



Universidad
de Alcalá

**El papel de la Traducción e Interpretación en el
proceso de escolarización del alumnado migrante, con
especial atención al alumnado rusoparlante**

**Роль перевода в процессе школьного обучения
детей мигрантов, с особым вниманием к
русскоговорящему населению**

**The role of Translation and Interpreting in the
schooling process of migrant students, with particular
regard to Russian-speaking students**

Curso 2018 - 2019

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

Presentado por:

D^a MILENA LATORRE BAÑARES

Dirigido por:

D. ANTONIO AIRAPÉTOV

En Alcalá de Henares a 2 de septiembre de 2019

1. Índice

1. Índice	4
2. Resumen	6
3. Introducción	8
4. Marco teórico	9
4.1. Realidad social en España	9
4.2. La Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos	9
4.2.1. Definición y contexto	9
4.2.2. Panorama de la TISP en España	10
4.2.3. Ámbito de aplicación	11
4.2.4. Enfoques	12
4.3. La Inmigración en la Comunidad de Madrid	13
4.3.1. Datos demográficos	13
4.3.1.1. Población de habla rusa	22
4.4. La educación en un contexto multicultural	26
4.4.1. La educación intercultural	26
4.4.2. El intermediario: traductor / intérprete	28
4.5. La población extranjera en el sistema educativo	29
4.5.1. Situación de la población extranjera en el sistema educativo español ...	29
4.5.2. Situación de la población extranjera en el sistema educativo de la Comunidad de Madrid	30
4.5.3. Soluciones a los problemas de comunicación del alumnado migrante durante el proceso de escolarización: la traducción e interpretación.....	31
5. Metodología	35
5.1. Comunidades autónomas.....	35
5.2. Comunidad de Madrid.....	38
5.2.1. Encuesta online.....	38
5.2.2. Entrevistas personales.....	39
5.2.2.1. Personal de centros docentes	39
5.2.2.2. Prestadores de servicios de traducción e interpretación: intérpretes	40
5.2.2.3. Prestados de servicios de traducción e interpretación: coordinación.....	40
6. Análisis de datos	42
6.1. Comunidades autónomas.....	42

6.1.1. Posibilidad de recurrir a servicios de traducción e interpretación.....	43
6.1.2. Tipos de servicio.....	45
6.1.3. Importancia de la prestación de servicios.....	47
6.2. Comunidad de Madrid.....	48
6.2.1. Encuesta online.....	49
6.2.2. Entrevistas personales.....	51
6.2.2.1. Centros educativos.....	51
6.2.2.2. Prestadores de servicios: coordinación.....	55
6.2.2.3. Prestadores de servicios: intérpretes.....	58
7. Conclusiones.....	61
7.1. Realidad social de los centros educativos: razones.....	61
7.2. Realidad social de los centros educativos: consecuencias.....	62
7.3. Posibles soluciones.....	62
7.4. ¿Cómo llegar a este punto?.....	63
7.5. ¿Cómo mejora la situación del alumnado migrante?.....	64
8. Bibliografía.....	65
9. Anexos.....	69

2. Resumen

La constante llegada de población extranjera a España les supone a las administraciones públicas unos retos para los que muchas veces no tienen respuesta, y uno de ellos es la inclusión de la población en edad de escolarización. Hoy en día, no son muchos los recursos que se ofrecen para facilitar su adaptación, y menos en los que a los problemas de comunicación se refiere.

El objetivo principal de este trabajo es valorar el papel de la traducción e interpretación en el proceso de escolarización del alumnado migrante. Para esto, resulta imprescindible analizar la oferta y la demanda de los servicios de traducción e interpretación en los centros educativos, así como la percepción de las partes implicadas. De esta manera, se ha realizado un análisis de la situación actual y se ha intentado identificar focos en los que existe algún margen de mejora.

La hipótesis planteada se basa en que los servicios de traducción e interpretación no son suficientes para afrontar los problemas que les surgen a las partes implicadas en el proceso de escolarización de alumnos migrantes y que, además, la demanda de estos no refleja las necesidades reales de los centros educativos. Para confirmar esta hipótesis, el presente trabajo introduce el marco teórico de la investigación, describe la metodología utilizada, analiza los resultados de los estudios y presenta las conclusiones más importantes. Así, se confirma que existe un gran desconocimiento sobre los servicios de traducción e interpretación a los que pueden optar los centros educativos y que las necesidades reales superan con creces a las que reflejan la cantidad de actuaciones de los servicios oficiales de traducción e interpretación. Por último, se presentan propuestas para mejorar la situación del alumnado extranjero no hispanohablante en los centros educativos, especialmente en la Comunidad de Madrid.

Palabras clave

Traducción, Interpretación, T&I en ámbito educativo, comunicación intercultural

2. Обзор

Постоянные приезды иностранного населения в Испанию обычно вызывает проблемы против которых у государственных служб нет надлежащих разрешений. Один из них – интеграция населения школьного возраста. На сегодняшний день предложение средств направленные на их интеграцию – недостаточное, а что касается проблем коммуникации, еще меньше.

Главная цель этой работы это оценить роль устного и письменного перевода в процессе школьного обучения студентов мигрантов. Для этого необходимо анализировать спрос и предложение услуг перевода в образовательных центрах, а также мнение пользователей и поставщиков. Таким образом, на этой работе был проведен анализ нынешней ситуации и выявились области в которых есть возможности для её улучшения.

Высказанная на этой работе гипотеза предлагает, что существующие услуги устного и письменного перевода не дают достаточные и удовлетворительные решения на проблемы, возникающие в процессе школьного обучения студентов мигрантов. Кроме того, излагает, что спрос этих услуг не отражает действительные необходимости образовательных центров. С целью подтверждения этой гипотезы, в данной работе описываются теоретические основы исследования, объясняется использованная

методология, анализируются результаты анкет и представляются самые значительные выводы. Таким образом, утверждается, что, на самом деле, существует огромное незнание с услугами устного и письменного перевода к которым могут иметь доступ образовательные центры. В то же время подтверждается, что действительные потребности образовательных центров намного превышают те, что отражены официальными запросами. В заключение, выдвигаются предложения для того, чтобы улучшить ситуацию в образовательных центрах студентов мигрантов, не говорящих по испанский, особенно в Сообществе Мадрида.

Ключевые слова:

Письменный перевод, устный перевод, Устный и письменный перевод в области образования, межкультурная коммуникация

3. Introducción

Las personas migrantes tienen el mismo derecho que cualquier otro ciudadano a recibir atención de calidad y, para esto, es necesario que les sea proporcionada en un idioma que puedan entender. En los últimos años, la población extranjera ha ido constituyendo un porcentaje considerable de la total, y las administraciones públicas tienen que estar preparadas para afrontar los nuevos retos que esto conlleva.

De entre todas las personas que llegan, las familias con hijos se encuentran en una situación especialmente vulnerable: la legislación actual obliga a que todo niño menor de 16 años y residente en España tenga que estar escolarizado, y esto les supone, tanto a las familias como a los centros, ciertas complicaciones para las que muchas veces no se adoptan las soluciones adecuadas.

Aunque la situación haya mejorado respecto a hace diez años, en los centros educativos todavía existe mucho desconocimiento acerca de la situación del migrante. Por esto, muchas veces no son conscientes de sus necesidades, y afrontan los problemas que van surgiendo con medidas internas, desconociendo los problemas que esto puede acarrear. Para evitar este tipo de situaciones, es fundamental contar con un servicio de traducción e interpretación oficial y eficaz.

El presente trabajo recoge un análisis de la oferta y la demanda de servicios de traducción e interpretación, principalmente, en los centros de educación infantil, primaria y secundaria de la Comunidad de Madrid. Asimismo, tiene como objetivo conocer la percepción de los centros educativos y los prestadores de servicios sobre las necesidades actuales de traducción e interpretación durante el proceso de escolarización del alumnado migrante, así como analizar de qué manera están siendo cubiertas para poder proponer una posible mejora de la situación.

El estudio comienza con una explicación del marco teórico que envuelve a la cuestión e incluye información sobre el estado de la traducción e interpretación en los servicios públicos, la demografía de la Comunidad de Madrid, la situación del alumnado migrante en el sistema educativo español y las medidas de traducción e interpretación existentes. A continuación, se describe la metodología utilizada en el trabajo, basada en un cuestionario en línea difundido por los centros educativos de todo el estado y entrevistas personales realizadas a directores de centros educativos y prestadores de servicios de traducción e interpretación en la Comunidad de Madrid. Por último, se recogen las conclusiones de los resultados del análisis y se proponen medidas para afrontar de mejor manera las necesidades de las familias migrantes en los centros educativos.

4. Marco teórico

4.1. Realidad social de España

En España, al igual que en otros muchos países del mundo occidental, la realidad social ha sufrido un cambio significativo en los últimos diez años: hemos dejado de ser un país de emigrantes y nos hemos convertido en un país al que no dejan de llegar personas de otras nacionalidades, ya sea por periodos de tiempo cortos o largos. Se viaja en busca de trabajo, de educación por placer o por necesidad. Cada una de estas personas, además, trae consigo su lengua y su cultura de origen, por lo que España ha pasado a tener una población multilingüe y multicultural en la que se plantean nuevos retos y, en consecuencia, se exigen nuevas soluciones.

Si se tiene en cuenta que el nivel de conocimiento de la lengua del país de acogida de estas personas suele ser bastante limitado, uno de los mayores retos que plantea esta situación es la barrera lingüística. No se puede olvidar que todos ellos, y nada más llegar, se tienen que enfrentar a situaciones en las que la comunicación es fundamental (policía, hospital, centros educativos...) y que las soluciones que hoy en día se ofrecen son pocas. La justificación que se encuentra a esta situación es, en muchos casos, la convicción de que se debe aprender la lengua del país en el que se vive y que, por lo tanto, son ellos los que deben hacer el esfuerzo por mejorar la situación y no nosotros. Sin embargo, no se tiene en cuenta que el lenguaje utilizado en estos ámbitos (sanitario, jurídico, administrativo, social...) es muy especializado, y exige tanto la fluidez como el nivel de comprensión de un nativo, así como un conocimiento, por lo menos básico, de los sistemas de funcionamiento de los organismos relacionados con dichos ámbitos.

De esta manera, en una sociedad en la que la realidad multicultural es evidente, el papel de la traducción / interpretación en estos ámbitos, es decir, entre el usuario y el proveedor de servicios, es de vital importancia, y es que es necesario destacar que además de obligaciones, el inmigrante también tiene sus derechos. Al igual que se le exige que cumpla las normas y los deberes del país de acogida, también debería exigirse el reconocimiento de sus derechos fundamentales, dentro de los cuales se encuentra el acceso igualitario a los servicios públicos, lo que, en consecuencia, implica el derecho a entender y ser entendido en cualquiera de estos contextos.

4.2. La Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos

4.2.1. Definición y contexto

¿Qué es la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos? Una definición que se podría aplicar es, como su propio nombre indica, “La interpretación y traducción que se lleva a cabo en el contexto de los servicios públicos con usuarios que no hablan la lengua mayoritaria del país” (Corsellis, 2010: 5). Es decir, se cubren los sectores de sanidad, educación, servicios sociales y servicios municipales tales como la vivienda. Asimismo, se podría definir como un intento de equilibrar las relaciones de poder, ya que la TISP trata de “establecer 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 que se encuentra” (Valero, 2003: 5). Además, como bien indica Anne Martin (2000: 208), estas personas “se ven perjudicadas en su trato con la Administración y en el ejercicio de sus derechos y deberes a la hora de acceder a los servicios públicos”.

Teniendo en cuenta las definiciones indicadas arriba, es evidente que la TISP se da en ámbitos en los que se tratan los temas más personales e íntimos de una persona, ya que esta actúa en nombre propio y no en nombre de su país o en representación de un gobierno, empresa o grupo (Fletcher, 1989: 129). De esta manera, la profesionalidad del intérprete resulta fundamental, ya que su comportamiento tiene la capacidad suficiente como para poder modificar las circunstancias y el bienestar de otra persona (Álvarez, 2017: 165). Así, este debe ser capaz no solo de transmitir el mensaje de manera correcta de una lengua a otra, sino de hacerlo de manera precisa y manteniendo siempre una postura imparcial, sin expresar opiniones y evitando implicarse personalmente. Por otro lado, debe ser consciente de sus capacidades y limitaciones profesionales y abstenerse de aceptar trabajos para los cuales no puede garantizar un servicio de calidad, así como conocer la naturaleza privada de la información a la cual tiene acceso: no podrá comentar el contenido de las interpretaciones con terceros ni compartir ningún dato. Además, el intérprete tiene que tener una estabilidad emocional que le permita cumplir sus funciones y mediar con éxito aun cuando las situaciones que se le presenten sean complicadas: puede que se identifique con el usuario por ser de su misma procedencia, puede tener que interpretar a víctimas de violencia o, por el contrario, a personas violentas, pero tiene que estar suficientemente capacitado para mantener la compostura y ofrecer un servicio de calidad, sin dejarse llevar por las emociones. Por último, cabe destacar que, en ciertos casos, el intérprete debe cumplir otras funciones además de la principal, para lo que tiene que intervenir por iniciativa propia para moderar o coordinar la conversación, aclarar alguna confusión o mediar en algún conflicto cultural. Este último caso es de gran relevancia ya que en este contexto las convenciones culturales adquieren una importancia crucial: la concepción y la manera en la que se tratan ciertos temas en el país de origen del usuario, en contraposición a cómo se tratan en el de acogida (familia, relaciones entre generaciones y sexos, enfermedades, religión) pueden afectar significativamente a la comunicación. Por esto, el intérprete de los SSPP tiene que ser conocedor no solo de la lengua, sino también del contexto social, cultural y religioso de ambos países de intermediación, para crear así un ambiente de confianza en el que el usuario pueda expresarse libremente.

4.2.2. Panorama de la TISP en España

Una vez definida la TISP y aclarado el perfil de la persona que debería ejercer dicha labor, hay que destacar que la realidad de nuestro país dista mucho del ejemplo a seguir. El primer factor a tener en cuenta es la falta de profesionalización de la que goza la TISP en España; de hecho, nuestro país se encuentra en la fase de “negación del problema” y la fase de “servicios ad hoc” (Martin, 2002: 57). Por lo tanto, aunque la prestación de un servicio en diversas lenguas y culturas sea principalmente responsabilidad del propio servicio (Corsellis, 2010: 6), en España no se están ofreciendo las soluciones necesarias, sino que simplemente se están poniendo “parches” que ayuden a sostener la situación durante el mayor tiempo posible.

Al analizar más detalladamente las figuras que llevan a cabo la labor de comunicación entre usuarios y proveedores de SSPP, los resultados son los siguientes:

Por un lado, en España, al igual que en otros países, existen figuras oficiales para cuestiones exclusivamente lingüísticas; en este apartado se encontrarían el traductor jurado y el traductor e intérprete del Ministerio de Justicia y del Ministerio de Interior (Valero Garcés, 2006: 54), puestos a los cuales se accede mediante examen. Sin embargo, debido al creciente número de personas que llegan a nuestro país con culturas y lenguas diferentes a la nuestra, como se ha mencionado anteriormente, existe una tercera figura que actúa en oficinas del estado y en otros servicios públicos. Este servicio está formado por trabajadores fijos, en el caso de los idiomas más habituales (inglés, francés, árabe y alemán) y por trabajadores contratados de forma puntual para los idiomas más desconocidos. En ambos casos, no se exige ninguna

preparación específica para la labor que desempeñan además del conocimiento del idioma, y por lo general suelen responder a perfiles variados: personas de diferente procedencia que habitualmente han colaborado con ONG y han ofrecido servicios de ayuda voluntaria a inmigrantes. En lo que respecta a la formación, hay bastante desigualdad, ya que puede haber tanto personas con titulación universitaria, como personas que no saben leer ni escribir en su lengua nativa (Valero Garcés, 2006: 55).

Dejando a un lado las figuras oficiales, hay muchas otras situaciones en las que las únicas soluciones que se ofrecen son ad hoc. Así pues, las personas que llevan esta función son con frecuencia personas sin ninguna formación específica dispuestas a ayudar, pero que a su vez carecen de la preparación necesaria para conocer el vocabulario requerido o manejar situaciones difíciles. Además, muchas veces son amigos o familiares del usuario del servicio, lo que afecta significativamente a la neutralidad de la interpretación. Esta situación, por supuesto, no ofrece ningún tipo de garantía ni en cuanto a la calidad de la interpretación, ni en cuanto al acceso a los servicios públicos por parte del inmigrante (Martin, 2002: 58).

En resumen, se podría afirmar que la situación de la TISP en España es bastante precaria: en general, la necesidad de ofrecer un servicio de calidad todavía no está reconocida y, en consecuencia, tampoco está definido el perfil de las personas encargadas de ello. Así, todo agente implicado en el proceso de interpretación en los SSPP actúa según sus conocimientos y opiniones, ofreciendo resultados de distinto nivel, lo que contribuye, a su vez, a la falta de profesionalización de la profesión

4.2.3. Ámbitos de aplicación

Al hablar de la TISP, se hace referencia a los servicios que las autoridades ofrecen a los ciudadanos, es decir, fundamentalmente al servicio jurídico y sanitario, pero también se incluyen otros servicios sociales como la vivienda, la educación o el empleo. Aunque resulte obvio que un enfoque intercultural es de vital importancia en todos los ámbitos, no está de más analizar más detenidamente cada uno de ellos para conocer la situación actual.

El primero, el ámbito jurídico, es el que goza de más profesionalidad dentro de la TISP ya que, como se ha visto antes, existen figuras oficiales que cubren, por lo menos, los idiomas más solicitados. Específicamente, este servicio cubre la interpretación en interrogatorios policiales, conferencias entre abogado y cliente, vistas en juzgados, tribunales y juicios, lo cual requiere un amplio conocimiento no solo lingüístico, sino también de derecho. Además, cada uno de estos ámbitos es diferente en cuanto a la relación entre los interlocutores, la finalidad de la interacción, la privacidad, la formalidad del evento, el papel de los participantes y la función del lenguaje (Hale, 2010: 66).

En el ámbito sanitario, la interpretación incluye consultas privadas, hospitales y citas con diferentes profesionales sanitarios como logopedas, dietistas o psicoterapeutas (Hale, 2010: 35). A diferencia del ámbito jurídico, en el sanitario no existe un servicio de interpretación regularizado, aunque sí que es cierto que algunos hospitales, al tomar conciencia de la creciente cantidad de inmigrantes que necesitan un servicio de calidad, han intentado dar solución al problema. Tal es el caso de algunos hospitales de Cataluña, Andalucía o Madrid en los cuales se cubren los idiomas más comunes. Es necesario destacar que en este ámbito la terminología es fundamental, pero también lo es el conocimiento de la cultura de las partes implicadas, ya que cobran especial importancia la concepción que se tenga en distintas culturas de conceptos como la muerte, la enfermedad o la cura. Una vez definidos los dos ámbitos predominantes de la TISP, es necesario mencionar otros servicios que se incluyen dentro de ella. El ámbito de la educación, por ejemplo, está considerablemente más desatendido que los mencionados arriba y, sin embargo, es especialmente importante debido a la etapa de desarrollo en la que se encuentran las personas afectadas. La integración de estas se basa principalmente en la

comunicación entre ellas, sus familias, el centro y el resto del alumnado, para lo que es necesario que haya intermediarios que la posibiliten. Sin embargo, exceptuando algunos casos puntuales que se analizarán en detalle más adelante, la amplia mayoría de las soluciones que se ofrecen son ad hoc. Se pueden llegar a dar situaciones, incluso, en las que los propios alumnos extranjeros sean los encargados de hacerles llegar a sus familias la información respectiva a su comportamiento en el aula.

Por último, también es inevitable aludir a otros entornos como pueden ser la vivienda, el empleo o el comercio, ya que es en estos casos donde resulta más obvia la falta de profesionalización. Al tratarse de interacciones de un carácter menos oficial, (no es lo mismo el reconocimiento que puede tener una reunión con un abogado o médico que una entrevista con un tendero), son raros los casos en los que las autoridades ofrecen un servicio de interpretación. Así pues, en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, las entrevistas de trabajo o en talleres de vivienda, las personas que no comprenden el idioma del país de acogida suelen recurrir a familiares o amigos que tengan un mayor nivel lingüístico, situación cuyas consecuencias ya se han mencionado arriba.

4.2.4. Enfoques

Tras haber definido la traducción en los SSPP, mencionado las funciones del intérprete que la lleva a cabo, y los ámbitos en los que tiene lugar, es necesario aclarar que existe más de una postura desde la cual se puede ejercer la función de intérprete, para lo que se tomará como referencia la clasificación de Roda Roberts (1997: 10). Como bien indica esta, una de las mayores diferencias entre la interpretación en los SSPP y el resto de interpretaciones es el enfoque filosófico, por lo que es resulta interesante conocer alguno de ellos. Sin embargo, hay que subrayar que no son excluyentes, ya que un intérprete puede adoptar más de una a la hora de ejercer su trabajo. De hecho, podrían considerarse incluso habilidades o capacidades que este debería desarrollar dependiendo del punto de vista desde el cual quiera actuar.

En primer lugar, el intérprete puede enfocar su intervención desde una postura en la que tiene una participación activa. En la TISP, como ya se ha comentado antes, los participantes hacen uso no solo de una lengua diferente, sino también de unas convenciones culturales diferentes entre sí. Así pues, el intérprete es la única persona que conoce ambas lenguas y convenciones, por lo que es el único que puede mantener de manera lógica, ajustar y, si fuera necesario, corregir problemas en la comunicación. Esto quiere decir que es un tercer participante activo y que es capaz de influir tanto en la dirección como en el resultado de la conversación.

En segundo lugar, se sitúa la postura del intérprete “ayudante”, y es que muchas de las definiciones de la TISP contienen la palabra “ayuda” o “servicio”. Es cierto que en cualquier tipo de interpretación “se ayuda” a las partes a comunicarse, pero resulta curioso que las definiciones de la mayoría de otros tipos de interpretaciones no mencionan este concepto. Así pues, mientras que la definición más común de la interpretación de conferencias es “trasladar un mensaje de una lengua a otra en una reunión entre profesionales de un mismo sector”, una de las definiciones más frecuentes de la TISP es, “un tipo de interpretación que se lleva a cabo para ayudar a las personas que no hablan de manera fluida la lengua oficial del país a obtener total acceso a los servicios públicos”. Esta tendencia a enfatizar la “ayuda” o “servicio” se debe a que la TISP, como bien se indica arriba, es consecuencia de una necesidad social, y ha sido desarrollada por un sector que ve al intérprete como una especie de trabajador social. Además, como también se ha mencionado, este tipo de interpretación se lleva a cabo en su mayor parte por personas que son vistas, tanto por sí mismos como por la sociedad, como personas que prestan sus servicios para ofrecer una ayuda.

