073.
47. Sales Salvador, D. (2006) “Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana y la región de Murcia” *Revista española de lingüística aplicada* [en línea], vol. Extra 1, pp. 85–110.
48. Sánchez-Reyes Peña María, M. S.; Martín Casado, M. (2004) “Necesidad de la provisión de un servicio de intérpretes en los hospitales”. *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación* [en línea], vol. 6. Disponible en: <http://recyt.fecyt.es/index.php/HS/article/view/6157/6787>
49. Sapir, Edward (1980) *El lenguaje*. México: Fondo de Cultura Económica
50. Tellechea Sánchez, M. T. (2005) ““El intérprete como obstáculo: Fortalecimiento y emancipación del usuario para superarlo”. En: Valero Garcés, C. (ed.) *Traducción como*

- mediación entre lenguas y culturas. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. pp. 114–122.
51. Toledano, C. (2009. en prensa). “Aquí no hablamos idiomas, tráigase su traductor: el papel del intérprete social”. En Cruz J.J. (ed.). La Inmigración, modelos y perspectivas. Santa Cruz de Tenerife: Ediciones Idea.Unidos: Oxford University Press
52. Valero Garcés, C. (2003) “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos”. En: Valero Garcés, C. (ed.) Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares. pp. 3–35.
53. Valero Garcés,, C. (2006) Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos: conceptos, datos, situaciones y práctica, 1ª. ed. Granada: Comares, Granada. 254 pp.
54. Valero Garcés,, C. (Coord.) (2008) Guía multilingüe de atención al menor: hábitos de vida saludables. Alcobendas: Fundación Pfizer. 67 pp.
55. Valero Garcés,, C.; Mancho Barés, G. (2002) “Nuevas necesidades para nuevas realidades en la comunicación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos”.
56. Valero Garcés,, C.; Mancho Barés, G. (eds.) Traducción e interpretación en los servicios públicos. Luevas necesidades para nuevas realidades. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. pp. 15–25.
57. Valero Garcés,, C.; De la Morena Fernández, J. (Coords.) (2006) Guía multilingüe de atención a inmigrantes en los servicios sociales: español, árabe, búlgaro, francés, inglés, polaco, rumano, ruso. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. 240 pp.
58. Vázquez Ayora, Gerardo.1977. Introducción a la Traductología: Curso básico de Traducción, Washington, Georgetown University Press.
59. Бархударов Л.С. Язык и перевод: (Вопросы общей и частной теории перевода). — М., 1975

<http://www.alba-translating.ru/index.php/ru/articles/2012/gumenyuk-dabagyan.html>

<http://nng.leaderuk.tmweb.ru/didactics/1123/>

http://www.norma-tm.ru/med_perevod.html

<http://cursoadministracion1.blogspot.com.es/2008/11/interpretacin-de-las-leyes-sistemas.html>

http://docencia.udea.edu.co/TeoriaTraduccion/linguistico/mildred01_espanol.htm

http://www.trworkshop.net/wiki/%D1%83%D1%81%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B4

<http://translation-blog.ru/pravo/>

http://www.trworkshop.net/wiki/%D1%83%D1%81%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B4#современные_средства_связи_и_устный_медицинский_перевод

<http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Med>

<http://docs.podelise.ru/docs/index-3144.html?page=8>

ANEXO

- I. Las preguntas para el cuestionario: (En este aneox todas las preguntas han sido traducidas del ruso al español ya que la gente encuestada era de nacionalidad rusa)
 1. ¿ Conoce Ud el concepto de la interpretación en los servicios públicos?
 2. ¿Cómo los intérpretes sociales solucionan los problemas terminológicos?
 3. ¿Cómo los intérpretes sociales valoran su formación?
 4. ¿Es posible mantener todas las competencias del intérprete?
 5. ¿Qué piensan los usuarios rusohablantes hacia los intérpretes sociales y la interpretación general?
 6. ¿Hay futuro de la interpretación en los servicios públicos con el idioma ruso?

- II. Las preguntas para la entrevista: (cabe mencionar que las preguntas han sido hechas una tras otra sin formulación previa, para obtener más datos)
 1. ¿ A que tipo de usuarios tenía Ud que interpretar en los servicios públicos?
 2. ¿ Qué reacción ha tenido Ud cuando el cliente no era de su país? ¿ Qué ha hecho Ud en este caso?
 3. ¿ Cómo ha superado Ud las dificultades en la interpretación?
 4. ¿ Cree Ud que los trabajadores de los servicios públicos hacen bien su trabajo en cuanto a acceder a los servicios del intérprete?
 5. ¿ Qué choque cultural y lingüístico ha sentido Ud., trabajando como intérprete en los servicios públicos?
 6. ¿ Puede Ud. poner los ejemplos cuando ninguna de las partes de la comunicación se entendía uno a otro? ¿ Con qué está relacionado este fenómeno?
 7. ¿Qué método de interpretación suele utilizar Ud– “literal” o “de significado”? ¿Por qué?
 8. ¿ Ha enfrentado Ud. alguna vez con los factores paralingüísticos?
 9. Trabajando en el ámbito sanitario, Ud tenía que interpretar a un paciente que tenía Hepatitis C. ¿Qué reacción ha tenido Ud cuando se ha enterado de que tenía esta enfermedad? Describanos, por favor, esta situación.
 10. ¿Qué aconseja Ud. a los futuros intérpretes?