Un tercer enfoque podría darse desde un punto de vista cultural, siendo así el intérprete un mediador. Es cierto que los usuarios pertenecen a minorías culturales, en la mayoría desconocidas para el grupo mayoritario al que pertenecen los administradores de servicios públicos, por lo que normalmente se espera del intérprete que explique malentendidos culturales y que manifieste de forma explícita las intenciones y decisiones de los usuarios.

Otra postura que puede tomar el intérprete es la de abogado. En este caso, el intérprete defiende y apoya activamente al usuario y es percibido como un guía o consejero que tiene como objetivo quebrar la diferencia de poderes existente entre el usuario y el participante “privilegiado”. En este caso, el intérprete se posiciona claramente a favor de una de las partes y, aunque, como se ha indicado anteriormente, no es algo aconsejable para establecer una comunicación, hay personas que defienden este enfoque, sobre todo las que más se identifican con el usuario, normalmente de su misma procedencia.

Por último, existe la postura del intérprete conciliador. Es, en cierta manera, un enfoque contrario al de abogado, ya que el intérprete tiene la función de mediar conflictos, es decir, de reducir tensiones, identificar intereses mutuos y soluciones. En este caso, este tiene que asegurarse de que ambas partes sean bien comprendidas, para lo que previamente tiene que tener muy claras las intenciones y opiniones de estas. Por esto, un intérprete que quiera actuar como conciliador, tiene que desarrollar habilidades propias de mediador para ser capaz de conciliar los conflictos que se den en las conversaciones.

4.3. La inmigración en la Comunidad de Madrid

4.3.1. Datos demográficos

Al igual que en el resto del país, la realidad social de la Comunidad de Madrid ha sufrido grandes cambios en los últimos años: mientras que entre los años 2008-2010 la cifra de personas inmigrantes aumentó considerablemente, desde 2011 ha ido disminuyendo y, en la actualidad, un 13,4% (893.276 personas) de la población residente en Madrid son extranjeros.



Tabla 1: Evolución de la población extranjera en la Comunidad de Madrid

Fuente: Centro de estudios y datos del observatorio de inmigración (informe de enero de 2018)

En lo que se refiere a la edad, la distribución es la siguiente, en la que se puede observar que el mayor número de personas extranjeras están en edad de escolarización:

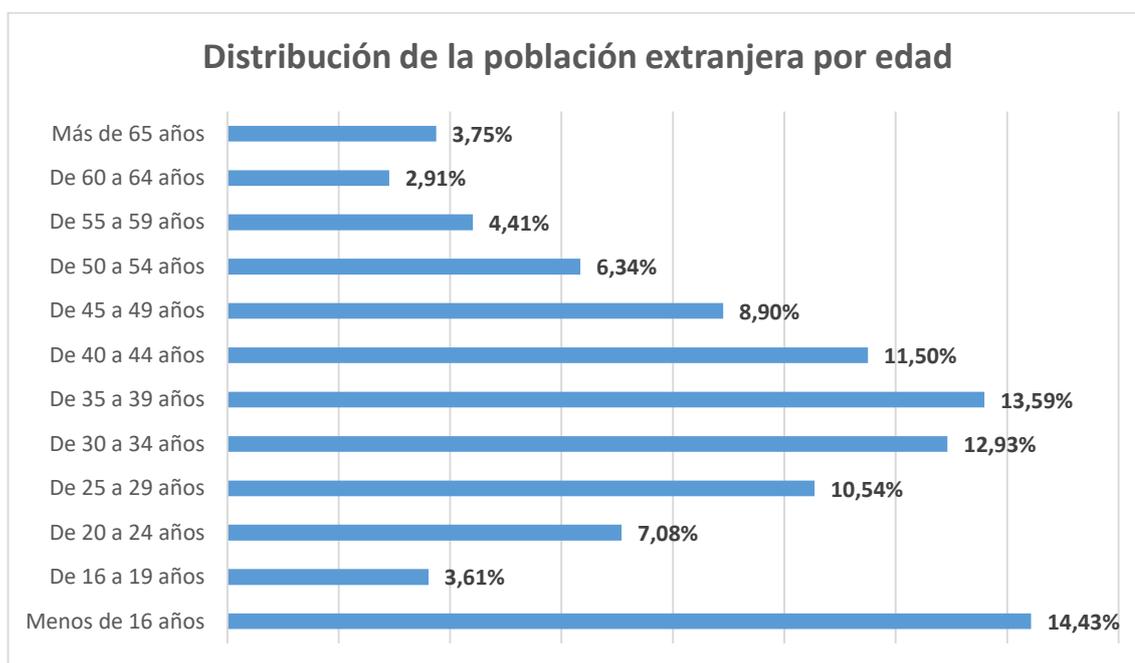


Tabla 2: Distribución de la población extranjera por grupos de edad
Fuente: Centro de estudios y datos del observatorio de inmigración (informe de enero de 2018)

Por otro lado, si se tiene en cuenta la procedencia de las personas extranjeras, la distribución sería la siguiente:

Nacionalidades mayoritarias	Población extranjera	%
Rumania	193.531	21,67%
Marruecos	78.769	8,82%
China	60.715	6,80%
Colombia	41.644	4,66%
Ecuador	39.776	4,45%
Italia	30.850	3,45%
Venezuela	30.050	3,36%
Perú	28.825	3,23%
República Dominicana	26.067	2,92%
Bulgaria	26.023	2,91%
Paraguay	25.403	2,84%
Ucrania	23.935	2,68%
Bolivia	21.514	2,41%
Honduras	19.871	2,22%
Polonia	18.984	2,13%

Tabla 3: Nacionalidades mayoritarias y su porcentaje sobre el total de población extranjera
Fuente: Centro de estudios y datos del observatorio de inmigración (informe de enero de 2018)

Y si, además de la nacionalidad, se tienen en cuenta los distritos y barrios donde residen, dato que resulta de especial interés para la posterior investigación, la distribución sería la siguiente. En primer lugar, por distritos:

País de nacionalidad	Carabanchel	Puente de Vallecas	Latina	Usera	Ciudad Lineal	Villaverde	San Blas-Camillejas	Villa de Vallecas	Vicálvaro
Habitantes extranjeros	49.159	42.173	37.333	30.877	30.773	29.111	19.503	13.579	8.771
% de la población total	19.37	17.91	15.63	22.07	14.19	19.50	12.30	12.27	12.13
Rumanía	5.890	4.803	4.889	2.198	2.845	3.736	2.927	3.285	2.583
China	4.630	3.739	2.609	9.564	2.033	1.298	992	694	508
Venezuela	2.379	2.354	1.825	1.062	2.208	1.097	1.797	988	431
Colombia	3.796	1.988	2.031	1.919	1.991	1.777	1.400	852	419
Ecuador	3.664	3.311	2.207	1.806	2.463	2.047	1.059	208	444
Marruecos	2.290	3.554	1.555	946	985	3.507	690	1.724	811
Perú	2.704	2.379	2.273	1.274	1.926	1.414	924	648	364
Paraguay	2.246	1.427	2.157	768	1.696	944	614	225	212
Honduras	3.264	2.809	2.260	1.267	1.193	1.211	705	443	213
República Dominicana	1.635	2.081	1.469	1.202	1.546	1.952	940	311	168
Bolivia	2.587	1.562	1.435	2.816	1.053	749	449	216	156
Brasil	1.719	612	1.218	430	459	441	315	223	92
Ucrania	1.269	942	1.773	451	351	1.672	390	267	166

Tabla 4: Población extranjera por país de nacionalidad y distrito de residencia

Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Y, en segundo lugar, por barrios:

Distrito Latina

País de nacionalidad	Los Cármenes	Puerta del Ángel	Lucero	Aluche	Campamento	Cuatro Vientos	Las Águilas
Rumanía	256	598	650	1.818	553	65	949
China	163	829	697	593	450	28	149
Venezuela	128	428	327	491	169	32	250
Colombia	130	359	258	651	154	41	438
Ecuador	222	486	356	712	144	6	281
Marruecos	152	346	237	369	168	22	261
Perú	138	418	383	635	181	3	514
Paraguay	89	725	333	564	248	3	195
Honduras	126	297	360	739	356	14	368
República Dominicana	75	290	211	409	316	9	186
Bolivia	83	292	337	482	63	5	173
Brasil	71	404	276	265	80	18	104
Ucrania	102	138	226	544	168	13	582

Tabla 5: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia

Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Carabanchel

País de nacionalidad	Comillas	Opañel	San Isidro	Vista Alegre	Puerta Bonita	Buenavista	Abrantes
Rumanía	464	673	899	994	941	1.222	697
China	286	1.030	665	1.174	534	295	646
Venezuela	274	415	390	403	337	314	246
Colombia	295	471	394	707	599	696	607
Ecuador	245	480	542	914	665	362	456

Marruecos	181	201	511	378	366	469	184
Perú	215	328	415	675	474	252	345
Paraguay	215	415	330	382	393	174	337
Honduras	156	426	510	836	662	299	375
República Dominicana	182	241	248	351	279	139	195
Bolivia	199	337	437	778	329	183	324
Brasil	121	237	233	301	288	204	335
Ucrania	49	147	173	293	235	236	136

Tabla 6: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Usera

País de nacionalidad	Orcasitas	Orcasur	San Fermín	Almendrales	Moscardó	Zofío	Pradolongo
Rumanía	269	170	429	295	432	371	232
China	260	629	1.016	2.035	2.351	642	2.631
Venezuela	101	65	196	190	262	115	133
Colombia	212	138	280	350	363	219	357
Ecuador	104	96	267	315	428	262	334
Marruecos	74	83	302	194	129	73	91
Perú	121	95	202	256	267	171	161
Paraguay	19	33	135	114	181	131	155
Honduras	64	44	260	191	278	204	226
República Dominicana	58	54	174	308	254	129	225
Bolivia	77	103	131	600	897	324	683
Brasil	54	17	90	64	92	49	64
Ucrania	79	82	79	42	79	48	42

Tabla 7: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Puente de Vallecas

País de nacionalidad	Entrevías	San Diego	Palomeras Bajas	Palomeras Sureste	Portazgo	Numancia
Rumanía	887	926	629	798	607	956
China	277	1.097	660	361	391	953
Venezuela	229	671	348	335	244	525
Colombia	235	532	300	287	214	420
Ecuador	539	1.057	408	310	268	729
Marruecos	509	1.397	378	205	241	824
Perú	322	683	343	302	197	532
Paraguay	180	390	196	145	122	393
Honduras	370	793	292	280	233	841
República Dominicana	128	772	277	162	184	558
Bolivia	181	455	190	166	164	406
Brasil	98	204	73	76	47	114
Ucrania	220	184	114	145	119	160

Tabla 8: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Ciudad Lineal

País de nacionalidad	Ventas	Pueblo Nuevo	Quintana	Concepción	San Pascual	San Juan Bautista	Colina	Atalaya	Costillares
Rumanía	890	982	312	352	176	43	38	3	49
China	443	880	280	152	131	87	30	3	27
Venezuela	542	714	367	252	109	81	56	7	80

Colombia	459	763	357	200	82	55	24	19	32
Ecuador	737	1.125	377	143	43	14	9	5	10
Marruecos	265	292	103	112	71	81	25	6	30
Perú	588	738	335	150	52	21	11	0	31
Paraguay	441	726	274	123	40	13	18	5	56
Honduras	305	508	212	76	20	11	19	2	40
República Dominicana	509	664	243	67	26	11	4	0	22
Bolivia	283	422	193	84	20	15	13	3	20
Brasil	127	119	62	46	29	30	20	1	25
Ucrania	115	102	46	15	27	15	3	4	24

Tabla 9: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Villaverde

País de nacionalidad	Villaverde Alto	San Cirstobal	Butarque	Los Rosales	Los Ángeles
Rumanía	1.430	273	454	912	667
China	395	190	84	323	306
Venezuela	305	120	145	332	195
Colombia	469	180	231	482	415
Ecuador	668	415	132	496	336
Marruecos	1.066	1.107	234	756	344
Perú	453	237	107	351	266
Paraguay	226	165	52	253	248
Honduras	414	309	32	231	225
República Dominicana	663	411	111	411	356
Bolivia	215	171	58	173	132
Brasil	115	27	74	109	116
Ucrania	570	186	162	444	310

Tabla 10: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Villa de Vallecas

País de nacionalidad	Casco H. de Vallecas	Santa Eugenia	Ensanche De Vallecas
Rumanía	1.394	1.325	565
China	246	95	353
Venezuela	327	101	560
Colombia	428	90	334
Ecuador	355	47	106
Marruecos	1.184	36	504
Perú	394	102	152
Paraguay	124	29	72
Honduras	348	41	54
República Dominicana	204	34	73
Bolivia	139	28	49
Brasil	83	31	109
Ucrania	143	58	66

Tabla 11: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito Vicálvaro

País de nacionalidad	Casco H. De Vicálvaro	Valdebernardo	Valderrivas	El Cañaveral
Rumanía	2.266	177	110	30
China	383	90	35	0
Venezuela	276	97	43	15

Colombia	273	85	54	7
Ecuador	401	29	9	5
Marruecos	731	58	10	12
Perú	254	82	26	2
Paraguay	176	16	20	0
Honduras	196	12	5	0
República Dominicana	135	24	9	0
Bolivia	132	13	9	2
Brasil	46	22	22	2
Ucrania	121	30	4	11

Tabla 12: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Distrito San Blas - Canillejas

País de nacionalidad	Simancas	Hellín	Amposta	Arcos	Rosas	Rejas	Canillejas	El Salvador
Rumanía	543	152	468	392	377	287	930	78
China	268	29	40	195	85	108	224	49
Venezuela	369	92	137	159	159	511	303	67
Colombia	339	100	96	177	145	248	247	48
Ecuador	248	103	146	182	39	69	239	33
Marruecos	215	45	75	94	29	52	163	11
Perú	260	91	89	134	55	59	197	39
Paraguay	181	36	42	93	51	37	149	25
Honduras	211	66	74	91	35	64	154	10
República Dominicana	292	99	157	154	38	28	139	33
Bolivia	123	25	42	42	25	37	148	7
Brasil	77	18	29	34	16	83	45	13
Ucrania	53	11	21	27	56	24	191	7

Tabla 13: Población extranjera por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

4.3.1.1. Población de habla rusa

Para analizar la cantidad y la situación de las personas procedentes de países de habla rusa en la Comunidad de Madrid, es necesario, antes de nada, definir cuáles son estos países.

Hoy en día, existen alrededor de 275.000.000 personas de habla rusa: unos 160.000.000 de ellas la consideran su lengua nativa y 115.000.000 segunda lengua. Estas personas están distribuidas en los siguientes países, según los datos de “El Etnólogo: lenguas del mundo”:

Países mayoritarios	Población rusoparlante	%
Federación Rusa	146.200.000	57,74%
Ucrania	39.100.000	15,4%
Kazajistán	18.950.000	7,48%
Uzbekistán	11.800.000	4,66%
Polonia	6.942.000	2,74%
Kirguistán	2.285.000	1,12%
Georgia	2.735.000	1,09%
Lituania	2.538.000	1%
Letonia	1.998.000	0,73%
Moldavia	1.174.000	0,68%
Armenia	1.600.000	0,63%
Mongolia	1.200.000	0,48%
Estonia	1.118.000	0,44%
Israel	1.000.000	0,4%
Turkmenistán	900.000	0,37%
China	700.000	0,28%
Tayikistán	40.600	0,02%

Tabla 14: Países mayoritarios y su porcentaje sobre el total de la población rusoparlante
Fuente: elaboración propia a partir de los datos de “El etnólogo”

En cuanto a la Comunidad de Madrid, según los datos del Instituto Nacional de Estadística, la cantidad de personas procedentes de los países mencionados arriba es la siguiente:

País	Población
Ucrania	23.019
Polonia	14.543
Rusia	4.409
Moldavia	3.038
Georgia	1.787
Armenia	1.363
Lituania	451
Israel	386
Letonia	222
Kazajistán	178

Estonia	137
---------	-----

Tabla 15: Países mayoritarios y población en la Comunidad de Madrid
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Instituto Nacional de Estadística

Es necesario destacar que los datos de esta última tabla son meramente orientativos, ya que no hay datos fidedignos sobre la cantidad de personas de ciertos países (Uzbekistán, Kirguistán, Turkmenistán...) y porque el hecho de que procedan de un país en el que exista gente rusoparlante no quiere decir que ellos lo sean.

De todas maneras, esta tabla es de gran utilidad para definir a Ucrania y Rusia como los dos países de referencia al realizar cualquier estudio sobre personas rusoparlantes en la Comunidad de Madrid, ya que, en Ucrania, según la última información oficial del censo, alrededor de un 70% sabe hablar ruso de manera fluida y un 30% lo considera su lengua materna.

Al igual que se ha hecho en el anterior apartado con la población extranjera, es necesario para la posterior investigación dividir por distritos y barrios a las personas rusoparlantes. No obstante, el Padrón Municipal de Habitantes solo ofrece datos sobre los habitantes de Ucrania, Polonia y Rusia. Aunque en un primer momento esta información pueda parecer insuficiente, sirve para hacer un filtro y destacar los distritos y barrios con mayor población rusoparlante. Esta sería la clasificación por distritos, teniendo en cuenta los datos de los dos países de referencia mencionados arriba:

País de nacionalidad	Carabanchel	Puente de Vallecas	Latina	Usera	Ciudad Lineal	Villaverde	San Blas-Camillejas	Villa de Vallecas	Vicálvaro
Ucrania	1.269	942	1.773	451	351	1.672	390	267	166
Rusia	130	171	190	99	149	124	89	72	39

Tabla 16: Población rusófona por país de nacionalidad y distrito de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Y esta, un paso más allá, la clasificación por barrios:

Latina

País de nacionalidad	Los Cármenes	Puerta del Ángel	Lucero	Aluche	Campamento	Cuatro Vientos	Las Águilas
Ucrania	102	138	226	544	168	13	582

Rusia	13	50	27	49	16	6	29
-------	----	----	----	----	----	---	----

Tabla 17: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Carabanchel

País de nacionalidad	Comillas	Opañel	San Isidro	Vista Alegre	Puerta Bonita	Buenavista	Abrantes
Ucrania	49	147	173	293	235	236	136
Rusia	15	19	21	21	27	15	12

Tabla 18: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Usera

País de nacionalidad	Orcasitas	Orcasur	San Fermín	Almendrales	Moscardó	Zofío	Pradolongo
Ucrania	79	82	79	42	79	48	42
Rusia	19	17	15	10	18	16	4

Tabla 19: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Puente de Vallecas

País de nacionalidad	Entrevías	San Diego	Palomeras Bajas	Palomeras Sureste	Portazgo	Numancia
Ucrania	220	184	114	145	119	160

Rusia	22	35	14	27	26	47
-------	----	----	----	----	----	----

Tabla 20: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Ciudad Lineal

País de nacionalidad	Ventas	Pueblo Nuevo	Quintana	Concepción	San Pascual	San Juan Bautista	Colina	Atalaya	Costillares
Ucrania	115	102	46	15	27	15	3	4	24
Rusia	33	35	18	6	15	21	12	1	8

Tabla 21: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Villaverde

País de nacionalidad	Villaverde Alto	San Cristóbal	Butarque	Los Rosales	Los Ángeles
Ucrania	570	186	162	444	310
Rusia	36	13	18	26	31

Tabla 22: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Villa de Vallecas

País de nacionalidad	Casco H. de Vallecas	Santa Eugenia	Ensanche De Vallecas
Ucrania	143	58	66

Rusia	18	10	44
-------	----	----	----

Tabla 23: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

Vicálvaro

País de nacionalidad	Casco H. De Vicálvaro	Valdebernardo	Valderrivas	El Cañaveral
Ucrania	121	30	4	11
Rusia	21	5	9	4

Tabla 24: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

San Blas - Canillejas

País de nacionalidad	Simancas	Hellín	Amposta	Arcos	Rosas	Rejas	Canillejas	El Salvador
Ucrania	53	11	21	27	56	24	191	7
Rusia	13	1	2	8	23	15	23	4

Tabla 25: Población rusófona por país de nacionalidad según distrito y barrio de residencia
Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes

4.4. La educación en un contexto multicultural

4.4.1. La educación intercultural

La cantidad de inmigrantes afincados en España también tiene sus consecuencias en el ámbito de la educación: como se refleja en la Tabla 2, casi un 15% de la población extranjera que reside en la Comunidad de Madrid tiene menos de 16 años, por lo que está obligado a acceder al sistema educativo español. De esta manera, son muy frecuentes los colegios y aulas en las que se encuentran personas con diferentes culturas y lenguas: la cultura y lengua de

acogida, en este caso la española, y las de las personas que se han incorporado a ellas. Uno de los primeros retos a los que se enfrenta el alumnado inmigrante en estos casos es el aprendizaje de una lengua diferente a la suya, ya que es lo que le abre las puertas a la comunicación en cualquier contexto y es, por lo tanto, una necesidad primordial. Es la única manera que tienen para comunicarse con el resto de alumnos y profesores dentro del aula, así como para relacionarse en el entorno exterior al colegio (tiendas, transporte) y comprender las convenciones sociales de un país al que acaban de llegar. Además, les es necesario para entender el contenido de las clases y las tareas, y lograr así éxito escolar y acceder a estudios superiores.

Sin embargo, existen diferentes factores que pueden influir en el proceso de adquisición del español como lengua no materna, tanto por parte del alumnado como por parte del centro. En el primer caso, la velocidad de adquisición puede depender del grado de escolarización, de los conocimientos lingüísticos de otras lenguas, de la edad en el momento de escolarización o del grado de exposición al español en su entorno. Por lo general, los niños tienen una mayor capacidad de aprendizaje de idiomas en edades tempranas, y más aún si son conocedores de más de una lengua antes de llegar.

En lo que al centro se refiere, como bien indica Concha Moreno (2004), al alumnado inmigrante se le pueden presentar dificultades de distintos tipos. El sistema académico actual obliga a los centros a posibilitar la incorporación del alumnado en cualquier momento del curso escolar y, además, les obliga a cumplir con unos mínimos de contenido establecidos de manera estándar, sin tener en cuenta las particularidades de cada aula. Además, es poco común contar con información sobre el historial académico del alumnado inmigrante, lo que dificulta la elaboración de un perfil pedagógico a partir del cual poder trabajar, y la poca atención ofrecida a las familias hace que estas tampoco aporten muchos datos. Por otro lado, la concepción de la enseñanza que predomina en la sociedad actual tampoco es de gran ayuda: generalmente, un aula “ideal” es un aula homogénea, en la que el alumnado es capaz de avanzar a una velocidad parecida y nadie entorpece el ritmo de la clase. De esta manera, cualquier tipo de diversidad es percibida como un “obstáculo” para conseguir los objetivos propuestos por el profesorado a principio de curso, y es más fácil asumir que existe una parte del alumnado con cierto retraso escolar que intentar proporcionar un nuevo método de aprendizaje ajustado a las necesidades de cada uno. Por último, la falta de formación del profesorado para trabajar en aulas multiculturales también afecta al desarrollo académico del alumnado inmigrante. La mayoría de profesores no están formados para tratar las diversidades que pueden surgir en un aula en la que conviven diferentes culturas, y prefieren obviar la heterogeneidad existente y seguir con el plan académico establecido, antes que ofrecer alternativas que puedan ser beneficiosas para todos.

En un contexto ideal, la escuela no debería ser un lugar al que los alumnos acuden solamente para asimilar contenidos que les proporcionan los profesores, sino un lugar para desarrollarse personalmente, es decir, descubrir el conocimiento de manera cooperativa, así como valores básicos para la convivencia cotidiana. Así pues, la escuela debería ser para todos y todas, independientemente de las características de cada uno, y debería promoverse la idea de pertenencia al grupo de todo el alumnado, entendiéndose la diversidad como una posibilidad de enriquecimiento personal, un valor añadido. Con este objetivo surge el enfoque intercultural de la educación, que se podría definir de la siguiente manera:

Un enfoque educativo basado en el respeto y apreciación de la diversidad cultural. Se dirige a todos y cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto, propone un modelo integrado de actuación que afecta a todas las dimensiones del proceso educativo. Se aspira a lograr una auténtica igualdad de oportunidades/resultados para todos, así como la superación del racismo en sus diversas manifestaciones y el desarrollo de competencia intercultural en profesores y estudiantes. (Aguado, 1995. Citado en Guía Inter. Una guía práctica para aplicar la educación intercultural en la escuela. Madrid. 2002:3)

Para poner en práctica el enfoque definido arriba, es necesario que el alumnado inmigrante cuente con herramientas que faciliten su integración y que estas sean, en cierta medida, proporcionadas por el centro. Sobre todo en las primeras etapas, la integración se basa, en su mayor parte, en la comunicación, ya que es necesaria para establecer una buena relación tanto con el centro como con el resto de alumnos, y, para que esta exista, es primordial que las personas que la quieren establecer se entiendan. Esta situación ideal no se da en muchos casos, principalmente porque, como se ha visto arriba, una gran parte de la población inmigrante proviene de países cuyas lenguas oficiales no son el español. Por lo tanto, y como ya se ha mencionado en apartados anteriores, para la integración del alumnado inmigrante es necesario un intermediario que facilite la comunicación alumno – centro, por un lado, y familia – centro por otro. ¿Y por qué también se incluye a la familia? Porque, al igual que el profesorado, juegan un papel vital en el proceso de educación de sus hijos e hijas y es fundamental que exista una buena comunicación entre ambos agentes para poder garantizar una formación conjunta y colaborativa, evitando así posibles conflictos que afecten, en el ámbito social o en el educativo, a los alumnos. Así, si se comenzara por facilitar la comunicación en las primeras etapas, los alumnos en desventaja por desconocimiento del idioma no se sentirían tan excluidos y diferentes al resto y se facilitaría su integración en el centro y, en consecuencia, en la sociedad. De esta manera también se evitaría la creación de “guetos” formados únicamente por integrantes de las mismas características. Por otra parte, como se ha mencionado antes, estas medidas posibilitarían el aprovechamiento de la riqueza cultural por parte del resto de alumnos. No se puede olvidar que los niños o niñas inmigrantes, por el simple hecho de serlo, no deben suponer un obstáculo, ya que pueden no ser alumnos con dificultades, sino simplemente portadores de otra lengua. Y es que, como bien dice Rebeca Wild (2003:197), “si creamos un entorno en el que cada uno puede ser él mismo y en el que vale la pena hacer partícipes a unos y a otros, entonces el desarrollo de la lengua se efectuará de un modo diferente al de un entorno en el que falte el respeto por las auténticas necesidades personales de crecimiento”.

Para conseguir un ambiente como el que se ha definido arriba, es necesaria la implicación de todo el personal del centro educativo. Y es que, aunque previamente solo hayan sido mencionados los profesores, hay muchos otros profesionales que trabajan en el él y con el que el alumnado inmigrante tiene la necesidad de comunicarse: psicólogos, orientadores, pedagogos, etc. Todos ellos participan de manera activa en su proceso de educación y es importante que trabajen en una misma línea, basada en la confianza con el alumnado y en la lucha por un objetivo común: su aprendizaje. Por lo tanto, el papel del intermediario mencionado arriba no se limitaría simplemente a la comunicación con los profesores, sino que abarcaría una función mucha más amplia y un papel importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado inmigrante.

4.4.2. El intermediario: traductor / intérprete

Resumiendo un poco las funciones que se han ido mencionando en el apartado anterior, se puede afirmar los ámbitos de actuación en los que intervendría este intermediario deberían ser los siguientes:

Traducción:

- o Documentación necesaria para el protocolo de matriculación del alumnado inmigrante (títulos académicos, historiales, etc.)
- o Documentación del país de origen que podría facilitar la comprensión del itinerario previo del alumnado inmigrantes a efectos pedagógicos

- o Documentos informativos de cualquier departamento del centro, tanto para el alumnado como para sus familias
- o Documentos del profesorado: calificaciones, programaciones, autorizaciones, etc.
- o Documentos de otros profesionales: evaluaciones, itinerarios, pruebas, etc.

Interpretación:

- o Entrevistas o reuniones desde cualquier servicio educativo, dirigidas tanto al alumnado como a sus familias
- o Situaciones de urgencia que exijan una buena comunicación entre cualquiera de los agentes implicados en el proceso de aprendizaje – enseñanza del alumnado inmigrante

En base a esto, el intermediario encargado de cumplir dichas funciones debería ser un traductor / intérprete que actuaría de manera profesional acorde con todos los parámetros comentados en el primer apartado: confidencialidad, precisión, imparcialidad, formación, estabilidad emocional, etc. Además, lo ideal sería que pudiera cumplir sus funciones de manera presencial, ya que, aunque son habituales los casos en los que se posibilita la comunicación por teléfono o por Skype, la calidad no es comparable, y mucho menos en situaciones en las que la creación de un ambiente de confianza resulta de tan vital importancia. En este tipo de interpretaciones los factores psicológicos adquieren una especial relevancia, ya que con mucha frecuencia se tratan temas delicados como el desarrollo académico del alumno o su relación con el resto de compañeros y compañeras. En estos casos es esencial crear un vínculo entre los tres agentes implicados (alumnado/ familia – intérprete – profesional del centro), por lo que habría que evitar a toda costa que dependiera de una conexión a distancia.

Para terminar, hay que destacar que, aunque los servicios de traducción e interpretación en los centros educativos jueguen un papel muy importante en este proceso, deben de ser complementarios a otro tipo de servicios que den apoyo al alumnado inmigrante, tales como aulas de enlace, aulas interculturales, mediadores educativos... etc. No se puede olvidar que el papel del traductor / intérprete se limita a facilitar la comunicación, y no puede asumir, en ningún caso, el papel de profesor de español o mediador. Combinando todas estas medidas, los alumnos que no conocen el idioma local no se sentirían tan excluidos en un primer momento e irían, a su vez, aprendiendo español y teniendo oportunidades para compartir su propia cultura con el resto de compañeros.

4.5. La población extranjera en el sistema educativo

4.5.1. Situación de la población extranjera en el sistema educativo español

En el año 2017, la población extranjera residente en España ascendía a 4.419.621 personas, lo que suponía un 9,5% de la población total. De estas, 1.127.959 estaban en edad de escolarización (entre 0 y 24 años). Durante este curso académico se registraron 721.609 matrículas, 579.481 de las cuales correspondían a centros públicos (80,3%), 1011.640 a centros concertados (14,1%) y 40.488 a centros privados (5,6%). Si se comparan estos datos con la cantidad total de personas en edad escolar en el estado español, se advierte que el 8,5% del alumnado matriculado en España en enseñanzas de régimen general (Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Programas de Cualificación Profesional Inicial, Bachillerato y Ciclos Formativos de Formación Profesional) es extranjero y estaría dividido de la siguiente manera según el tipo de enseñanza:

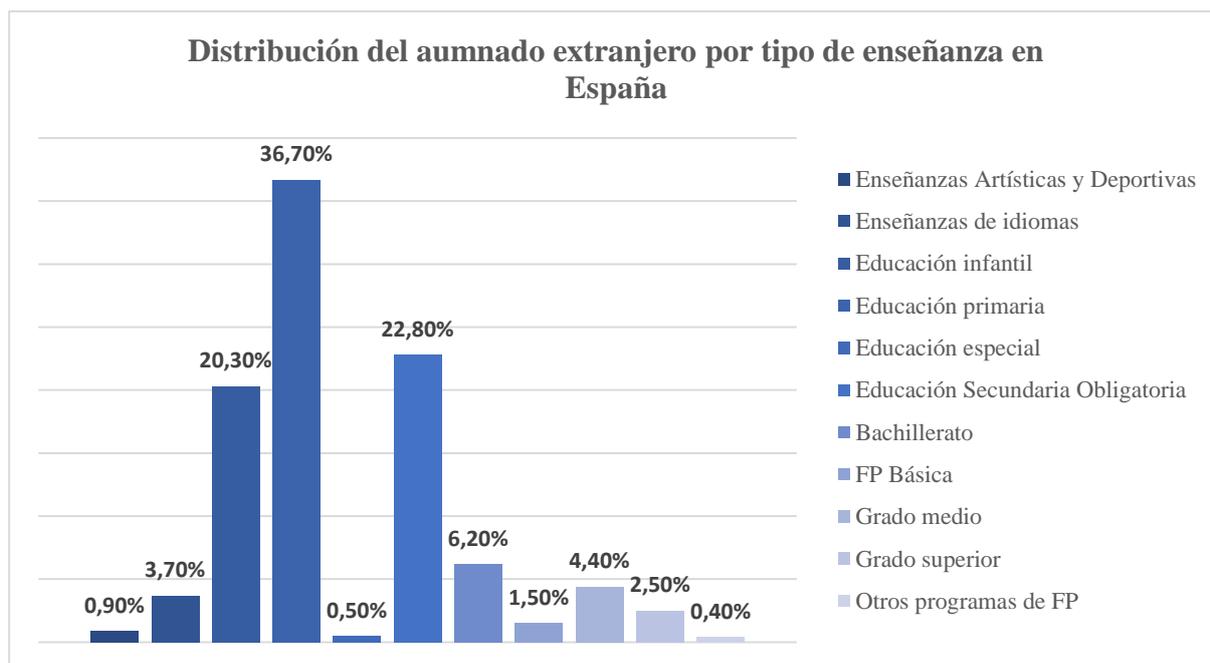


Tabla 26: Distribución del alumnado extranjero por tipo de enseñanza en España
Fuente: Elaboración propia a partir del Informe 2018 sobre el estado del sistema educativo

Como se puede observar, la mayoría del alumnado extranjero está matriculado en primaria, en secundaria y en infantil, es decir, que tienen una edad comprendida entre los 0 y 16 años.

En lo que a la distribución geográfica se refiere, la población extranjera menor de 16 años está repartida de un modo no homogéneo entre las Comunidades Autónomas, siendo Cataluña (171.944 personas, 24,2% de la población menor de 16 años), la Comunidad de Madrid (119.016 personas, 16,7%), la Comunidad Valenciana (96.518 personas, 13,6%) y Andalucía (87.594 personas, 12,3%) las que asumen el mayor porcentaje.

4.5.2. Situación de la población extranjera en el sistema educativo de la Comunidad de Madrid

En la Comunidad de Madrid, según los datos del Informe 2018 sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid, había 795.271 personas extranjeras, lo que constituía un 12,2% de la población total. De estas, 132.949(1) fueron escolarizadas en las distintas enseñanzas no universitarias, lo que representó un 10,8% del total de alumnos matriculados.

Si, al igual que se ha hecho en el apartado anterior, se tiene en cuenta la distribución del alumnado extranjero según el tipo de enseñanza, los resultados serían los siguientes:

Distribución del alumnado extranjero según tipo de enseñanza en la Comunidad de Madrid

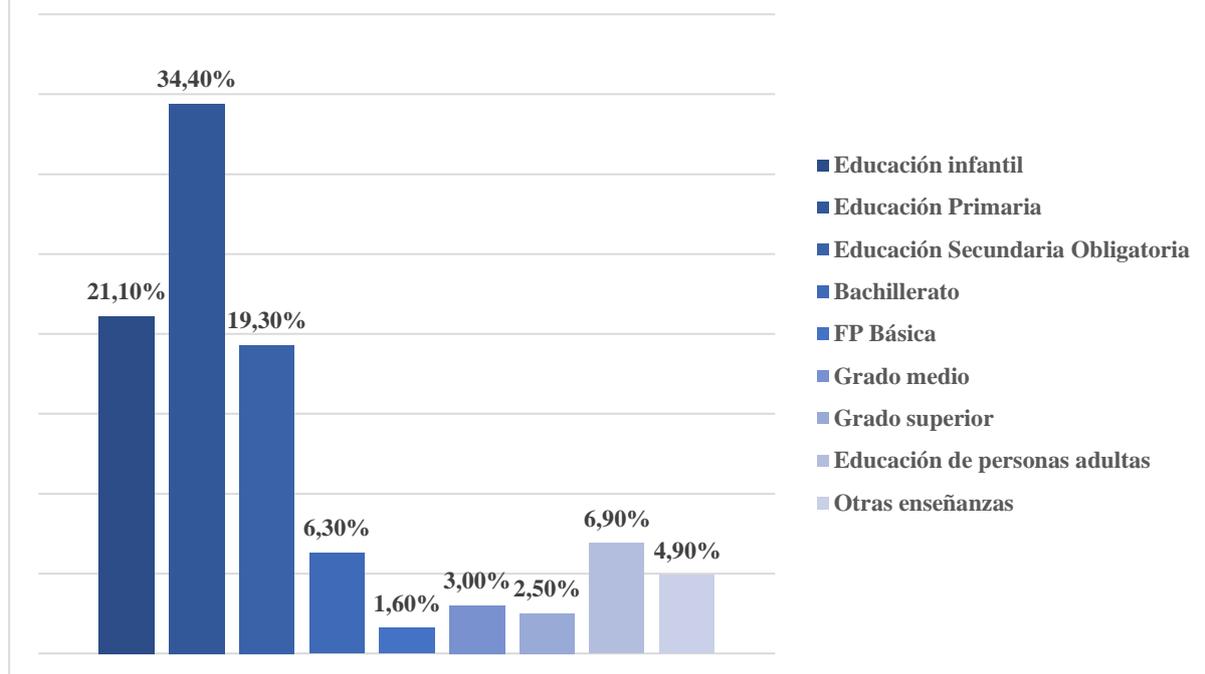


Tabla 27: Distribución de la población extranjera según tipo de enseñanza en la Comunidad de Madrid

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe 2018 sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid

Este gráfico refleja que la mayoría de alumnos extranjeros están matriculados en Educación Primaria (49.118 personas), Educación infantil (30.099 personas) y Educación Secundaria Obligatoria (27.543 personas), esto es, que tienen una edad comprendida entre los 0 y los 16 años.

4.5.3. Soluciones a los problemas de comunicación del alumnado migrante durante el proceso de escolarización: la traducción e interpretación

Para facilitar la inclusión de esta gran cantidad de personas, la Comunidad de Madrid ofreció, desde el año 2002 hasta el 2017, un servicio de traducción e interpretación (SETI) a través de la organización no gubernamental COMRADE. Aunque más adelante se analizará en detalle el funcionamiento del servicio, así como el cierre de la entidad, estos son algunos datos que resumen las actuaciones realizadas por el servicio durante sus últimos años. En primer lugar, la cantidad:

	Interpretaciones	Traducciones	Lenguas más utilizadas	Importe
Curso 2012-13	243	16	Chino y árabe	-
Curso 2013-14	241	12	Chino y árabe	-

Curso 2014-15	299	29	Chino y árabe	17.850,00€
Curso 2015-16	326	5	Chino y árabe	16.715,00€
Curso 2016-17	315	30	Chino y árabe	16.160,00€
Curso 2017-18*	254	14	-	13.365,00€

*Datos facilitados hasta abril de 2018

Tabla 28: Actuaciones del servicio de traductores e intérpretes. Cursos 2012-13 a 2017-18

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe 2018 sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid y la Memoria económica justificativa del presupuesto del contrato para el servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes con fondos públicos.

Y, en segundo lugar, la distribución por idiomas de las interpretaciones realizadas durante el curso 2016-17:

Idioma	Solicitudes	%
Chino	223	70,8
Árabe oriental - occidental	63	20,0
Bengalí	5	1,6
Inglés - Broken english	5	1,6
Ruso	4	1,3
Ucraniano	4	1,3
Francés	2	0,6
Húngaro	2	0,6
Rumano	2	0,6
Urdu	2	0,6
Búlgaro	1	0,3
Panyabí	1	0,3
Polaco	1	0,3

Tabla 29: Distribución por idiomas de las interpretaciones realizadas por el servicio de traductores e intérpretes durante el curso 2016-17

Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria económica justificativa del presupuesto del contrato para el servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes con fondos públicos.

En el año 2017, COMRADE dejó de prestar este servicio porque la entidad se vio obligada al cierre. Así pues, la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria de la Conserjería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid contrató con diversas asociaciones y empresas para poder continuar ofreciendo servicios de traducción e interpretación. Estas entidades fueron:

- Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (AFIPTISP)
- Interpret Solutions S.L.
- Ofilingua S.L.

La AFIPTISP, asociación inscrita oficialmente en el Registro Nacional de Asociaciones el 11 de febrero de 2014 con el objetivo de incentivar el reconocimiento de la TISP y contribuir a optimizar el panorama de la misma en España, no contaba entonces, ni ahora, con la

infraestructura suficiente para asumir este proyecto. Según la información recogida en la Memoria económica justificativa del presupuesto del contrato para el servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes con fondos públicos (curso 2018-2019), las otras dos empresas sí que presentaron sus respectivos presupuestos en base a las cláusulas del contrato, que presentaba las siguientes características:

Su objetivo era la prestación de un servicio de traductores e intérpretes para atender tanto las necesidades de los centros sostenidos con fondos públicos, como de cualquier otro servicio educativo (Servicio de Inspección educativa, Servicio de apoyo a la escolarización, Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagogía, etc.). Esta atención se basaría en la traducción de documentos oficiales y en la actuación directa y presencial de intérpretes en los centros.

La unidad tramitadora fue la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria y la unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato la Subdirección General de Ordenación Académica, Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Los presupuestos base de licitación fueron los siguientes:

Precio unitario por unidad de tiempo INTERPRETACIÓN:

- De 1 a 2 horas - 42,00 euros
- De 2 a 3 horas - 74,00 euros
- De 3 a 5 horas - 110,00 euros

Precio unitario por TRADUCCIÓN:

- 1 página - 18,00 euros

Precio unitario por unidad de tiempo INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA:

- 1 hora - 21,00 euros
- Inferior a 15 minutos - 10,50 euros
- Superior a 15 minutos - 5,25 euros por fracción de cuarto de hora

Las entidades licitadoras deberían presentar su oferta económica formulando un único porcentaje de reducción, que sería aplicado a los conceptos de precio unitario por unidad de tiempo en el caso de INTERPRETACIÓN e INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA y por servicio de TRADUCCIÓN señalados anteriormente.

El crédito en el que se amparó la financiación del contrato fue este:

Base imponible: 20.000,00 euros

Importe del I.V.A.: (artículo 20 Ley 37/1992, del IVA) exento

Importe total: 20.000,00 euros

Cofinanciación: NO

Anualidad	Importe
2018 (Septiembre – diciembre)	5.000,00 euros
2019 (Enero – junio)	15.000,00 euros

Este apartado es especialmente importante porque, al tratarse de un contrato en el que las prestaciones estaban perfectamente definidas, el único criterio objetivo de adjudicación del contrato fue el precio. Así pues, se adjudicaría el contrato a la entidad que presentara la oferta

económicamente más ventajosa, considerando como tal a la del mayor único porcentaje de reducción ofertado.

El plazo de ejecución del contrato comenzó el 1 de septiembre y fue adjudicado para un máximo de 10 meses prórrogas incluidas, es decir, hasta el 30 de junio de 2019. Asimismo, este podría ser suspendido por razones de interés públicos acordadas por la Administración. El contratista, por su parte, también podría proceder a la suspensión del contrato si se diera una demora superior a cuatro meses en el pago.

En base a la información recogida en el informe oficial de adjudicación, el presupuesto de licitación le fue otorgado a Ofilingua S.L. el 26 de septiembre de 2018, por procedimiento abierto simplificado abreviado y criterio único de precio. Esta entidad aplicó un porcentaje de reducción del 7% que fue aceptado porque, en la aplicación de los criterios de adjudicación, resultó ser la única oferta presentada.

Esta información difiere de la reflejada en la memoria de justificación, en la que se indica que tanto Ofilingua S.L. como Interprete Solutions S.L. presentaron sus ofertas. En cualquier caso, a la primera le fue otorgado un crédito para la financiación del contrato del siguiente importe:

Coste del servicio	Importe (exento de IVA)
Año 2018 (septiembre – diciembre)	5.000,00 euros
Año 2019 (enero – junio)	15.000,00 euros

Tabla 30: Presupuesto de licitación para el servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes sostenidos con fondos públicos. Curso 2018-2019

Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria económica justificativa del presupuesto del contrato para el servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes con fondos públicos.

Así pues, desde septiembre de 2018 y durante el presente curso académico, esta ha sido la entidad encargada de prestar el servicio de traducción e interpretación en centros educativos de la Comunidad de Madrid. A lo largo de estos meses, según consta en el pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes sostenidos con fondos públicos (curso 2018-2019), los traductores e intérpretes han prestado servicios en árabe, bengalí, bereber, búlgaro, chino, georgiano, ruso, ucraniano y urdu, así como en otros idiomas previa consulta a la empresa adjudicataria sobre la disponibilidad de personal a tal efecto. Las interpretaciones se han estado realizando de lunes a viernes en jornada de mañana y/o tarde, de acuerdo con las necesidades del centro educativo, y se han abonado las horas efectivas realizadas, nunca los desplazamientos de los intérpretes, materiales u otros gastos derivados de la prestación del servicio. En el caso de las traducciones, el abono ha correspondido a las páginas traducidas.

En cuanto a la estructura de la prestación de servicio, tanto las traducciones como las interpretaciones han sido solicitadas por el responsable de la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y secundaria. Para las traducciones, se ha enviado la documentación a traducir vía mail al coordinador designado por la empresa adjudicataria, y su traducción se ha remitido en un plazo máximo de 10 días a partir de la entrega del texto a traducir. Para las interpretaciones, se ha contactado también con el coordinador y se han solicitado las interpretaciones necesarias, con un mínimo de 48 horas (salvo urgencias o causa justificada) concretando el horario y el lugar de prestación por vía telefónica o correo electrónico.

El 13 de mayo de 2019 se publicó la convocatoria para la licitación Servicios de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes sostenidos con fondos públicos (curso 2019-2010), que actualmente se encuentra en tramitación, pendiente de adjudicación. El plazo de presentación de solicitudes terminó el 28 de mayo de 2019 y, en esta ocasión, el presupuesto ascendió a 25.000€, es decir, 5.000€ más que el año anterior.

5. Metodología

Para poder realizar un análisis de la demanda y oferta de los servicios de traducción e interpretación en las diferentes comunidades autónomas y, más concretamente, en la Comunidad de Madrid, se han utilizado dos técnicas diferentes: la encuesta online y las entrevistas personales. Esta diferenciación se ha establecido, principalmente, por la facilidad que ofrecen las encuestas online para recibir información en gran cantidad desde cualquier punto del país, así como porque es una manera mucho más cómoda, aunque no tan exhaustiva, de analizar datos. Esta opción se ha adecuado perfectamente al objetivo del análisis de la prestación de servicios en las comunidades autónomas que no son Madrid ya que, al ser esta el objeto principal del presente trabajo, en las demás solamente ha sido necesario ofrecer una definición general de la situación actual. Por el contrario, en el caso de la Comunidad de Madrid, sí que ha sido necesario reflexionar de manera más profunda sobre la realidad de los centros y de los prestadores de servicios, por lo que el método a seguir ha sido el de la entrevista personal. A continuación, se explican los pasos que se han seguido en ambos casos:

5.1. Comunidades autónomas

Para poder ofrecer una visión general de la oferta y demanda de los servicios de traducción e interpretación en las comunidades autónomas que no son Madrid, el primer paso ha sido hacer una selección de los municipios con mayor presencia de migrantes en cada una de ellas. Para esto, la herramienta principal ha sido la página web del Instituto Nacional de Estadística, a través de la cual se ha realizado un listado de los municipios con mayor cantidad de habitantes extranjeros, divididos por comunidades.

Una vez redactado el listado, el siguiente paso ha sido realizar una búsqueda de los centros de educación infantil, primaria y secundaria financiados con fondos públicos en dichos municipios. Esta búsqueda se ha llevado a cabo mediante el buscador de colegios online www.buscocolegio.com, por municipio, por nivel de educación y por tipo de financiación. Así, se ha podido obtener un listado con las direcciones de correo electrónico de los centros de educación públicos de los municipios con mayor presencia de migrantes en cada comunidad autónoma.

Tras tener definida la muestra y el alcance de la encuesta, así como la forma de contacto, el próximo paso a seguir ha sido la elaboración de esta (2). Para ello, y en base al objetivo de la investigación, se ha hecho una división en tres bloques, de los cuales se muestran las preguntas más representativas:

- Realidad social de los centros

¿Con qué servicios cuenta el centro educativo en el que trabaja para la inclusión de alumnos inmigrantes? *

- Programa de Escuelas de Bienvenida
- Mediadores educativos
- Programa de Educación Compensatoria
- Ninguno
- Otra...

¿Puede recurrir a servicios de Traducción e Interpretación? *

- Sí
- No

Imagen 1: Preguntas representativas sobre la realidad social de los centros
Fuente: Encuesta sobre Servicios de traducción e interpretación en centros educativos

- Posibilidades y maneras de solucionar problemas de comunicación

¿A qué tipo de servicios puede recurrir? *

- Traducción de documentos informativos sobre el centro
- Traducción de documentos del país de origen necesarios para la matriculación del alumnado inmigrante
- Traducción de documentos del profesorado u otros profesionales: calificaciones, programas, autorizaciones, evalu...
- Interpretación en reuniones con familiares del alumnado inmigrante
- Interpretación en entrevistas entre el alumnado inmigrante y profesionales del centro
- Interpretación en situaciones de urgencia que exijan una buena comunicación entre los agentes implicados
- Otra...

Imagen 2: Preguntas representativas sobre los problemas de comunicación
Fuente: Encuesta sobre Servicios de traducción e interpretación en centros educativos

¿Cómo se solucionan los problemas de comunicación con el alumnado inmigrante o sus familias en el centro? *

- Familiares / amigos de la persona inmigrante que hablan español
- Otros alumnos que hablan español
- El propio alumno / la propia alumna
- Profesores de lenguas extranjeras
- Otra...

Imagen 3: Preguntas representativas sobre los problemas de comunicación
Fuente: Encuesta sobre Servicios de traducción e interpretación en centros educativos

- Importancia de la prestación de servicios de traducción e interpretación

¿Hasta qué punto considera necesaria la prestación de estos servicios? *

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10

Imagen 4: Preguntas representativas sobre la importancia del Servicio de traducción e interpretación

Fuente: Encuesta sobre Servicios de traducción e interpretación en centros educativos

Este formato en línea de Google Forms ha permitido una rápida respuesta y fácil comprensión de las preguntas por parte de los encuestados, así como un sencillo análisis posterior de datos por parte del encuestador.

En lo que respecta a la difusión, la encuesta ha sido enviada por comunidades autónomas ya que, debido a la gran cantidad de direcciones de correo electrónico, ha resultado imposible realizar el envío de una sola vez. Además, se decidió que esta fuera la única vía de contacto de los encuestados debido al perfil tan concreto requerido para la encuesta. Las respuestas obtenidas fueron 436, una cantidad que, aunque pueda parecer satisfactoria en un primer momento, no cubre todas las expectativas por la disparidad en cuanto a la cantidad de respuestas entre comunidades autónomas.

Los datos de la encuesta han sido recogidos en una tabla de Excel y divididos con filtros por comunidades autónomas. Esto ha permitido hacer uso de las tablas dinámicas para sacar resultados concretos por pregunta y comunidad, y de gráficos para combinar las respuestas más significativas, como se verá posteriormente. Esta es una pequeña muestra de la herramienta utilizada:

1	Marca temporal	Indique su comunidad autónoma:	¿Con qué servicios c	¿Puede recurrir a sei	¿A qué tipo de servic	¿Quién financia dich
170	28/05/2019 16:28:08	Cataluña	Programa de Educación	No		
171	28/05/2019 17:22:51	Cataluña	Aula acolluda	No		
172	28/05/2019 17:23:41	Asturias	Ninguno	No		
173	28/05/2019 17:40:28	Castilla-La Mancha	Preparate	No		
174	28/05/2019 18:10:48	Cataluña	Media jornada semanal	Sí	A veces viene una person	No sabe
175	28/05/2019 18:44:51	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
176	28/05/2019 20:09:04	Andalucía	Programa de Educación	No		
177	28/05/2019 20:18:40	Cataluña	Programa de Escuelas de	No		
178	28/05/2019 20:23:21	Cataluña	Programa de Escuelas de	No		
179	28/05/2019 20:28:28	Cataluña	Ninguno	Sí	Interpretación en reunione	Ayuntamiento
180	28/05/2019 23:09:24	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
181	29/05/2019 5:42:55	Cataluña	Aula d'acollida	No		
182	29/05/2019 6:37:09	Cataluña	Programa de Escuelas de	No		
183	29/05/2019 6:47:43	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
184	29/05/2019 7:02:12	Cataluña	Mediadores educativos	No		
185	29/05/2019 7:04:37	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
186	29/05/2019 7:12:31	Cataluña	Aula d'Acollida (Aula de A	Sí	Interpretación en reunione	Ayuntamiento, Comunidar
187	29/05/2019 7:13:16	Castilla-La Mancha	Programa de Escuelas de	No		
188	29/05/2019 7:19:22	Cataluña	Ninguno	No		

Imagen 5: Tabla de análisis de datos de la encuesta

Fuente: Encuesta sobre Servicios de traducción e interpretación en centros

5.2. Comunidad de Madrid

Para hacer un análisis más profundo de la situación en Madrid, se han seguido dos procedimientos diferentes. Por una parte, la encuesta online, la misma que ha sido comentada en el apartado anterior, pero con un proceso de selección de muestra diferente y, por otra, las entrevistas personales.

5.2.1. Encuesta online

En el primer caso, la encuesta ha estado dirigida exclusivamente al personal de centros educativos, por lo que el primer paso ha consistido en analizar la cantidad de personas extranjeras residentes en la Comunidad de Madrid, así como la cantidad que estudian en centros educativos. Para ello se ha hecho uso, una vez más, de los datos del Instituto Nacional de Estadística. A continuación, se ha delimitado la zona por distritos, tomando como referencia la información estadística del Ayuntamiento de Madrid y, más concretamente, el documento de Población extranjera por País de Nacionalidad y Distrito de Residencia. Una vez hecho esto, el siguiente paso ha consistido en la búsqueda de centros educativos mediante el uso del Buscador de Colegios disponible en el portal de Atención al Ciudadano de la página Web de la

Comunidad de Madrid (http://www.madrid.org/wpad_pub/run/j/MostrarConsultaGeneral.icm). Para terminar, se ha enviado la encuesta por correo electrónico a las direcciones de los centros seleccionados y se han recibido 27 respuestas.

5.2.2. Entrevistas personales

En lo que a las entrevistas personales se refiere, el proceso ha sido considerablemente diferente, en primer lugar, porque ha habido dos focos distintos: el personal de los centros docentes y los antiguos prestadores de servicios de traducción e interpretación (SETI). En este último caso, además, se ha hecho una diferenciación entre la coordinación y el equipo de intérpretes. A continuación, se detalla el proceso seguido para las entrevistas de cada uno de estos grupos.

5.2.2.1. Personal de centros docentes

A la hora de entrevistar al personal de los centros docentes, se han tenido en consideración, de nuevo, los datos del INE mencionados en el apartado anterior pero esta vez la selección de los centros se ha realizado de manera más exhaustiva. Debido a las fechas en las que se comenzaron a realizar las entrevistas, no ha sido viable establecer un primer contacto vía correo electrónico con todos los centros que pudieran resultar de interés por la alta presencia de alumnado migrante. Para asegurar, al menos, 6 entrevistas personales, la opción más lógica y, por lo tanto, la aplicada, ha sido el contacto a través de personas conocidas, y la muestra ha sido la siguiente:

- Manuel Velasco. IES Isabel La Católica. Distrito Centro
- Nuria Aguillo. Escuela infantil Los Gavilanes. Distrito Tetuán
- Rosa María Fernández. IES Ciudad de los Ángeles. Distrito Villaverde
- Manuela Victoria De la Chica. CEIP Alfonso X el Sabio. Distrito Vicálvaro
- Yolanda Saiz. CEIP Carmen Laforet. Distrito Vicálvaro
- María Jesús Pérez Reviriego. CEIP Vicálvaro. Distrito Vicálvaro

Dentro de todas las posibilidades con las que se han contado en un principio, se ha tenido en cuenta la localización de los centros para poder ofrecer una visión general de la situación, y no solo de distritos con características parecidas. En el caso de Vicálvaro, por ejemplo, aunque los tres centros sean próximos, las particularidades de cada uno son realmente diferentes.

En cuanto a las entrevistas en sí, se ha tratado de hacerlas, en la medida de lo posible, de manera presencial: la cercanía y el ambiente son importantes a la hora de entablar una conversación con un objetivo concreto, y aunque haya sido más costoso, los resultados han sido satisfactorios. De las 6 posibles, 5 entrevistas se han llevado a cabo presencialmente y 1 (con Rosa María Fernández) por teléfono.

Las preguntas dirigidas al profesorado de los centros encuestados se han dividido en cuatro bloques parecidos a los de la encuesta online, lo cual tiene lógica ya que el objetivo principal es el mismo: conocer la oferta y la demanda de servicios de traducción. En este caso, sin embargo, se ha querido hacer hincapié en la manera en la que la falta de comunicación afecta al desarrollo personal y académico del alumnado migrante, ya que es un factor clave a la hora de valorar la importancia de la prestación de estos servicios. Además, también se ha preguntado sobre el papel de las familias en su proceso de adaptación, sobre todo porque, al igual que los propios alumnos, son potenciales usuarios del servicio de traducción e interpretación en caso de que no entiendan la lengua local. Así, pues, los bloques han sido los siguientes:

- Realidad social del centro

- Problemas a los que se enfrenta el alumnado no hispanohablante
- Papel de las familias
- Servicios de traducción (oferta e importancia)

Todas las preguntas (3) de los diferentes bloques han sido abiertas para invitar a las personas encuestadas a la reflexión y no cerrar la puerta a posibles hilos de los que sacar información interesante. Además, dependiendo de la dirección de la conversación, se han añadido o suprimido algunas de ellas, siempre teniendo presente el objetivo de la entrevista. Por otro lado, se han creado preguntas en previsión tanto de los casos en los que los centros suelen contar con servicios de traducción e interpretación como de los que no.

Las respuestas han sido recogidas, dependiendo de la voluntad de las personas encuestadas, mediante grabación o por escrito y analizadas de manera cualitativa.

5.2.2.2. Prestadores de servicios de traducción e interpretación: intérpretes

Además de analizar la demanda de servicios de traducción e interpretación, también es importante analizar la oferta. Para ello, se ha decidido entrevistar a algunas personas que han sido miembro del equipo de intérpretes del SETI, Servicio de Traducción e Interpretación mencionado anteriormente. Esto ha sido posible gracias a la base de datos del Servicio de Traducción e Interpretación de CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), compuesta, hoy en día, por casi 2000 personas. De entre todas ellas se ha hecho una selección de aquellas que han formado parte en algún momento del SETI y, tras revisar su currículum y establecer un primer contacto por teléfono o por correo electrónico, se ha conseguido concertar citas con las siguientes:

- Diana Wu (Tzu Mei Wu Huang): intérprete de chino
- Mahmoud Abdi: intérprete de kurdo, turco y árabe
- Paloma Robles: intérprete de chino
- Shahin Asadiefra Koti: intérprete de persa

En esta ocasión, todas las entrevistas han sido realizadas vía telefónica debido a la localización y la poca disponibilidad de los intérpretes.

En lo que a las preguntas (4) se refiere, se han centrado, principalmente, en el funcionamiento del SETI hasta el año de su cese. Se ha prestado una especial importancia a la organización y al volumen del trabajo, así como al tipo de servicios ofrecidos. Por otro lado, también se ha preguntado sobre la formación que requieren los intérpretes y sobre los problemas a los que se han enfrentado. Por último, se ha pedido opinión sobre la importancia de estos servicios en centros educativos y los beneficios que aportan.

Todas las respuestas han sido recogidas mediante grabación y han sido posteriormente transcritas y analizadas.

5.2.2.3. Prestadores de servicios de traducción e interpretación: coordinación

Por último, para poder contactar con algunas de las personas que han coordinado el SETI, el contacto mediante Carmen Las Heras, responsable del Servicio de Traducción e Interpretación de CEAR ha sido fundamental. De esta manera, se ha conseguido el correo electrónico de Mohamed-El Madkouri, antiguo coordinador del equipo de traductores e intérpretes de árabe del SETI, y Uliana Stefanova, última coordinadora del servicio.

Tras un primer contacto por correo electrónico, se consiguió concertar una cita telefónica con ambos, en las que se les preguntó por lo siguiente: funcionamiento del servicio de traducción, manera de financiación, selección de traductores e intérpretes, relevancia e impacto en los centros educativos y motivo de cese. En este caso, al igual que en los anteriores, también ha sido crucial la flexibilidad en las preguntas, para poder identificar focos de información interesantes que no estuvieran previstos en la entrevista inicial.

Las dos conversaciones fueron grabadas, transcritas y analizadas.

6. Análisis de datos

6.1. Comunidades autónomas

En este apartado del documento se presentan y analizan los resultados de la encuesta mencionada arriba. Es necesario indicar que, aunque se hayan recibido respuestas de todas las comunidades autónomas, solo se van a citar los datos más destacables de cada una de las preguntas, para poder así establecer una comparación entre ciertas comunidades autónomas, la media y la Comunidad de Madrid.

La encuesta fue respondida por el profesorado de 436 centros, divididos de la siguiente manera por comunidad autónoma:

Comunidad autónoma	Cantidad de respuestas
Andalucía	42
Aragón	19
Asturias	8
Castilla y León	8
Castilla-La Mancha	62
Cataluña	97
Extremadura	0
Galicia	39
Islas Baleares	2
Islas Canarias	12
La Rioja	3
Madrid	27
Murcia	29
Navarra	11
País Vasco	21
Valencia	56

Tabla 31: Respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Como se puede observar, las comunidades autónomas de las que más respuestas se han recibido han sido Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, Murcia y Valencia. Así pues, serán estas las comunidades en las que se base, principalmente, la comparación, ya que el resto de datos resultan insuficientes para sacar cualquier tipo de conclusión.

Por otro lado, aunque las respuestas de la Comunidad de Madrid hayan sido considerablemente escasas, hay que destacar que el estudio se ha complementado con entrevistas personales y el análisis de la licitación pública en curso, por lo que estas conclusiones irán reflejadas en una sección aparte.

6.1.1. Posibilidad de recurrir a servicios de traducción e interpretación

El siguiente gráfico representa el porcentaje de centros que pueden (o saben que pueden) recurrir a servicios de traducción e interpretación en las diferentes comunidades autónomas. Como se ha mencionado anteriormente, esta información no es totalmente representativa de la realidad de cada una de ellas, ya que no ha habido suficientes respuestas como para poder generalizar, pero sí que es útil para poder hacerse una idea de la situación actual en lo que se refiere a la prestación de servicios de traducción e interpretación en centros educativos.

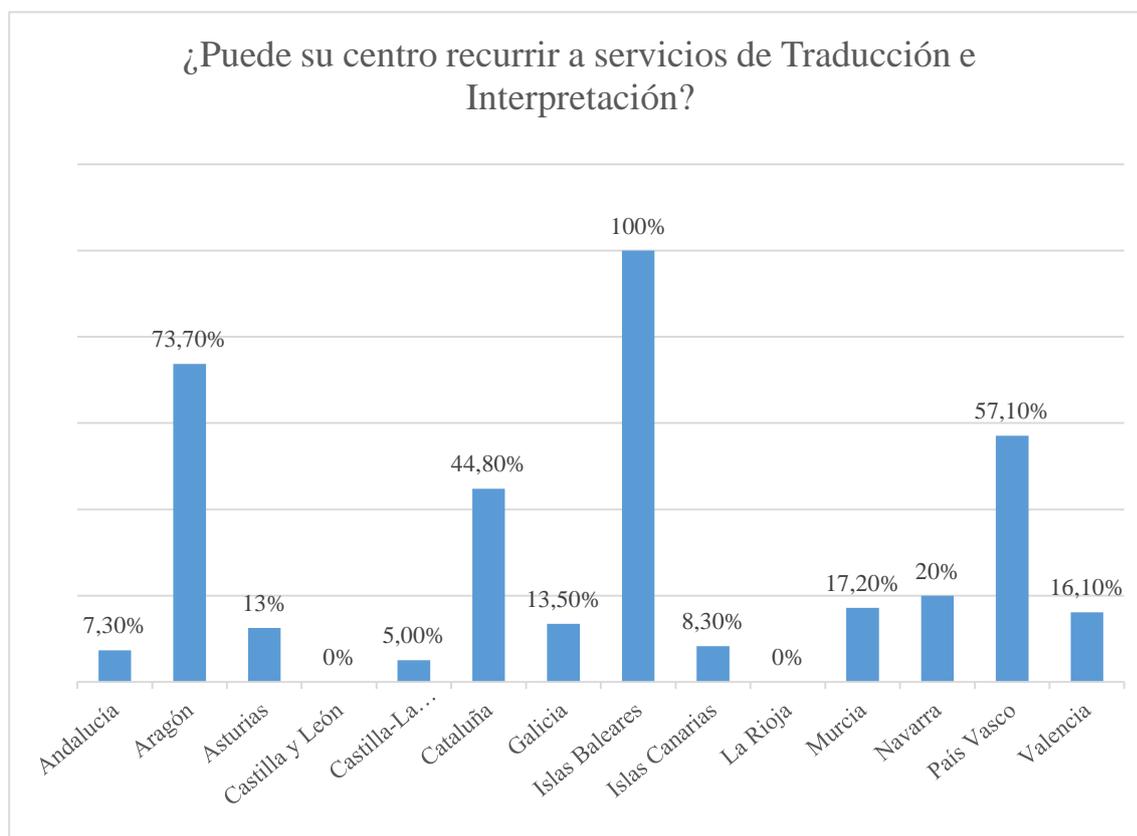


Tabla 32: Porcentaje de centros que recurren a servicios de traducción e interpretación por comunidades autónomas

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

En Andalucía, de los 42 centros encuestados solo el 7,30% (2 centros) cuenta con la posibilidad de recurrir a estos servicios, financiados por la comunidad. De acuerdo con las respuestas obtenidas, los otros 40 centros optan por soluciones ad hoc: en 12 centros las labores de traducción e interpretación son cubiertas por el propio alumnado extranjero, en 24 por familiares o amigos de la persona migrante que hablan el idioma local, en 21 centros se ocupan otros alumnos de la misma nacionalidad y en 10 lo hace el profesorado de lenguas extranjeras.

En Castilla-La Mancha, los centros en los que se prestan servicios de traducción e interpretación son 2, es decir, un 5% de los 62 encuestados. En uno de ellos, es el propio centro quién financia a familias extranjeras para la traducción de documentos, y en otro se encarga comunidad a través de una entidad sin ánimo de lucro. En los casos en los que no hay un servicio oficial, la mayoría de centros (44) recurre a familiares o amigos del alumnado migrante o a otros alumnos que hablan español (38). También hay casos en los que el propio alumno o alumna ayuda con el idioma (17) o en los que lo hace el profesorado de lenguas extranjeras (20).

En Cataluña el panorama general es bastante más positivo: de los 97 centros encuestados, en 44 (un 44,8%) se prestan servicios de traducción e interpretación, financiados, en su mayoría, por la comunidad y el ayuntamiento y prestados por entidades sin ánimo de lucro. De todas maneras, no se puede obviar que, aunque la situación no es nefasta, son 53 de 97 los centros que han manifestado que no pueden recurrir a estos servicios y que, por el contrario, se apañan con otro tipo de soluciones que acarrearán todos los problemas que se han mencionado arriba. En 44 centros cuentan con familiares o amigos del alumnado migrante, en 38 con otros alumnos de su misma nacionalidad que hablan español, en 20 con profesores de lenguas extranjeras y en 17 con el propio alumno migrante, quien actúa como intérprete en reuniones entre profesorado y familia.

En Galicia, los servicios de traducción e interpretación oficiales solo se prestan en el 13,5% de los casos (5 centros de 37 encuestados) y principalmente a través de entidades sin ánimo de lucro. En los otros 32 centros, las soluciones más comunes son los familiares o amigos del alumnado que ya conocen el idioma (17) o los profesores de lenguas extranjeras en los casos de idiomas más comunes (17). También hay centros que optan por servirse del propio alumno cuando su nivel de español es bueno (11) y otros que optan por la ayuda de otros alumnos que lo conocen mejor (8).

En Murcia han sido 29 los centros que han respondido a la encuesta. De entre ellos, solo el 17,2% (5 centros) ha afirmado tener la posibilidad de recurrir a servicios de traducción e interpretación, prestados, en todos los casos, por entidades sin ánimo de lucro. En los 24 centros que han respondido negativamente, la mayoría de los centros reciben el apoyo de familiares o amigos de los alumnos extranjeros (22) o de otros alumnos que conocen ambos idiomas (19). En una menor medida, también se opta por el propio alumno (8) o profesores de lenguas extranjeras (6), y, en casos extremos, por traductores online (2).

Por último, en Valencia la situación tampoco es muy alentadora, ya que, de los 56 centros encuestados, tan solo 9 (16,1%) han afirmado que cuentan con servicios de traducción e interpretación. Además, es necesario mencionar que en 5 de estos casos los servicios no son oficiales, sino que los gestionan los propios centros mediante familias voluntarias, por lo que no se podrían contar como respuestas afirmativas. En los 52 centros que no se prestan estos servicios de manera oficial, en 33 lo hacen familiares o amigos del alumnado extranjero, en 28 otros alumnos que conocen el español y el idioma en cuestión, en 22 profesores de lenguas extranjeras y en 13 lo hace el propio alumno.

Al establecer una comparación entre las soluciones mencionadas y la cantidad de centros que optan por cada una de ellas en las comunidades autónomas referidas, los resultados son los siguientes:

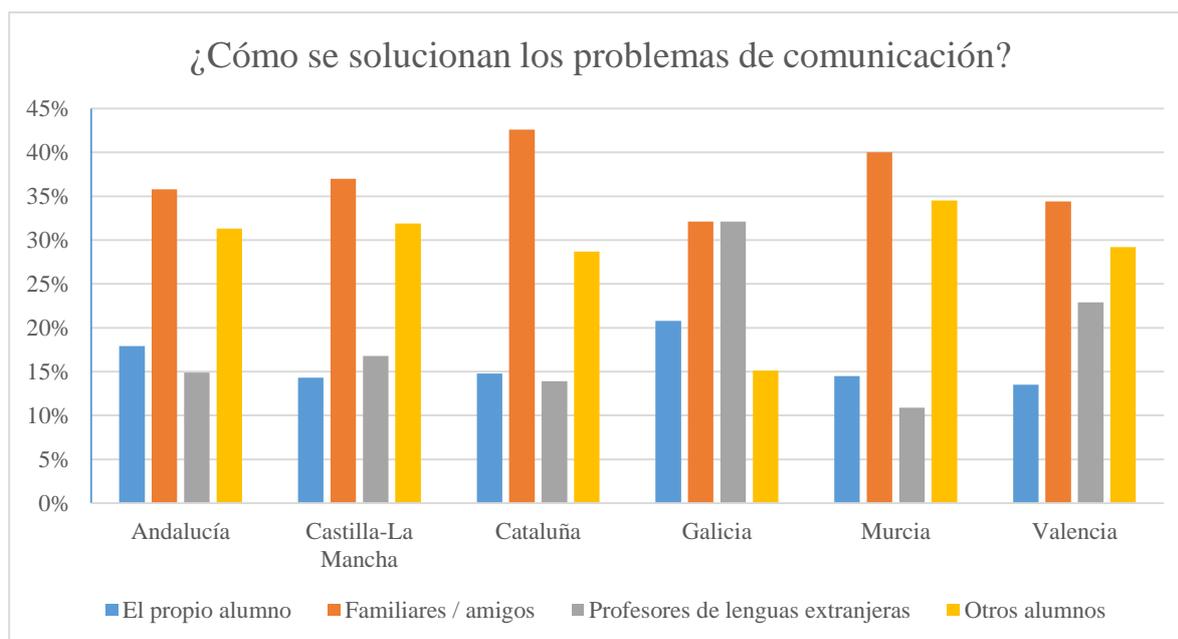


Tabla 32: Medidas de solución a los problemas de comunicación por comunidades autónomas

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Como se puede observar, la solución a la que más recurren los centros en todas ellas son los familiares o amigos de los alumnos migrantes: personas cercanas y conocedoras (con mayor o menor nivel) del idioma local que se prestan a ayudar en labores de traducción e interpretación. A excepción de Galicia, la segunda opción más frecuente son otros alumnos del propio centro, normalmente de la misma procedencia que el alumno con problemas de comunicación. Los profesores de lenguas extranjeras y el propio alumno son, aunque también recurrentes, opciones menos comunes. Pese a que ya se ha mencionado en apartados anteriores, es conveniente recordar que todas estas opciones pueden acarrear muchos más problemas de los que los agentes implicados son conscientes, por lo que conviene, en la medida de lo posible, evitarlas e intentar recurrir a servicios oficiales y profesionales.

Aunque no se hayan analizado en el gráfico anterior, es necesario destacar el caso de las comunidades de Aragón y País Vasco, en las que el 100% de los centros que han respondido afirmativamente a la anterior pregunta han indicado que los servicios son prestados por el Gobierno de Aragón y el Gobierno Vasco, respectivamente.

6.1.2. Tipos de servicio

Cuando se habla de servicios de traducción e interpretación, no todas las personas entienden lo mismo. Para poder analizar qué es lo que esperan o requieren los centros educativos, se ha preguntado sobre el tipo de servicios al que cada uno de ellos recurre con más frecuencia y los resultados han sido los siguientes:

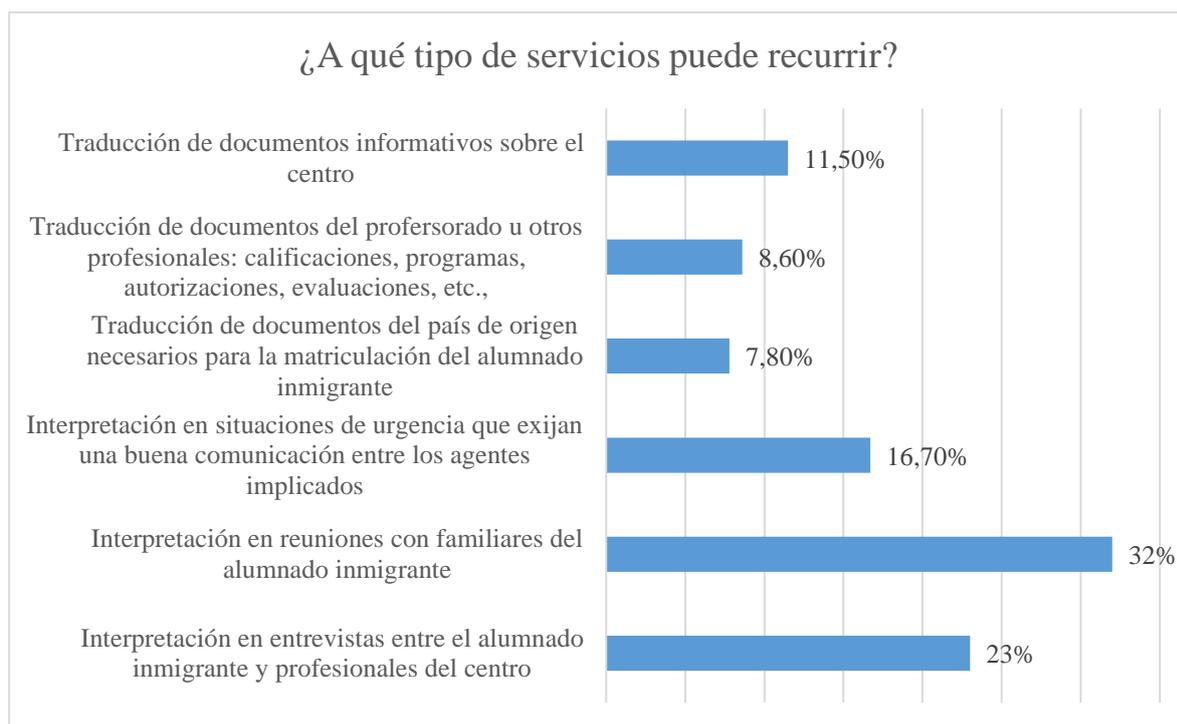


Tabla 33: Tipos de servicios solicitados por los centros educativos
Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Como se refleja en el gráfico, donde más se requiere el servicio, en este caso, de interpretación, es en las reuniones entre familiares del alumnado inmigrante y trabajadores del centro (profesorado, equipo de orientación, etc.). Resulta evidente que los alumnos con problemas de comunicación necesitan un seguimiento estricto de su desarrollo académico en el que es imprescindible hacer parte a las familias. Por eso se dan, o se deberían dar, reuniones periódicas de este tipo para informar y recibir información sobre todos los avances o dificultades del alumnado y analizar todos los factores que puedan influir ellos, tanto por parte del centro como de las familias. De esta manera, no resulta sorprendente que la segunda respuesta con mayor porcentaje (23%) haya sido la interpretación en entrevistas entre profesionales del centro y el propio alumnado, ya que es necesario que ellos mismos también estén implicados en su proceso de aprendizaje. En tercer lugar, se encuentran las interpretaciones de urgencia en situaciones que exigen buena comunicación, con un 16,7%. Sin lugar a dudas, en un centro educativo por el que cada día pasan, fácilmente, 300 personas, pueden surgir muchas circunstancias imprevisibles que exijan una buena comunicación entre todos los agentes implicados: una pelea, un accidente, una evacuación, etc. Para terminar, los usos menos frecuentes de estos servicios son los de traducción escrita, ya que solo un 11,5% los requiere para documentos informativos del centro, un 8,6% para documentos de los profesionales (calificaciones, autorizaciones) y un 7,8% para documentos del país de origen del alumnado inmigrante necesarios para su matriculación. Normalmente, esto es debido a que los recursos online facilitan mucho más la traducción escrita que la oral, por lo que la mayoría de centros expiden toda la información en castellano y confían en que las familias cuenten con sus propios medios para comprenderla. Además, en el caso de los documentos oficiales, muchas veces se requiere una traducción jurada que no pueden proporcionar traductores no acreditados como tal.

6.1.3. Importancia de la prestación de servicios

Para terminar, los centros han sido encuestados sobre el punto hasta el que consideran importante la prestación de servicios de traducción e interpretación. Esta sería la concepción general, contando las respuestas obtenidas tanto por parte de los que cuentan con ellos y de los que no:

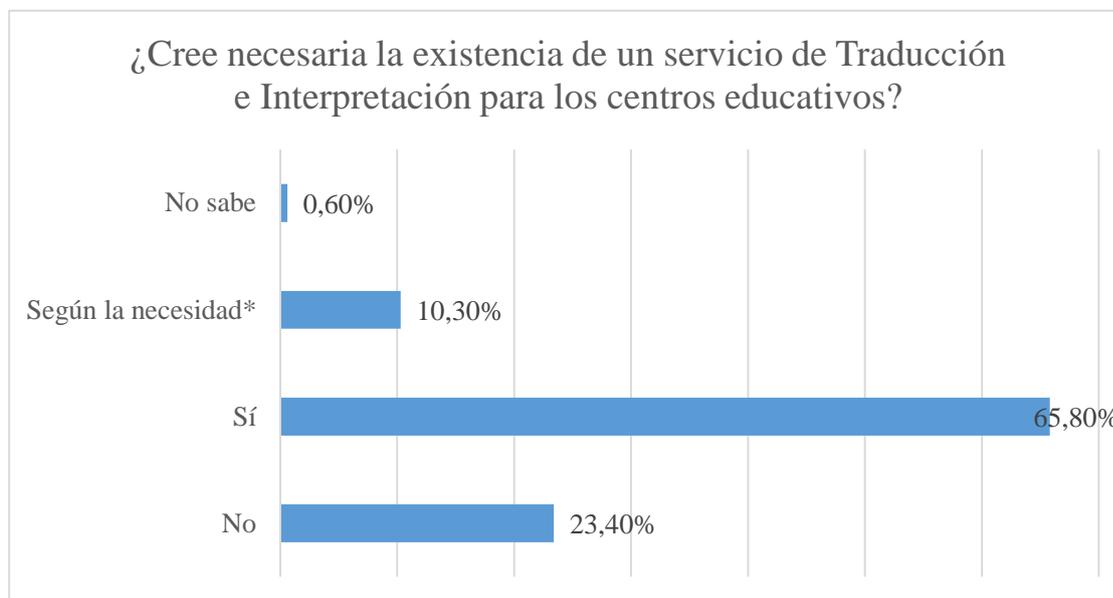


Tabla 34: Necesidad general de servicios de traducción e interpretación

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Como se puede observar, la gran mayoría (65,8%) afirma que los servicios de traducción e interpretación son necesarios en los centros educativos. Esto es un claro reflejo de la situación demográfica actual, en la que la presencia de alumnado migrante es muy frecuente en una gran cantidad de aulas. Y es que el 10,3% que ha optado por la opción “según la necesidad”, defiende la prestación de un servicio puntual, en los casos en los que la presencia de alumnado migrante lo exige y a demanda del centro. Esta opción, a fin de cuentas, sería equivalente al sí, ya que en ningún caso la prestación de servicios de traducción e interpretación es permanente y constante en todos los idiomas y en todos los centros, sino que se va adjudicando según la necesidad de cada uno de ellos. Esto lleva a pensar que los centros que han respondido negativamente se basan exclusivamente en su realidad, en la que, en caso de no tener alumnado migrante, resulta obvio que no haya necesidad de recurrir a estos servicios.

Esta última suposición puede justificarse analizando los siguientes gráficos, en los que está reflejado hasta qué punto consideran importante la prestación de servicios de traducción e interpretación, por un lado, los centros que recurren a ellos y, por otro, los que no:

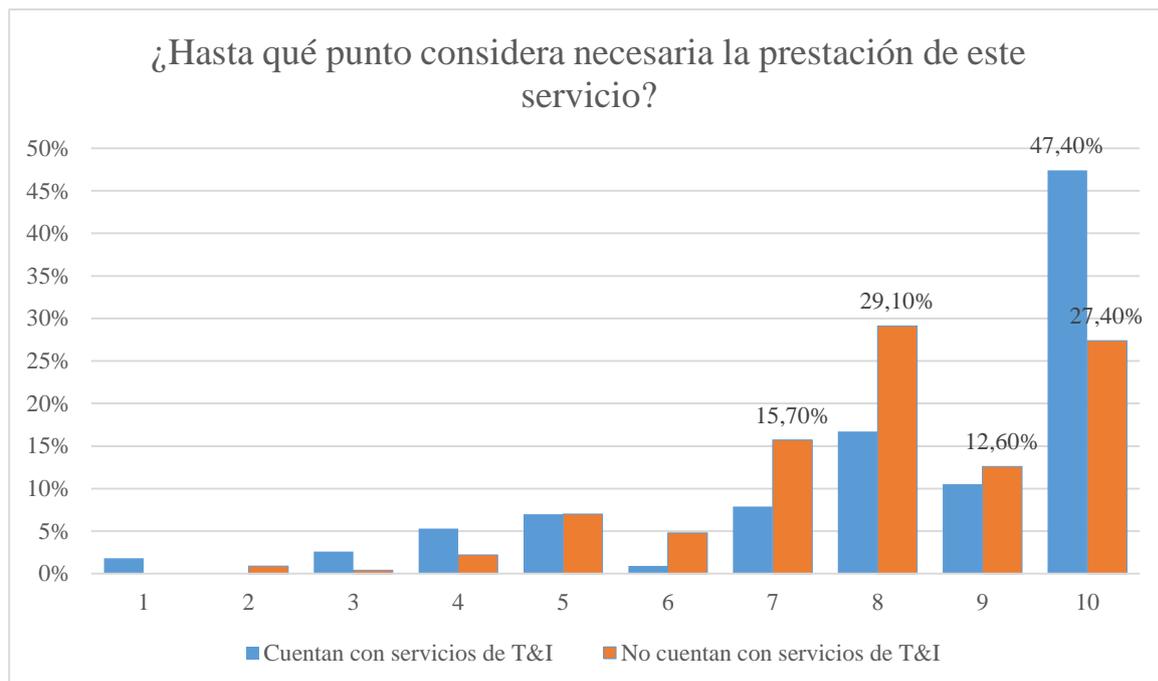


Tabla 35: Necesidad general de servicios de traducción e interpretación de centros que recurren a ellos y centros que no

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Y es que, aunque en ambos casos sean más centros los que han señalado que la importancia es alta, existen diferencias considerables: los que no cuentan habitualmente con estos servicios tienen una opinión más dividida, si bien es cierto que casi el 85% los considera importantes con una puntuación entre un 7 y 10. De todas maneras, es solo un 27.1% el porcentaje de centros que los considera indispensables. En el caso de los centros que sí que reciben la prestación de servicios de traducción e interpretación, es un porcentaje notablemente más alto el que es consciente de su absoluta necesidad, como refleja el 47,4% que ha puntuado con un 10.

Esto demuestra que, aunque la impresión general sea positiva, ya que la amplia mayoría de los centros apoya la prestación de estos servicios, el hecho de contar con ellos intensifica el sentimiento de necesidad. Y es que, seguramente, los centros con mayor presencia de migrantes sean más conscientes de lo fundamental que es evitar soluciones improvisadas, ya que son casos que se dan mucho más a menudo y la posibilidad de crear una situación indeseada por no contar con los servicios adecuados es, en consecuencia, más alta. Por su parte, y como se ha comentado arriba, los centros que no cuentan con estos servicios se enfrentan a este tipo de situaciones de manera menos habitual y no tienen tanto en cuenta lo arriesgado que es salir del paso con medidas ad hoc en lugar de mediante un servicio oficial y profesional.

6.2. Comunidad de Madrid

Al ser el análisis de la oferta y demanda de servicios de traducción e interpretación en la Comunidad de Madrid el objetivo principal del presente trabajo, a este apartado se le ha querido prestar una especial atención. Por eso, y como ya se ha comentado antes, se han utilizado tanto las encuestas online como las entrevistas personales. A continuación, se detallan los resultados obtenidos en ambas.

6.2.1. Encuesta online

En la Comunidad de Madrid, de entre los 27 centros que han respondido a la encuesta, solo 13 saben que pueden recurrir a servicios de traducción e interpretación. A diferencia de en otras comunidades, donde no se ha estudiado en profundidad, en Madrid sí que se conoce dicha posibilidad con certeza, como bien se ha mostrado arriba, por lo que la respuesta negativa se debe, sobre todo, al desconocimiento.

Según los datos de la encuesta, la función principal que cubre el servicio de traducción e interpretación en los centros docentes de la Comunidad de Madrid es la interpretación en reuniones con familiares del alumnado inmigrante, ya que el 92% de los centros lo solicita para esto. En segundo lugar, y con una gran diferencia, el 23% de los centros lo solicita para la traducción de documentos informativos del centro.

En lo que a la prestación se refiere, todos los centros tienen claro que la financiación del servicio depende de la comunidad de Madrid. Sin embargo, hay diversidad a la hora de definir quién los presta: consejería de educación, empresa privada, entidad sin ánimo de lucro, servicios sociales o familiares y amigos. Así, resulta evidente que, aunque la licitación ofrecida asignada a la empresa privada Ofilingua sea la que se ha tenido en cuenta en el presente trabajo, hay muchos otros centros que buscan diferentes recursos y que, al parecer, los consiguen. De todas maneras, los datos de la encuesta no son suficientes para poder afirmar que estos servicios se prestan de manera regular y eficaz mediante los otros recursos mencionados.

Por otro lado, están los 14 centros que han afirmado no poder recurrir a servicios de traducción e interpretación. Estos, sin duda alguna, tienen que hacer uso de sus propios medios para poner solución a los problemas de comunicación, y los más comunes son los siguientes:



Tabla 36: Soluciones a los problemas de comunicación en los centros docentes de la Comunidad de Madrid

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los centros (un 39,10%) soluciona los problemas de comunicación mediante familiares o amigos del alumnado migrante, es decir,

personas que proceden de países donde se habla su misma lengua, pero a la vez conocen el castellano. En segundo lugar, con un 26%, recurren a otros alumnos del propio centro quienes, seguramente por llevar más tiempo, conocen mejor el idioma local, pero no dejan de ser menores de 18 años. En último lugar, con un 17,4%, también se opta por la ayuda de profesores de lenguas extranjeras, cuando el idioma lo permite, o por el propio alumno, cuando se trata de comunicar información a los familiares. Esta información será contrastada con la recibida en las entrevistas personales posteriormente, y se comentarán también las situaciones que pueden surgir, y, de hecho, surgen, al recurrir a este tipo de soluciones.

Por último, los centros han sido encuestados sobre la importancia de los servicios de traducción e interpretación, y al igual que en el resto de comunidades, la opinión difiere dependiendo de si cuentan con ellos habitualmente o no:

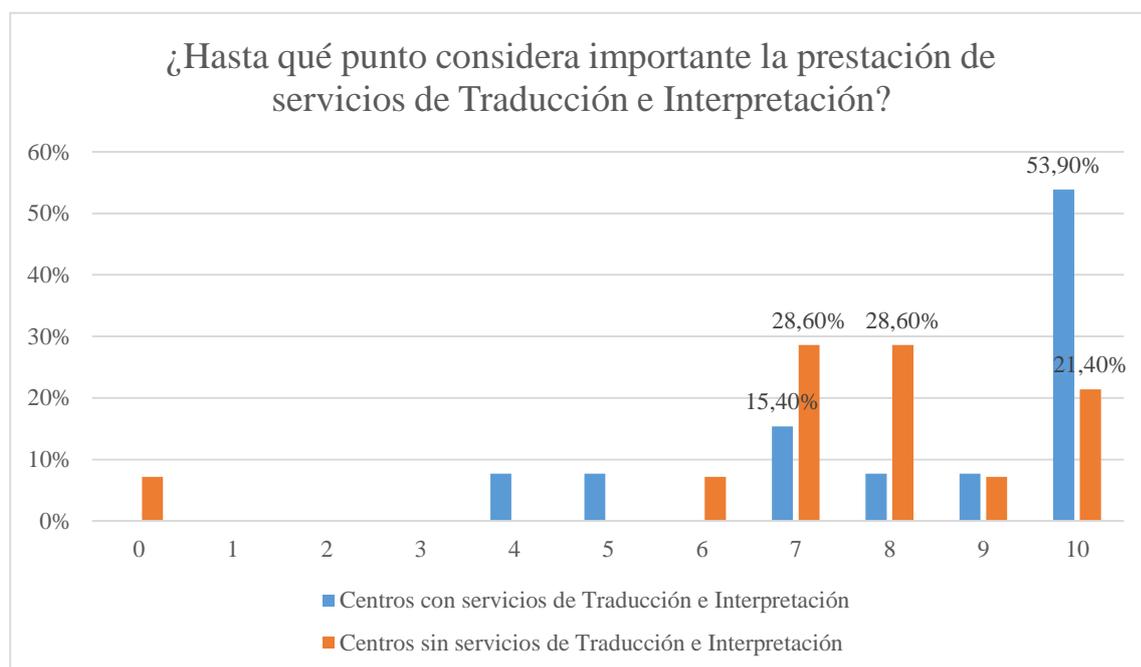


Tabla 37: Importancia de la prestación de servicios de traducción e interpretación en los centros docentes de la Comunidad de Madrid

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la encuesta Servicios de traducción e interpretación en centros educativos por comunidades autónomas

En el presente gráfico, el dato más destacable es el de la puntuación más alta, el 10: en el caso de los centros que sí que cuentan habitualmente con estos servicios o que, por lo menos, saben que pueden recurrir a ellos, es un 53,9% el que los considera absolutamente imprescindibles. Sin embargo, en el caso de los centros que no los utilizan, tan solo lo cree así el 23,4%, lo cual es una diferencia considerable. El resto de puntuaciones están más o menos repartidas de manera parecida, por lo que no parece muy significativa la diferencia entre los centros que consideran importante la prestación de estos servicios con un 7, con un 8, o con un 9, tanto en un caso como en el otro. Esto refleja, al igual que en resto de comunidades autónomas, que es mucho más fácil valorar su importancia tras haber comprobado con experiencia propia los beneficios de un servicio oficial y profesional porque, desde el desconocimiento, es muy fácil pensar que el resto de soluciones aportadas son suficientes. Sin embargo, en la mayoría de los casos no se conocen los peligros a los que estas situaciones pueden llevar.

6.2.2. Entrevistas personales

Para ampliar la información aportada por la encuesta online y, sobre todo, para profundizar en casos concretos y reales, las entrevistas personales son fundamentales: las personas encuestadas tienen mucha más libertad para responder y surgen temas imprevistos pero a la vez relacionados e interesantes.

Como ya se ha explicado anteriormente, las entrevistas personales han estado dirigidas a dos bloques diferentes: los usuarios de los servicios de traducción e interpretación y los prestadores. Y es que para conocer al detalle la realidad en la comunidad de Madrid, el análisis no puede estar limitado a uno de los dos. A continuación, se detallan, pregunta a pregunta, las respuestas e impresiones obtenidas de las entrevistas a directores de centros docentes, antiguos intérpretes del SETI y coordinadores del SETI.

6.2.2.1. Centros educativos

Los centros educativos, como potenciales solicitantes de los servicios de traducción e interpretación, han sido el primer objeto de las entrevistas personales. Las preguntas han estado divididas en cuatro bloques ya mencionados arriba, y estas han sido las conclusiones más destacables:

Realidad social del centro

¿Cuánta presencia de estudiantes migrantes hay en este centro?

Las realidades sociales de los centros encuestados han resultado muy diversas: mientras que en algún centro la presencia de alumnado migrante es prácticamente nula, en otros alcanza un 80 - 90%. Sin embargo, muchos centros destacan que, aunque las familias sean extranjeras, la mayoría de los niños son nacidos ya en España y tienen un nivel aceptable de castellano. En los casos en los que esto no es así, destaca sobre todo la presencia de alumnos provenientes de China, que suele ser más problemática. También se dan situaciones complicadas de desconocimiento del idioma con alumnos de Rumanía o Marruecos, pero, normalmente, es un porcentaje bastante bajo. Por otro lado, es interesante destacar el caso de la Escuela Infantil los Gavilanes, en la que han tenido problemas de comunicación incluso con personas procedentes de países hispanohablantes, en concreto con hablantes de guaraní.

Problemas a los que se enfrenta el alumnado no hispanohablante

¿Cuáles son las mayores dificultades a las que se enfrentan este tipo de estudiantes?

Los problemas a los que se enfrentan los alumnos extranjeros dependen mucho de la edad a la que llegan al nuevo país. Si llegan a una edad temprana, todas las personas encuestadas coinciden en que aprenden el castellano de una manera fácil y rápida, incluso que “son como verdaderas esponjas y en un trimestre pueden comunicarse con fluidez”. Los problemas de comunicación se solventan por si solos y no tiene problema en la relación con sus iguales. Sin embargo, si llegan más mayores, pueden tardar mucho en abrirse y aprender a comunicarse, factor que repercute a nivel social, así como en todas las materias. Y es que, en estos casos, el desconocimiento del idioma es un obstáculo para su desarrollo académico y personal.

Otro aspecto en el que coinciden todos los encuestados es la dificultad de comunicarse con las familias. Como se ha visto antes, no son pocas las ocasiones en las que, aunque el alumno hable castellano por haber nacido aquí o haber llegado joven, a las familias les resulta

mucho más complicado. Además, muchas veces se les exige un nivel de comprensión escrita de documentos del que carecen.

Papel de las familias

¿Cree que es importante el contacto con las familias del alumnado?

En la cuestión del contacto entre el centro educativo y las familias existe una opinión unánime: es básico a cualquier nivel. En la educación existen tres patas: el alumno, el centro y la familia. La relación con esta influye para bien y para mal en cualquier tipo de conflicto, por lo que es importante que haya un contacto directo y cercano desde el principio.

Cuando hay problemas de comunicación, como se subraya en el CEIP Isabel la Católica, el proceso de matriculación es frío, falta de entendimiento. Esto puede suponer un problema porque, para que haya una buena relación entre familia y centro, la primera impresión es muy importante y muchas veces es la base de la posterior confianza.

Por otro lado, resulta especialmente destacable el caso de la Escuela Infantil los Gavilanes: al tratarse de niños tan pequeños, de 0 a 3 años, necesitan tener un trato diario con las familias y recibir información muy detallada sobre su estado. Cuando, además, tienen alguna dificultad de aprendizaje o alguna situación familiar que la escuela necesita conocer, es especialmente complicado.

Problemas de comunicación y soluciones

¿Tiene su centro la posibilidad de contar con servicios de traducción para solucionar posibles problemas de comunicación?

La respuesta a esta pregunta ha dependido mucho de la realidad social del centro debido a que no todos tienen las mismas necesidades y, por lo tanto, no realizan la misma cantidad de solicitudes.

Los centros que han contado con este servicio sin problema alguno han sido el CEIP Vicálvaro, el IES Alfonso X el Sabio y el IES Ciudad de los Ángeles. Las tres directoras afirman haberlo hecho hace como mínimo 2 años y en ocasiones en las que les fue imposible solucionar los problemas de comunicación por sus propios medios. Los idiomas solicitados fueron chino, ruso y polaco, y se tramitó mediante el formulario del SETI disponible en la página web de la Dirección de Área Territorial. Se hicieron las solicitudes con semanas de antelación, agrupando al alumnado que desconocía el idioma e indicando el lugar y la fecha de la primera cita. A partir de ahí, en todos los casos se prestó un seguimiento del intérprete para reuniones tutoriales, valoraciones del equipo de orientación, traducciones de documentos, etc. También hubo ocasiones en las que se hizo uso del servicio telefónico para problemas concretos, pero fueron los menos.

Por el contrario, en la Escuela Infantil los Gavilanes y en el CEIP Isabel la Católica no han tenido la misma suerte. En el primer centro, de las tres veces que se solicitó el servicio, solo les fue concedido en una. Se trataba de un niño filipino con parálisis cerebral y crisis de epilepsia no controladas, por lo que era necesario conocer muchos datos médicos. Las otras dos, sin embargo, tras haber rellenado la solicitud a través de la página web, el SETI se puso en contacto con la directora para recibir más información sobre el caso y valorar la necesidad de intérprete. En ambos casos les fue declinada la solicitud por no considerar imprescindible la prestación de servicios de interpretación.

En el segundo centro, hasta el año pasado no tuvieron una presencia de alumnado migrante que les exigiera solicitar servicios de traducción e interpretación. Sin embargo, este

año, debido a la llegada de alumnos procedente de China, sí que han manifestado dicha necesidad, pero no han podido o no han sabido recurrir a los servicios disponibles.

¿En qué idioma se proporciona la información escrita en su centro?

En lo que a información escrita se refiere, ninguno de los centros encuestados hace uso del servicio de traducción e interpretación para transmitir o publicar información en otros idiomas. Se redacta en castellano y, dependiendo de los medios con los que cuentan en el centro, principalmente profesores de lenguas extranjeras, se traducen a los idiomas más comunes. En la Escuela Infantil los Gavilanes y en el CEIP Isabel la Católica se hace en inglés, mientras que en el CEIP Alfonso X el Sabio cuentan con una profesora que les traduce la documentación al rumano.

En cuanto a los documentos escritos que proporcionan los propios alumnos extranjeros, los cuales están redactados en otros idiomas y, por lo tanto, constituyen un problema en procesos oficiales como la matriculación, solo un centro ofrece ayuda interna. En cinco de los seis centros, se les exige que la traducción de los documentos (certificados de nacimiento, documentos de identidad, expedientes académicos, historiales médicos...) y se les deriva al ministerio o a los servicios sociales. La profesora de rumano del CEIP Alfonso X el Sabio, por ejemplo, acompaña a las familias en estos procesos con la embajada, pero no traduce ella misma los documentos oficiales.

Por último, resulta especialmente destacable la solución optada por la Escuela Infantil los Gavilanes, en la que se ha conseguido llegar a un acuerdo con el ayuntamiento para poder extraer la información de los documentos oficiales sin necesidad de traducción jurada. Así lo hacen con nóminas a la hora de valorar la situación económica de una familia o con historiales médicos para optar por un u otro tipo de seguimiento.

¿Cómo ha tenido conocimiento del servicio de traducción e interpretación?

En todos los centros que tienen conocimiento del servicio ha sido porque se han informado de ellos mismos. La información fluye entre el personal directivo de los centros docentes, y cuando surge una nueva demanda, es necesario buscar nuevas soluciones y compartirlas, y así lo hacen. De todas maneras, y aunque la búsqueda de recursos que el alumnado y sus familias necesitan sea, según la directora del CEIP Vicálvaro, una tarea implícita en la labor de la dirección, sí que existe un deseo de una mayor publicidad de este servicio por parte de la administración. Sería recomendable que la Dirección de Área Territorial emitiera a principio de curso un comunicado con los servicios disponibles, tanto para los centros como para las familias. Así, se evitarían casos como el del CEIP Isabel la Católica, en el que se desconoce la prestación de este servicio. Además, la poca publicidad también puede influir en la demanda: si los centros encuentran este servicio poco accesible o si, como se ha mencionado antes, se les deniega, la demanda disminuye y se buscan otras soluciones. Sin embargo, si se ofrecen facilidades para contar con un servicio oficial, la comodidad y la confianza hacen que la demanda aumente. Y es que, aunque no sea una necesidad vital, es una ayuda que se puede y se debería ofrecer. No se puede olvidar que se trata de familias que se encuentran en un país extranjero para ellos, cuyo idioma y costumbres desconocen, y es facilitarles la integración y ofrecerla una buena acogida. La responsabilidad debería asumirla la administración, pero, como bien afirma la directora del CEIP Alfonso X el Sabio, las soluciones de ahora son parches, no existe un servicio para todo el que necesite. Cuando la oferta no cubre ni la cuarta parte de la demanda, es más fácil mantener un servicio medio oculto para poder seguir presumiendo de que existe, pero lo cierto es que no cubre las necesidades reales. Es muy difícil desenvolverse, hay muchas cosas que están en manos de la buena voluntad.

¿Cuáles son los principales beneficios de este servicio?

Los beneficios de poder contar con un servicio de traducción e interpretación son evidentes tanto para las familias como para el centro. En lo que a las familias respecta, se sienta una base de confianza y comprensión que ayuda a mantener una buena relación a lo largo de todo el curso escolar. Así, se les transmite de manera más clara cualquier tipo de información acerca de sus hijos y de su evolución escolar.

Por otro lado, para el centro también es fundamental poder recibir información clara sobre la situación familiar y personal de los alumnos. La directora de la Escuela Infantil los Gavilanes establece una comparación interesante entre una reunión inicial sin intérprete con una familia filipina y una posterior reunión con intérprete. En la primera ocasión, la tensión reinó el ambiente durante todo el encuentro: los familiares del alumno se mantuvieron rígidos y callados y no entendían ni siquiera por qué estaban allí. Cuando la misma reunión tuvo lugar con un intérprete, la familia comprendió enseguida que la escuela quería buscar todos los medios posibles para ayudarles a cubrir las necesidades especiales que tenía su hijo y fueron capaces de transmitir y explicar toda la información médica necesaria. Sin ese servicio, el centro no podría haber tratado este caso como se necesitaba. Y es que muchas veces el personal del centro, debido a los problemas de comunicación, se queda con una sensación fría y vacía en la relación con las familias, y si no se solventan, se arrastran durante todo el curso.

¿De qué manera se solucionan los problemas de comunicación en su centro?

Cuando en los centros docentes se conoce la posibilidad de recurrir a servicios de traducción e interpretación o se opta por no hacerlo, las soluciones aportadas son siempre internas. Entre los centros encuestados, las más comunes son las familias del alumnado y el profesorado de lenguas extranjeras.

En el IES Ciudad de los Ángeles, por ejemplo, ni siquiera contemplan la posibilidad de contar con soluciones profesionales cuando los problemas de comunicación son con personas que hablan inglés o francés, sea o no su lengua nativa. Cuando los alumnos son provenientes de países del este, la mayoría se defienden mejor o peor en inglés, y cuando vienen de África subsahariana, suelen saber francés. De esta manera, simplemente recurren al departamento que corresponde. En el CEIP Alfonso X el Sabio la situación es parecida. En este centro cuentan con una profesora de rumano, ya que el 90% de los alumnos proceden de este país, y es ella quien cumple todas las labores de traductora e intérprete: está presente en todas las tutorías, ayuda con la explicación de documentos e incluso hace un seguimiento a las familias con mayores dificultades.

La Escuela Infantil los Gavilanes, por el contrario, hace un análisis a principio de curso, durante el proceso de matriculación, para ver cuáles son las familias que mejor entienden castellano. De esta manera, a la hora de hacer la distribución por aulas, intentan agrupar alguna que sabe con alguna que no, para que la familia pueda hacer labores de interpretación y cubrir con parches las carencias existentes. En el CEIP Carmen Laforet también lo intentan con las familias de otros alumnos, pero, sobre todo en el caso de las chinas, tienen mucha dificultad.

En el CEIP Isabel la Católica, los intérpretes son los alumnos de nacionalidad china que ya llevan más tiempo. Tienen un programa de bienvenida en el que asignan un alumno con más conocimiento del idioma a cada uno de los recién llegados para hacerle de guía, enseñarle el centro y ayudarle a establecer contacto con sus compañeros, pero también ayuda con las labores de traducción e interpretación. Sobre todo en los recreos y en el comedor, pero también en situaciones de urgencia que requieren una buena comunicación, son ellos quienes constituyen un puente entre el centro, la familia y cualquier otro agente que intervenga.

Por último, en los centros en los que tampoco pueden optar por ninguna de las soluciones anteriores, es el propio alumno quien ayuda en la comunicación entre el centro y su familia. Como afirma la directora del CEIP Vicálvaro, suelen ser niños muy maduros que actúan en representación de la familia, pero no deja de ser violento, incómodo y surrealista explicarle a un niño de 9 años la autorización que le tiene que hacer su padre, como bien comenta la directora de la Escuela Infantil los Gavilanes.

¿Hasta qué punto es necesario contar con un servicio oficial de traducción e interpretación?

En los centros que la presencia de alumnos extranjeros lo exige, la posibilidad de contar con un servicio de traducción e interpretación es indispensable: es necesario que los centros se adapten a las necesidades del alumnado. Evidentemente, no es posible tener a una persona contratada por cada idioma y en cada centro, pero es 100% necesario poder tener contacto con alguien que pueda solucionar los problemas de comunicación en los que sí que hay demanda. Debería existir un servicio que funcionase a nivel general para poder solucionar cualquier tipo de complicación siempre que surgiera la necesidad.

Desde el momento en el que las familias extranjeras entran al centro, es necesario poder darles una respuesta adecuada a su situación: en evaluaciones iniciales, trimestrales, tutorías, devolución de información... Y es que, a fin de cuentas, el alumnado extranjero debería tener las mismas oportunidades de comunicación que el resto, aunque exija un esfuerzo extra del personal del centro para agrupar reuniones en fechas y horas concretas.

Por otro lado, además de todas las situaciones ya mencionadas, están los imprevistos. En los centros docentes es muy fácil que se den situaciones de urgencia que, aunque no exijan la presencia física de un intérprete, sí que demandan rapidez a la hora de transmitir información. El director del CEIP Isabel la Católica, por ejemplo, describe una ocasión en la que un niño chino tuvo una caída durante el recreo. El personal del centro avisó al SAMUR, pero desde el servicio de urgencias le comunicaron que el caso no era lo suficientemente grave como para enviar una ambulancia. Cuando la familia del niño se presentó en el centro, no entendían por qué ningún médico había atendido a su hijo, y les costó mucho comprender la situación y recuperar la confianza en el personal docente.

Por último, la directora de la Escuela Infantil los Gavilanes también subraya la importancia del intérprete en reuniones con el equipo de atención temprana. Cuando se hacen valoraciones a alumnos que pueden necesitar apoyo externo, la delicadeza y la sutileza son muy importantes, pero lo fundamental es que el mensaje se entienda bien. Cuando una reunión de este tipo se lleva a cabo en un idioma que no entiende o habla bien una de las partes, los mensajes pueden ser malinterpretados muy fácilmente. Se trata de temas muy delicados, y si no se tiene cuidado a la hora de comunicarse la familia puede tener una reacción negativa, incluso puede llegar a negarse a firmar alguna autorización.

6.2.2.2. Prestadores de servicios: coordinación

Dentro de los prestadores de servicios, como se ha explicado arriba, se han realizado dos entrevistas diferentes: una dirigida a los coordinadores del servicio SETI y otra dirigida a intérpretes que formaron parte del servicio. De esta manera, ha sido posible obtener una visión más completa de la oferta de servicios de traducción e interpretación, así como de la manera en la que funcionaba antes y lo hace ahora.

El SETI, hasta el año que dejó de ser gestionado por la ONG COMRADE (Comité de Defensa de Refugiados, Asilados e Inmigrantes), contaba con una figura para la coordinación de proyecto, otra para la traducción y una tercera para la interpretación. Además, había

departamentos de idiomas que tenían, cada uno, su coordinador. Gracias a estas entrevistas realizadas a algunos de ellos ha sido posible tener una idea del funcionamiento que tuvo el servicio hasta el año 2017.

¿Cuáles eran los servicios que prestaba el SETI?

El SETI estaba dirigido a personas refugiadas, asiladas e inmigrantes en España. Aseguraban la comunicación entre la persona usuaria del servicio y las diferentes entidades públicas: servicios sociales, hospitales, centros de acogida, juzgados, etc. Según los datos proporcionados por la última coordinadora del servicio, Uliana Stefanova, esta fue la división por ámbitos de los servicios de interpretación prestados en el año 2016:

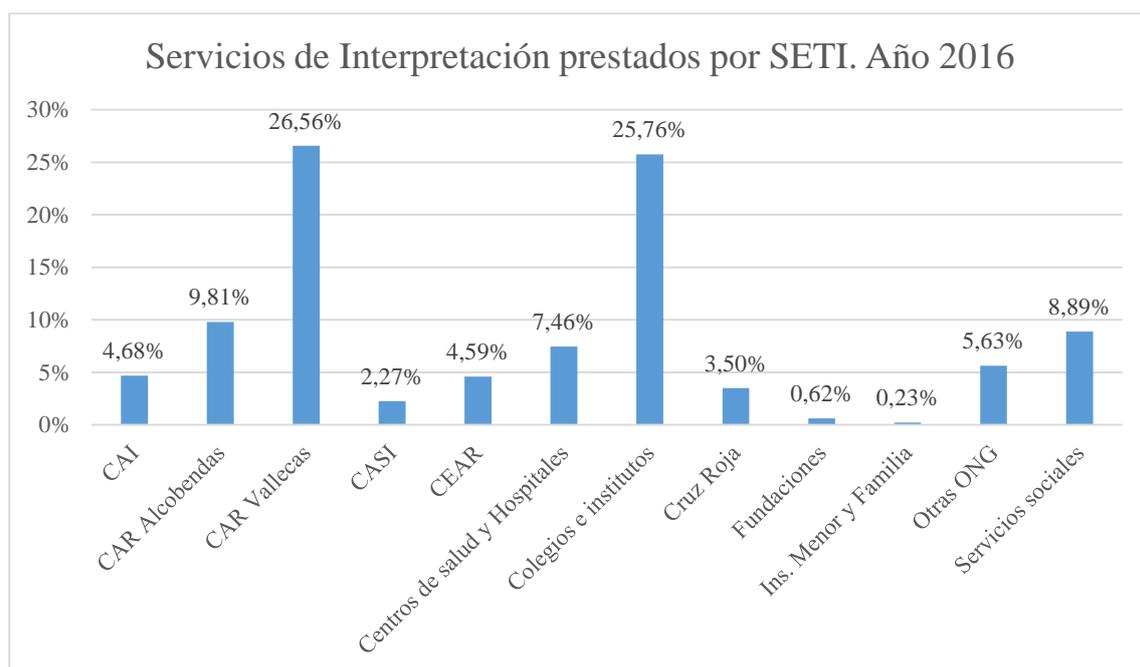


Tabla 38: Servicios de Interpretación prestados por el SETI en el año 2016

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la última coordinadora del SETI

Como se puede observar, las interpretaciones en colegios e institutos constituyeron un 25,76% de las interpretaciones totales, el segundo ámbito más solicitado después del CAR de Vallecas. De todas maneras, y en palabras de Uliana Stefanova, a lo largo de los años, la sensación ha sido que las interpretaciones en centros educativos han constituido un 45% de las totales. Se prestaban servicios a centros públicos y concertados y se realizaban sobre todo en reuniones entre familias y profesionales de los centros: tutores, orientadores, jefes de estudios... Eran siempre citas previas concertadas con antelación en las que normalmente se sincronizaba más de un profesional para aprovechar el servicio de interpretación. También se realizaban traducciones escritas e interpretaciones urgentes vía telefónica.

¿Cuál era la fuente de financiación del servicio y cómo funcionaba?

EL SETI funcionaba a través de convenios, de contratos administrativos y de subvenciones: estaba limitado por la subvención que obtenía, la cual no era suficiente para el proyecto. Excepto un periodo muy breve al comienzo, no se trabajaba con profesionales voluntarios, por lo que había que hacer malabares para poder atender el mayor porcentaje posible de la demanda existente. Se hacía un análisis de las solicitudes, se daba preferencia a

las más importantes, se agrupaban los servicios... Todo para poder asegurar la prestación de, por lo menos, los servicios más urgentes.

Cada año se pactaba el máximo de horas y el máximo de servicios que se podían prestar, así como las condiciones para solicitar interpretaciones de larga duración. El máximo de horas impuesto por la consejería de educación para cada interpretación era de aproximadamente una hora, pero existía la posibilidad de solicitar una ampliación cuando eran casos complicados. Cada mes se enviaban las facturas de los servicios realizados, por lo que era necesario establecer un orden de prioridades.

¿Con qué tipo de profesionales contaban? ¿Cómo se hacía la selección?

El equipo estaba formado por traductores e intérpretes de mucha experiencia que conocían perfectamente el sistema educativo de su país y el de aquí. Se ponían anuncios y se elegía entre las personas presentadas dependiendo del idioma y de la demanda. También se trabajaba con universidades y alumnado en prácticas. Había profesionales nativos de cada idioma para las traducciones e interpretaciones inversas y españoles para las directas. Además, los coordinadores de cada departamento se encargaban de la revisión de las traducciones y de realizar un control a posteriori de los servicios de interpretación.

Todas estas personas prestaban servicios esporádicos: al ser un pago complementario, había un máximo que podían cobrar al año, por lo que se estudiaba su condición laboral para que no se vieran perjudicadas a la hora de hacer la declaración de la renta. De todas maneras, las cuotas eran muy bajas y no eran pocas las personas que colaboraban con el servicio simplemente por adquirir experiencia.

¿Cree necesaria la prestación de este servicio en centros educativos?

La prestación de servicios de traducción e interpretación en centros educativos es, al igual que en el resto de ámbitos, indispensable. Muchas de las familias que llevan a sus hijos e hijas a los centros de educación no tienen un nivel académico muy alto y no se hacen con el sistema administrativo de España. Este servicio es necesario porque simplifica la explicación de muchos procesos que ocurren durante la educación de los hijos de cara a las familias. Muchas pueden asimilar bien la información porque no tienen suficiente conocimiento y este servicio establece un puente de comunicación fundamental.

¿Por qué dejó de existir el SETI?

El SETI no dejó de existir, simplemente fue imposible seguir gestionándolo a través de COMRADE. En el año 2017, la cantidad económica que anualmente se asignaba para los proyectos se redujo a más de la mitad. No había trabajo para toda la plantilla (12 personas fijas) y era necesario despedir e indemnizar a la mitad. Al ser COMRADE una ONG y no producir dinero, no lo había tampoco para indemnizar a estas personas, por lo que hubo que prescindir del servicio.

¿Qué soluciones se están dando ahora?

La consejería de educación pidió al equipo de coordinación del SETI hacer una recomendación sobre una entidad que pudiera sustituir a COMRADE y recomendaron a varias entidades. Entre ellas estaba Ofilingua que fue, finalmente, la que obtuvo una mayor puntuación en la licitación pública. La gestión actual del servicio es bastante parecida y funciona de la misma manera que con COMRADE.

6.2.2.3. Prestadores de servicios: intérpretes

Además de la coordinación, una parte fundamental para conocer el funcionamiento del SETI desde dentro son los propios intérpretes. Algunas de las personas entrevistadas, además, siguen prestando servicios en centros educativos y han podido establecer una comparación muy interesante entre la manera en la que se prestaban los servicios antes y la que se hace ahora.

¿Cómo funcionaba la contratación de los intérpretes en el SETI?

La contratación de traductores e intérpretes variaba según el caso: en algunos se establecía el contacto mediante conocidos y recomendaciones, mientras que en otros los intérpretes llamaban por sí mismos para ofrecer sus servicios. Dependiendo de la demanda y del idioma, ellos hacían una selección.

¿Cómo funcionaba el trabajo de los intérpretes?

Dependía del idioma y de la demanda. En la mayoría de los casos eran colaboraciones puntuales, previamente concertadas, varias veces por semana. Sin embargo, resulta especialmente destacable el caso de Paloma Robles, intérprete de chino, quien tenía un horario estable de 9 a 14h, dentro del que se le iban asignando las interpretaciones y traducciones necesarias (en un 90% interpretaciones). Se ponían en contacto con ella dos días antes y le iban proporcionando su horario semanal, según el que ella iba organizando el traslado de un lugar a otro. En los centros, se dirigía a la directora o jefa de estudios, se llevaba a cabo la interpretación necesaria, le realizaban un justificante y se marchaba.

¿Sabe cómo funcionaba la contratación del servicio por los centros?

La consejería de educación pedía la cita con mucho tiempo de antelación. Los tutores o jefes de estudio hacían la solicitud según sus necesidades a través de la página web de la Dirección de Área Territorial y el SETI coordinaba las citas. Sin embargo, muchos de los centros, como bien afirma Mahmoud Abdi, intentan buscar, actualmente también, otro tipo de soluciones creyendo que es suficiente y menos complicado (amigos, conocidos, familiares): personas que puede que no tengan los conocimientos suficientes para prestar estos servicios, pero, aun así, lo hacen.

¿Qué tipo de servicios eran los más habituales?

La mayoría eran interpretaciones: reuniones tutoriales, explicación de normas, materiales, funcionamiento del colegio, y también había seguimiento de casos concretos o pruebas con alumnado de educación especial. En estas ocasiones las reuniones solían ser de máximo una hora, pero surgían a menudo problemas concretos que había que solucionar más detenidamente: desde problemas de aprendizaje hasta problemas de socialización, absentismo escolar, autismo, etc.

¿Se ha enfrentado a alguna situación especialmente complicada?

En los centros educativos, las situaciones más complicadas son las que están relacionadas con alumnado con necesidades especiales: hay mucha terminología y es necesario tener tacto y empatía al tratarse de niños. Para las familias son cuestiones de mucha importancia y es vital saber transmitir los mensajes con la delicadeza necesaria. La intérprete de chino

Paloma Robles pone algún ejemplo concreto que resulta de gran interés: una niña que dijo que sus padres abusaban de ella y luego no era cierto, una familia que solicitó ayuda al colegio porque su hijo tenía problemas con las drogas, niños que llegan en la adolescencia a España, en una familia de un nivel socioeconómico muy bajo y no quieren ni trabajar ni estudiar, temas de discriminación... Y es que en un centro docente pueden surgir problemas de cualquier tipo y los intérpretes tienen que estar preparados y formados para enfrentarse a ellos.

¿Hasta qué punto es importante tener una formación específica para interpretar en este ámbito?

Los intérpretes que trabajan en el ámbito educativo, además de tener un buen nivel de sus ambos idiomas de trabajo, tienen que conocer el sistema educativo de España y del país del segundo idioma, es decir, tienen que tener muy buen conocimiento de la cultura local y de la cultura del país del alumno. Aunque pueda tratarse, en un principio, de interpretaciones más sencillas, porque tanto el alumnado como las familias y los centros tienen el deseo de comprenderse, pueden surgir casos concretos con terminología muy específica para la que es importante tener una formación. Además, más allá de los aspectos idiomáticos o culturales, también es un tema de protocolo: es necesario saber cómo transmitir un tipo de información dependiendo de las circunstancias, sabiendo ser claro y objetivo, pero también teniendo la empatía que cada caso requiere.

¿Cree necesaria la prestación de este servicio en centros educativos? ¿Por qué?

La prestación de servicios de traducción e interpretación en centros educativos es muy necesaria y tiene beneficios para ambas partes. Normalmente, las familias que llegan a España no tienen un buen conocimiento del idioma, ni los padres y madres ni los alumnos. De esta manera, reciben más apoyo, sobre todo en la primera fase de asentamiento, que es cuando más hace falta: se enfrentan a dificultades no solo lingüísticas o culturales, sino también de adaptación a un funcionamiento específico de los centros. Además, el vocabulario que en estos se maneja puede ser muy diferente al de otros países y contar con este servicio es muy necesario. Si no, es muy probable que los centros recurran a soluciones no oficiales, y, como ya se ha comentado antes, no es nada recomendable que estos servicios sean prestados por personas que no tienen los conocimientos suficientes para ello. Y es que, si bien es verdad que en los centros ha mejorado la situación, todavía existe mucho desconocimiento en lo referente a la situación del inmigrante, y el trabajo del traductor e intérprete ayuda a crear un puente mediante el que los centros generan herramientas para enfrentarse a estas dificultades.

¿Cuál cree que era el grado de satisfacción de las partes implicadas en la prestación de servicios de traducción e interpretación?

Las partes implicadas siempre resultaban muy satisfechas. Al final, se ofrecía una solución a unos problemas relacionados con la comunicación y la adaptación a un nuevo ambiente. Cuando las partes no se comprenden, muchas veces no se llega a entender cuál es la razón de un problema, y al establecer un puente es mucho más fácil resolver cualquier situación complicada. La intérprete Diana Wu, por ejemplo, menciona el caso de una familia china con la que el centro había intentado concertar citas en varias ocasiones, pero nunca aparecían, por lo que se dedujo que no estaban interesados en la educación de su hijo. Sin embargo, cuando el centro se comunicó con ellos mediante un intérprete, se dieron cuenta de que la familia tenía miedo de ir sin intérprete. La prestación de estos servicios siempre es muy positiva.

¿Sabe por qué cerró el SETI y cómo fue?

El SETI dejó de recibir presupuesto del gobierno. Ya los últimos años fueron difíciles económicamente, pero finalmente dejaron de recibir subvención. Al haber menos fondos, antes de cerrar intentaron seguir prestando servicios como podían: asignando muchas interpretaciones una franja horaria pequeña, haciendo agrupaciones imposibles... Hubo mucho intento de reducir costes a costa de los empleados y finalmente la situación fue insostenible.

¿Sabe qué soluciones se están dando ahora?

Aunque la empresa Ofilingua sigue trabajando con los casos en centros educativos, la situación ha desmejorado. Según cuenta el intérprete Mahmoud Abdi, muchas veces, los centros educativos se ponen directamente en contacto con intérpretes que ya conocen para que vayan a ayudarles de forma voluntaria. Es necesario que se tome más en serio este problema y se adopten soluciones de acuerdo con las necesidades existentes.

7. Conclusiones

«Si creamos un entorno en el que cada uno puede ser él mismo y en el que vale la pena hacer partícipes a unos y a otros, entonces el desarrollo de la lengua se efectuará en un modo diferente al de un entorno en el que falte el respeto por las auténticas necesidades personales de crecimiento» (Wild, 2013:197).

Los resultados del presente trabajo confirman que existe un gran desconocimiento sobre los servicios de traducción e interpretación que se ofertan para los centros educativos en la mayoría de las comunidades autónomas, incluyendo la Comunidad de Madrid. Asimismo, corroboran que los problemas de comunicación que se dan en ellos, directamente relacionados con la oferta y demanda de servicios de traducción, son un problema que afecta negativamente tanto al centro como al alumnado migrante durante su proceso de escolarización.

En este apartado se hace, en primer lugar, una descripción de la situación derivada de este desconocimiento. Además, se mencionan las diferentes razones que, junto a esta, conllevan a que dicha situación no mejore, y se hace hincapié en las consecuencias que esto acarrea. Por último, se intenta arrojar un poco de luz al problema al que se enfrentan la mayoría de centros educativos y se propone un camino a seguir para una mejora de las circunstancias.

7.1. Realidad social de los centros educativos: razones

Según los resultados de la encuesta online, tanto en Madrid como en el resto de comunidades autónomas el porcentaje de centros educativos que hace uso de los servicios oficiales de traducción e interpretación no llega al 50%. Si bien es cierto que en algunas de ellas la cantidad de respuestas no es suficiente como para poder afirmarlo con certeza, el panorama general es bastante negativo. ¿Y a qué se debe esta situación? Las causas principales son dos: el desconocimiento y la falta de financiación. Como bien se ha verificado gracias a la información obtenida mediante las entrevistas personales, por lo menos, en lo que a la Comunidad de Madrid se refiere, los servicios de traducción e interpretación no están lo suficientemente publicitados. Existe un gran desconocimiento por parte de los centros, y en los que no lo hay, es porque se han enfrentado a una situación de necesidad y han tenido la rapidez y los recursos para encontrar esta prestación. Sin embargo, como se ha dicho arriba, no existe un informe de principio de curso en el que se informe a todos los centros de los recursos a los que pueden optar y los que lo consiguen se topan con un procedimiento bastante engorroso. Además de rellenar un formulario de solicitud, muchas veces es necesario explicar detalladamente por llamada telefónica los motivos de esta, y si no se considera lo suficientemente prioritaria, muchas veces no se cubre. ¿Por qué? Sin lugar a dudas, por la otra causa que da lugar a esta situación: la falta de financiación. Y es que tanto los prestadores de servicios de traducción e interpretación como los usuarios afirman que en ningún momento han estado cubiertas las demandas reales, ni ahora ni antes. Pero entonces, ¿por qué si la demanda existe, no se amplían los recursos para dar solución a este problema? Aparte de la razón obvia, que la situación de las personas migrantes en España no suele ser una prioridad para los administradores del dinero público, existe otra no tan evidente: que la demanda está, pero no se ve. Y esto es culpa de las dos partes, tanto de los usuarios como de los prestadores. Por una parte, los centros educativos se encuentran muchas veces en una situación en la que no están dispuestos a enfrentarse a un procedimiento de solicitud tan complicado. Por otra, los prestadores no lo publicitan ni dan acceso suficiente a él, para poder así guardarse las espaldas y afirmar que una gran mayoría de las demandas están siendo cubiertas. De esta manera, la demanda

parece ser baja y no se encuentra razón alguna para aumentar los recursos destinados a este fin. Mientras tanto, el alumnado migrante y sus familias siguen enfrentándose a constantes problemas de comunicación que, como se ha visto arriba, no facilitan un buen seguimiento por parte del centro, factor fundamental para un buen desarrollo personal y académico.

7.2. Realidad social de los centros educativos: consecuencias

Este círculo vicioso mencionado arriba acarrea sus consecuencias. Del más del 50% de los centros que, por alguna de las razones comentadas arriba, no cuenta con servicios de traducción e interpretación, casi el 85% le otorga una importancia de 7 sobre 10, tanto en Madrid como en el resto de comunidades. Esto parece evidenciar que dicha necesidad existe y, tanto es así, que en la mayoría de los casos en los que no se cubre de manera oficial, se hace de manera “local”. ¿Cómo? Mediante todas esas soluciones *ad hoc* que se han ido mencionando y analizando en los anteriores apartados: familiares o amigos que hablan el idioma local, el propio alumno, profesores de lenguas extranjeras u otros alumnos que conocen ambas lenguas. Esto, aunque en un principio puedan parecer buenas soluciones, puede acarrear peligros considerables. Aunque ya se ha mencionado en el primer apartado del trabajo, es necesario volver a destacar que los traductores e intérpretes tienen una formación específica que les permite ofrecer un servicio de calidad; la confidencialidad, la objetividad o la capacidad para mantenerse íntegros en situaciones delicadas son solo algunos de los requisitos necesarios para ello y muchas veces no pueden ser asegurados por cualquier persona que, simplemente, conozca los dos idiomas presentes en un problema de comunicación. Sin embargo, no se puede obviar que los profesionales de los centros educativos no son conscientes de ello y no tienen la sensación de estar haciendo nada mal; simplemente intentan salir de una situación complicada de la mejor manera en la que pueden, con los recursos a los que tienen la posibilidad de optar. Ahora bien, esto trae consigo otra consecuencia negativa, en este caso para los traductores intérpretes. Y es que, si la profesión no goza ni de la oficialidad ni del reconocimiento que se merece, este tipo de soluciones no les hacen ningún favor. Si una persona, por el simple hecho de conocer dos idiomas, ofrece servicios de traducción e interpretación en centros educativos, se asume que no es necesaria la formación de la que se ha hablado antes y que, por lo tanto, la figura del traductor e intérprete oficial no tiene sentido. De esta manera, se vuelve a entrar en otro círculo vicioso en el que, la poca importancia que se le da a la profesionalidad hace que la demanda de servicios oficiales se reduzca y, una vez más, no sea necesario ampliar los recursos existentes. Por su parte, todos esos alumnos, familiares y profesores siguen cubriendo necesidades y asumiendo responsabilidades y peligros que no les corresponden, y los estudiantes migrantes siguen sufriendo las consecuencias.

7.3. Posibles soluciones

Pero no todo es tan oscuro. Como reflejan los datos de la encuesta online, los centros educativos que sí que cuentan con servicios de traducción e interpretación son más conscientes de lo fundamentales que son. Tanto es así que, aunque el porcentaje que los valora por encima de un 7 de 10 sigue rondando el 85%, tanto en Madrid como en el resto de comunidades, hay una gran diferencia en los que lo consideran vitales (10 de 10): en Madrid, los centros que, sin contar con servicios de traducción e interpretación los consideran imprescindibles constituyen el 21,40%, mientras que entre los que sí que tienen esta opción asciende al 53,9%. En lo que al resto de comunidades se refiere, la diferencia va de un 27,40% los que no a un 47,40% los que sí. Esta diferencia resulta, sin lugar a dudas, reveladora. Y es que pone de manifiesto que muchos de los centros que no consideran necesaria la prestación de estos servicios lo hacen por desconocimiento o por inexperiencia porque, en cuanto acceden a ello, el nivel de conciencia

sobre su necesidad aumenta de manera significativa. Así, se reafirma una vez más que la demanda que hay hoy en día no refleja la realidad ya que, si más centros tuvieran la información necesaria para tener una primera experiencia, también serían más los que lo consideraría indispensable.

Por otro lado, también es necesario especificar de manera más detallada lo que requieren los centros. Según los datos de las encuestas online, un alto porcentaje de los centros que no consideran necesaria la prestación de servicios de traducción e interpretación no tienen una idea clara de lo que conllevaría optar a ello. Y es que muchas respuestas hacen referencia a una figura de traductor e intérprete que habla muchos idiomas y que está a jornada completa en el centro, presente para cualquier situación en la que puedan requerirse sus servicios. Esta percepción hace, sin duda, que muchos centros consideren excesiva esta medida y prefieran optar por soluciones locales, pero lo cierto es que esto dista mucho de la realidad. Como se ha explicado más arriba, el servicio que se ofrece hoy en día, aunque no cubra todas las necesidades, está planteado de manera eficaz: está constituido por una red de colaboradores con los que se cubren la gran mayoría de los idiomas necesarios y ofrecen servicios puntuales de traducción e interpretación. Los centros calendarizan las reuniones y solicitan con antelación la presencia de un intérprete, quien acude a la cita en la fecha y hora acordadas. Así pues, parece lógico que, si los centros en los que no se prestan estos servicios conocieran su funcionamiento, sería poco probable que prefirieran seguir adoptando medidas locales, lo que, a su vez, aumentaría la demanda y, posiblemente, los recursos destinados a ello.

7.4. ¿Cómo llegar a este punto?

La solución existe: no hace falta crear un sistema nuevo, sino simplemente ampliar su alcance para que cubra las necesidades reales. ¿Pero cómo? En base a los resultados de este trabajo, existen dos caminos a seguir: uno relacionado con la financiación y otro con la información.

En lo que al primero se refiere, es necesario recordar la situación de las agencias y ONG que gestionan y han gestionado la prestación de servicios de traducción e interpretación en centros educativos. Como ya se ha mencionado, estos se venían y se ven obligados a priorizar las solicitudes, denegar las que consideran menos importantes y agrupar las seleccionadas en las apretadas agendas de los intérpretes. Esto refleja que, debido a la insuficiente financiación que se recibe, se intenta abaratar costes en su detrimento. Así, estos profesionales prestan un servicio de calidad sin recibir una remuneración justa a cambio. Un factor importante para mejorar esta situación es el porcentaje de reducción aplicado a los conceptos de precio unitario por unidad de tiempo en el caso de interpretación e interpretación telefónica y por servicio de traducción de la licitación actual. Como las empresas privadas necesitan un margen de beneficio cuando prestan un servicio, dentro del presupuesto resultante tras la aplicación de la reducción van incluidos tanto la cuota de interpretación y traducción que recibe el intérprete como este margen. Si esta licitación le fuera adjudicada a una entidad sin ánimo de lucro, es decir, que no necesitara sacar beneficio, aun ofertando el mismo porcentaje de reducción las cuotas de los intérpretes aumentarían. Esto ayudaría a mejorar sus condiciones laborales y el panorama de la traducción e interpretación en los centros educativos en general.

En cuanto a la información, la responsabilidad recae tanto en los centros educativos como en los intérpretes. Y es que, si el problema que se ha venido subrayando durante este último apartado es que las necesidades reales no se ven lo suficientemente reflejadas, existe un gran campo de acción para el que es necesario un bloque fuerte dispuesto a exigir soluciones. Los centros, por su parte, tienen que perder el miedo a pedir que se respeten los derechos del alumnado migrante y a exigir medidas adecuadas para los problemas a los que se enfrentan. Los intérpretes, a su vez, tienen que comenzar a reivindicar la importancia de sus servicios y a

hacerse más visibles. Al igual que en otros ámbitos de los servicios públicos, como son la sanidad o la justicia, la oficialización de los servicios de traducción e interpretación ha sufrido un proceso de cambio, en el que poco a poco los profesionales del “gremio” han sido más conscientes de la necesidad de contar con traductores e intérpretes y se han unido a ellos para encontrar salidas. En el ámbito educativo debería suceder igual: están las AMPAS, que cada vez tienen más peso en los centros educativos, las tutorías, las reuniones de seguimiento... Y las iniciativas por parte de los traductores e intérpretes también son cada vez más frecuentes. Si las administraciones no asumen las responsabilidades que les corresponden, es necesario que la otra parte aúne esfuerzos para poder optar a las medidas que se requieren.

7.5. ¿Cómo mejora la situación del alumnado migrante?

La prestación de servicios de traducción e interpretación está directamente relacionada con los problemas de escolarización del alumnado migrante. Como se ha ido viendo en los diferentes apartados del trabajo, la falta de comunicación entre el centro y el alumno o sus familias afecta directamente a su desarrollo personal y académico: desde las dificultades para relacionarse con el resto de compañeros hasta la imposibilidad de implicar a las familias en su proceso de desarrollo, todo son obstáculos para estas personas que, por no conocer el idioma local, se encuentran en clara desventaja respecto al resto. Además, no se puede olvidar que la edad de los potenciales usuarios de los servicios también resulta un factor crítico, ya que la mayoría de ellos están desarrollando su personalidad y cualquier evento traumático puede tener consecuencias irreversibles.

Un país de acogida tiene que hacerse responsable del cumplimiento de los derechos de las personas que llegan a él, y el acceso a la información y a la igualdad de condiciones en los centros educativos es uno de ellos. Este trabajo refleja claramente que un camino hacia ello es una prestación suficiente de servicios de traducción e interpretación, fácil y accesible para los centros, y de calidad para los usuarios. El respeto por los derechos de las personas migrantes es una cuestión básica y prioritaria y ya es hora de que todos los agentes implicados se comprometan a poner de su parte todo lo que esté en sus manos, empezando por los centros educativos y hasta cualquier ámbito presente en el día a día de una persona que reside en este país.

8. Bibliografía

- Álvarez, L. A. (2017). Adaptación a la nueva realidad sociocultural en España: propuestas para la mejora de la asistencia en traducción e interpretación jurídica en los Servicios Públicos. *FITISPos International Journal*, 4, 162-173.
- Booth, T., & Ainscow, M. (2002). Guía para la evaluación y mejora de la educación inclusiva. *Consortio Universitario para la Educación Inclusiva. Universidad Autónoma de Madrid*, 16.
- Brunette, L., Bastin, G. L., Hemlin, I., & Clarke, H. (Eds.). (2003). *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22-26 May 2001* (Vol. 46). John Benjamins Publishing.
- Carr, S. E., Roberts, R. P., Dufour, A., & Steyn, D. (Eds.). (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community: Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1-4 June 1995* (Vol. 19). John Benjamins Publishing.
- Corsellis, A., Garcés, C. V., & Álvarez, R. C. (2010). *Traducción e interpretación en los servicios públicos: primeros pasos*. Comares.
- Fletcher, R. (1989, October). Community interpreting in the United Kingdom. In *Coming of age. Proceedings of the 30th annual conference of the American Translators Association* (pp. 129-132).
- García, C. M. (2004). *La enseñanza de español como lengua extranjera en contexto escolar: un enfoque intercultural de la enseñanza de la lengua* (Vol. 3). Los Libros de la Catarata.
- Hale, S. B., & Garcés, C. V. (2010). *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Editorial Comares.
- Martin, A. (2000). La interpretación social en España. *La traducción y la interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares, 207-223.
- Martin, A., & Abril, I. (2002). Los límites difusos del papel del intérprete social. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades/New Needs for New Realities*. Eds. C. Valero-Garcés y G. Mancho. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad, 57-62.
- Mikkelsen, H. (1996). Community interpreting: An emerging profession. *Interpreting*, 1(1), 125-129.
- Montón Sales, M. J. (2003). La integración del alumnado inmigrante en el centro escolar. Orientaciones, propuestas y experiencias. *Barcelona: Graó*.
- Orozco, L. M. (2006). *La integración lingüística del alumnado inmigrante: propuestas para el aprendizaje cooperativo* (Vol. 11). Los libros de la Catarata.

Reyzábal, M. V. (2003). Perspectivas teóricas y metodológicas: lengua de acogida, educación intercultural y contextos inclusivos. *Madrid: CAM*.

Rodríguez, A. F., & Viedma, M. E. U. (2004). Características de la población extranjera en España. *Scripta Nova: revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 8(1)

Sales Salvador, D. (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, 9(1), 1-15.

Torres, P. F., Hurtado, J. A., & Izaguirre, M. M. R. (2005). *La atención al alumnado inmigrante en el sistema educativo en España* (Vol. 168). Ministerio de Educación.

Valero Garcés, C. (2006). *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos: conceptos, datos, situaciones y práctica*. Comares.

Valero Garcés, C. (2003). Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro. *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada: Atrio (2 vols.), 1, 455-466.

Valero Garcés, C. (2001). El mediador interlingüístico en los servicios publicitarios: ¿nuevos principios éticos para nuevas realidades'. In *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones* (pp. 819-828). Ediciones Universidad de Salamanca.. 819-829

Wild, R. (2013). *Calidad de vida: educación y respeto para el crecimiento interior de niños y adolescentes*. Herder Editorial.

Bibliografía-web

Comisión Europea (20019). *La integración escolar del alumnado inmigrante en Europa*. Disponible en:

https://www.sel-gipes.com/uploads/1/2/3/3/12332890/2009_eurydice_-_integrating_immigrant_children_into_schools_in_europe_measures_to_foster_communication_with_immigrant_families_and_heritage_language_teaching_for_immigrant_children_sp.pdf

Consejería de educación e investigación (2018). *Memoria económica justificativa del presupuesto del contrato para el servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes sostenidos con fondos públicos*. Disponible en:

<http://www.madrid.org/contratos-publicos/1354726132354/1109266180653/1354732683715.pdf>

Consejería de educación e investigación (2018). *Pliego de cláusulas administrativas particulares que ha de regir en el contrato de Memoria servicios de: traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes sostenidos con fondos públicos*. Disponible en:

<http://www.madrid.org/contratos-publicos/1354726132354/1350930820369/1354732523363.pdf>

Consejería de educación e investigación (2018). *Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio denominado “servicio de traducción e interpretación de idiomas para los centros docentes sostenidos con fondos públicos*. Disponible en:

<http://www.madrid.org/contratos-publicos/1354726132354/1350930820359/1354732524552.pdf>

Consejería de educación e investigación (2018). *Adjudicación de licitación de servicios de traducción e interpretación en centros educativos*. Disponible en:

<http://www.madrid.org/contratos-publicos/1354726132354/1209029493069/1354737929961.pdf>

Consejería de educación e investigación (2018). *Aulas de enlace*. Disponible en:

http://www.madrid.org/dat_oeste/a_enlace/AE_orientaciones_metod_eval/pdf/aulasenlace.pdf

Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid Informe (2018). *Informe sobre el sistema educativo en la Comunidad de Madrid*. Disponible en:

<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM016440.pdf>

Díaz-Aguado, M., Andrés, T. (1994) *Educación intercultural y aprendizaje cooperativo en contextos heterogéneos*. Disponible en:

<http://w.educatolerancia.com/pdf/Educacion%20Intercultural%20y%20Aprendizaje%20Cooperativo%20en%20Contextos%20Heterogeneos.pdf>

Ministerio de Educación y Ciencia (2018). *La atención al alumnado inmigrante en el sistema educativo en España*. Disponible en:

<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP11835.pdf&area=E>

Observatorio de inmigración. Centro de estudios y datos (2018). *Informe de población extranjera empadronada en Comunidad de Madrid*. Disponible en:

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DINFORME+DE+P+OBLACI%C3%93N+ENERO+2018+DEFINITIVO.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalInmigrante&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352952674933&ssbinary=true>

9. Anexos

Anexo 1: Preguntas de la encuesta en línea difundida a los centros educativos de todas las comunidades autónomas

1. Indique su comunidad autónoma

- Andalucía
- Aragón
- Asturias
- Cantabria
- Castilla-La Mancha
- Castilla y León
- Cataluña
- Extremadura
- Galicia
- Islas Baleares
- Islas Canarias
- La Rioja
- Madrid
- Murcia
- Navarra
- País Vasco
- Valencia

2. ¿Con qué servicios cuenta el centro educativo en el que trabaja para la inclusión de alumnos inmigrantes?

- Programa de Escuelas de Bienvenida
- Mediadores educativos
- Programa de Educación Compensatoria
- Ninguno
- Otros

3. ¿Puede recurrir a servicios de traducción e interpretación?

- Sí
- No

Sección sí: tipo de servicios

4. ¿A qué tipo de servicios puede recurrir?

- Traducción de documentos informativos sobre el centro
- Traducción de documentos del país de origen necesarios para la matriculación del alumnado inmigrante

- Traducción de documentos del profesorado y otros profesionales: calificaciones, programas, autorizaciones, evaluaciones, etc.
- Interpretación en reuniones con familiares del alumnado inmigrante
- Interpretación en entrevistas entre el alumnado inmigrante y profesionales del centro
- Interpretación en situaciones de urgencia que exijan una buena comunicación entre los agentes implicados
- Otros

5. ¿Quién financia dichos servicios?

- Ayuntamiento
- Comunidad
- Entidad sin ánimo de lucro
- No sabe
- Otro

6. ¿Quién los presta?

- Entidad sin ánimo de lucro
- Empresa privada
- Otro

7. ¿Hasta qué punto considera necesaria la prestación de estos servicios?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Sección no: soluciones y necesidades

8. ¿Cómo se solucionan los problemas de comunicación con el alumnado inmigrante o sus familias en el centro?

- Familiares / amigos de la persona inmigrante que hablan español
- Otros alumnos que hablan español
- El propio alumno / la propia alumna
- Profesores de lenguas extranjeras
- Otro

9. ¿Cree necesaria la existencia de un servicio de traducción e interpretación para los centros educativos?

- Sí
- No
- Otro

10. En caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿hasta qué punto cree que sería beneficioso para el centro?

- 1
- 2
- 9
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Anexo 2: Guion de la entrevista a los directores y directoras de los centros educativos encuestados

- ¿En qué centro de educación trabaja y cuál es su cargo?
- ¿Cuánta presencia de estudiantes inmigrantes hay en este centro?
- ¿La mayoría provienen de países hispanohablantes o no?
- ¿Cuáles son las mayores dificultades a las que se enfrentan este tipo de estudiantes?
 - ¿Qué servicios enfocados a su inclusión hay en su centro?
 - Si nos centramos en los no hispanohablantes, ¿cómo cree que afecta el desconocimiento del idioma a su desarrollo académico y personal?
 - ¿Cree que es importante el contacto con las familias del alumnado?
 - ¿Tiene su centro la posibilidad de contar con servicios de traducción para solucionar posibles problemas de comunicación, ya sea con los alumnos o sus familias?
- Sí:
 - ¿Qué tipo de servicios de traducción e interpretación?
 - ¿Cuáles son los usos más frecuentes?
 - ¿Con qué periodicidad se prestan?
 - ¿Cómo se contratan?
 - ¿Quién los presta?
 - ¿Cuál cree que es el grado de satisfacción de las partes implicadas?
 - ¿Cómo han sabido de la existencia de este servicio?
 - ¿Cuáles son sus principales beneficios para el centro?

- ¿Y para el alumnado?
 - ¿Le parece satisfactoria la manera en la que se resuelve la comunicación entre alumnos migrantes y personas hispanohablantes en este momento?
 - ¿Hasta qué grado está de acuerdo con la prestación de este servicio? (del 1 al 10)
 - ¿Tiene alguna observación?
- No:
 - ¿Cómo se comunica con el alumnado no hispanohablante?
 - ¿Y con sus familias?
 - ¿Cómo le hace llegar la información escrita?
 - ¿Creería necesario contar con un servicio oficial de traducción e interpretación? (del 1 al 10)
 - ¿En qué casos cree que lo usaría?
 - ¿Cree que sería beneficioso para el centro?
 - ¿Y para el alumnado?
 - ¿Cuáles son los principales inconvenientes que la ausencia de este servicio supone al centro?
 - ¿Y al alumnado?
 - ¿Tiene alguna observación?

Anexo 3: Guion de la entrevista al personal de coordinación del servicio SETI

- ¿En qué fechas trabajó usted en el SETI y cuál eran sus funciones?
- ¿Cómo comenzó a trabajar allí?
- ¿Qué servicios prestaban? ¿Qué volumen / con qué frecuencia?
- ¿Cuál era la fuente de financiación? ¿Cómo funcionaba? ¿Le parecía suficiente?
- ¿Con qué tipo de profesionales contaban?
- ¿Cómo hacían la selección de traductores / intérpretes?
- ¿Cómo funcionaba la contratación del servicio por los centros?
- ¿Cree necesaria la prestación de este servicio en centros educativos?
- ¿De qué manera cree que ayuda a mejorar el desarrollo personal y académico del alumnado no hispanohablante?
 - ¿Cuál cree que era grado de satisfacción de las partes implicadas?
 - ¿Por qué dejó de existir SETI?
 - ¿Sabe qué soluciones se están dando ahora?

Anexo 4: Guion de la entrevista a los intérpretes del SETI

- ¿Ha trabajado como traductor intérprete en el ámbito educativo?
- ¿Mediante qué entidad?
- ¿Cómo funcionaba la contratación de los intérpretes?
- ¿Sabe cómo funcionaba la contratación del servicio por los centros?
- ¿En qué situaciones interpretaba / qué documentación traducía?
- ¿Se ha enfrentado a alguna situación especialmente complicada?
- ¿Hasta qué punto es importante tener una formación específica para interpretar en este ámbito?
 - ¿Cuáles son las principales dificultades de la interpretación en centros educativos?

- ¿Cree necesaria la prestación de este servicio en centros educativos?
- ¿De qué manera cree que ayuda a mejorar el desarrollo personal y académico del alumnado no hispanohablante?
- ¿Cuál cree que es el grado de satisfacción de las partes implicadas?
- ¿Sabe qué soluciones se están dando ahora?

- (1) El número indicado en este apartado es mayor al del apartado anterior porque se trata de personas en edad de escolarización (0-24 años).
- (2) Encuesta disponible como anexo
- (3) Documento con preguntas disponible como anexo
- (4) Documento con preguntas disponible como anexo

**Роль перевода в процессе школьного обучения
детей мигрантов, с особым вниманием к
русскоговорящему населению**

1. Указатель

5. Указатель	4
6. Обзор	6
7. Введение	8
8. Теоретические основы	9
4.1. Социальная реальность Испании.....	9
4.2. Письменный и устный перевод в Государственных Учреждениях.....	9
4.2.1. Дефиниция и контекст.....	9
4.2.2. Ситуация письменного и устного перевода в государственных учреждениях в Испании.....	10
4.2.3. Область действия.....	11
4.2.4. Подходы.....	12
4.3. Иммиграция в Сообществе Мадрида.....	13
4.3.1. Демографические данные.....	13
4.3.1.1. Русскоговорящее население.....	22
4.4. Образование в многокультурном контексте.....	26
4.4.1. Межкультурное образование.....	26
4.4.2. Посредник: переводчик.....	28
4.5. Иностранное население в образовательной системе.....	29
4.5.1. Ситуация иностранного населения в испанской образовательной системе.....	29
4.5.2. Ситуация иностранного населения в образовательной системе Сообщества Мадрида.....	30
4.5.3. Решения проблемам коммуникации студентов мигрантов в процессе школьного обучения: письменный и устный перевод.....	31
5. Методология	35
5.1. Автономные сообщества.....	35
5.2. Сообщество Мадрида.....	38
5.2.1. Электронная анкета.....	38
5.2.2. Личные собеседования.....	39
5.2.2.1. Работники образовательных центров.....	39
5.2.2.2. Поставщики услуг письменного и устного перевода: переводчики.....	40
5.2.2.3. Поставщики услуг письменного и устного перевода: координаторы.....	40

6. Анализ данных	42
6.1. Автономные сообщества	42
6.1.1. Возможный доступ к услугам письменного и устного перевода	43
6.1.2. Виды услуг	45
6.1.3. Важность оказания услуг	47
6.2. Сообщество Мадрида.....	48
6.2.1. Электронная анкета	49
6.2.2. Личные собеседования	51
6.2.2.1. Образовательные центры	51
6.2.2.2. Поставщики услуг: координаторы	55
6.2.2.3. Поставщики услуг: переводчики.....	58
7. Выводы	61
7.1. Социальная реальность образовательных центров: причины.....	61
7.2. Социальная реальность образовательных центров: последствия	62
7.3. Возможные решения	62
7.4. Как добиться этой цели?.....	63
7.5. Как улучшается ситуация студентов мигрантов?	64
8. Библиография	65
9. Приложенные документы	69

3. Введение

Мигранты имеют такое же право на получение качественной поддержки, как и все остальные граждане. Чтобы добиться этой цели, данная поддержка должна быть предоставлена на понятном им языке. В последнее время, иностранцы все больше составляют значительный процент общего населения и государственные органы должны быть готовыми к тому, что противостоять вызовам обусловленным этой ситуацией.

Среди всех приезжающих людей, в самом уязвимом положении оказываются семьи с детьми: согласно действующему законодательству, дети в возрасте до 16 лет постоянно проживающие в Испании обязаны быть охваченными школьным обучением. Из-за этого, как семьи так и дети обычно сталкиваются с осложнениями против которых не принимаются соответствующие меры.

Хотя текущая ситуация значительно изменилась в лучшую сторону по сравнению с ситуацией наблюдавшейся 10 лет назад, положение мигрантов еще не очень знакомо многим работникам центров образования. Следовательно, они часто не обращают нужного внимания на их необходимости и противостоят возникающим проблемам при помощи внутренних и опасных мер. Для того, чтобы сторониться этих ситуаций, необходимо иметь доступ к официальной и эффективной службе письменного и устного перевода.

В данной работе анализируются спрос и предложение услуг письменных и устных переводов в центрах дошкольного, начального и обязательного среднего образования в сообществе Мадрида. Кроме того, она имеет целью узнать мнение работников центров образования и поставщиков услуг о нынешних потребностях перевода в процессе школьного обучения студентов-мигрантов и анализировать каковы обеспеченные решения чтобы предлагать возможные улучшения ситуации.

В настоящем исследовании рассматривается, вначале, теоретическая основа вопроса, которая включает в себя информация о положении устного и письменного перевода в государственных учреждениях, о демографии сообщества Мадрида, о ситуации студентов-мигрантов в испанской системе образования, а также о существующих услугах перевода. Затем, описывается методология, использованная в исследовании. Она основывается на двух источниках информации: с одной стороны, одна электронная анкета, распространённая по центрам образования всей Испании, и с другой, личные собеседования с директорами образовательных центров и с поставщиками услуг устного и письменного перевода в сообществе Мадрида. В заключение, содержатся выводы результатов анализа и предлагаются меры для применения лучших решений, касающихся потребностей семей мигрантов в процессе школьного обучения.

5. Методология

Чтобы анализировать спрос и предложение услуг устного и письменного перевода в разных автономных сообществах Испании, и в частности в Сообществе Мадрида, применились два метода сбора информации: электронные анкеты и личные собеседования. Применения двух разных методов объясняется тем, что электронные анкеты способствуют легкому сбору многой информации с любого района страны, а также удобному (хотя не очень подробному) анализу данных. Этот вариант прекрасно соответствует цели рассмотрения оказания услуг перевода в автономных сообществах, не являющихся Мадридом, так как они не составляют основной темой данного исследования. Таким образом, путём общего описания настоящей ситуации, цель первой части работы была достигнута. Однако, что касается сообщества Мадрида, был проведен более глубокий анализ при помощи личных собеседований с целью получить более подробную информацию о действительной ситуации образовательных центров и поставщиков услуг перевода. Ниже объясняются использованные методы в обоих случаях.

5.1. Автономные сообщества

Первый шаг для того, чтобы дать общее представление спроса и предложения услуг устного и письменного перевода в автономных сообществах, не являющихся Мадридом, заключалось в отборе муниципиев с наибольшей численностью мигрантов. Для этого, основным средством стал страница интернета Национального Института Статистики (INE). Благодаря информации этой страницы было возможно создать список муниципиев с наибольшей численностью иностранных жителей в каждом сообществе.

Затем, следующий шаг основался на поиске государственных центров дошкольного, начального и обязательного среднего образования находящихся в этих муниципиях. Этот поиск был проведен при помощи электронного поисковика образовательных центров www.buscocolegio.com и учитывались следующие параметры: муниципий, уровень образования и источник финансирования. Это, тем временем, способствовало созданию список электронных почт государственных центров образования муниципиев с наибольшей численностью мигрантов всех сообществ Испании.

После того, как выборка и сфера применения анкеты были определены, а также средства связи, осталось только создать анкету. Для этого, и принимая во внимание цель исследования, вопросы разделились на три группы. Ниже показываются некоторые из основных вопросов анкеты:

- Социальная реальность образовательных центров:

К каким услугам, направленным на интеграцию студентов мигрантов имеет доступ центр, в котором Вы работаете?

- Программа благополучного прибытия в школу
- Медиатор работающий в образовательных центрах
- Программа дополнительного образования
- Никакой
- Другие

Имеет ли он доступ к услугам устного и письменного перевода?

- Да
- Нет

Изображение 1: Основные вопросы о социальной реальности образовательных центров

Источник: Анкета об услугах устного и письменного перевода в образовательных центрах

- Возможные решения проблем коммуникации

Какие услуги перевода предоставляются в Вашем центре?

- Письменный перевод информационных документов центра
- Письменный перевод документов страна происхождения, необходимые для регистрации студентов мигрантов
- Письменный перевод документов преподавателей или других работников центра: оценки, программы, разрешения...
- Устный перевод собраний с семьями студентов мигрантов
- Устный перевод собеседований работников центра со студентами мигрантами
- Устный перевод в срочных ситуациях, требующих качественной коммуникации между участниками
- Другие

Изображение 2: Основные вопросы о проблемах коммуникации

Источник: Анкета об услугах устного и письменного перевода в образовательных центрах

Каким образом разрешаются проблемы коммуникации со студентами мигрантами или их семьями в Вашем центре?

- Члены семьи / друзья мигранта, говорящие по-испанский
- Другие студенты мигранты, говорящие по-испанский
- Сам студент мигрант
- Преподаватели иностранных языков

Изображение 3: Основные вопросы о проблемах коммуникации

Источник: Анкета об услугах устного и письменного перевода в образовательных центрах

- Значительность оказания услуг устного и письменного перевода

До какой степени Вы считаете нужным оказание этих услуг?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Изображение 4: Основные вопросы о значительности услуг устного и письменного перевода

Источник: Анкета об услугах устного и письменного перевода в образовательных центрах

Этот электронный формат (Google Forms) способствует быстрому ответу и легкому пониманию вопросов а также удобное рассмотрение данных.

Что касается распространения, анкета была отправлена в каждое автономное сообщество отдельно. Этот метод распространения был вызван огромным количеством электронных почт, так как отправить анкету всем центрам списка одновременно не было возможно. Кроме того, особенности желаемых опрошенных людей были достаточно определены, и поэтому решили ограничить средства связи. Получены ответы были 436. Несмотря на то, что это число может показаться удовлетворительным на первый взгляд, оно не оправдывает ожидания: сумма ответов много зависит от сообщества, и разницы между ими — достаточно значительны.

Данные анкеты собрались в таблицы *Excel* и были разделены согласно автономным сообществам при помощи фильтров. Это способствовало использованию сводных таблиц, чтобы получить точные результаты каждого сообщества и вопроса, а также графики, чтобы сочетать самые значительные ответы. Так выглядит использованное средство:

1	Marca temporal	Indique su comunidad autónoma:	¿Con qué servicios c	¿Puede recurrir a sei	¿A qué tipo de servíc	¿Quién financia dich
170	28/05/2019 16:28:08	Cataluña	Programa de Educación (No		
171	28/05/2019 17:22:51	Cataluña	Aula acolluda	No		
172	28/05/2019 17:23:41	Asturias	Ninguno	No		
173	28/05/2019 17:40:28	Castilla-La Mancha	Preparate	No		
174	28/05/2019 18:10:48	Cataluña	Media jornada semanal d	Sí	A veces viene una person	No sabe
175	28/05/2019 18:44:51	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
176	28/05/2019 20:09:04	Andalucía	Programa de Educación (No		
177	28/05/2019 20:18:40	Cataluña	Programa de Escuelas de	No		
178	28/05/2019 20:23:21	Cataluña	Programa de Escuelas de	No		
179	28/05/2019 20:28:28	Cataluña	Ninguno	Sí	Interpretación en reunione	Ayuntamiento
180	28/05/2019 23:09:24	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
181	29/05/2019 5:42:55	Cataluña	Aula d'acollida	No		
182	29/05/2019 6:37:09	Cataluña	Programa de Escuelas de	No		
183	29/05/2019 6:47:43	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
184	29/05/2019 7:02:12	Cataluña	Mediadores educativos	No		
185	29/05/2019 7:04:37	Castilla-La Mancha	Ninguno	No		
186	29/05/2019 7:12:31	Cataluña	Aula d'Acollida (Aula de A	Sí	Interpretación en reunione	Ayuntamiento, Comunida
187	29/05/2019 7:13:16	Castilla-La Mancha	Programa de Escuelas de	No		
188	29/05/2019 7:19:22	Cataluña	Ninguno	No		

Изображение 5: Таблица анализа данных анкеты

Источник: Анкета об услугах устного и письменного перевода в образовательных центрах

5.2. Сообщество Мадрида

Для того, чтобы провести более глубокое рассмотрение ситуации Сообщества Мадрида, применились два разных метода. С одной стороны, электронная анкета (та же самая, что была упомянута в предыдущей части документа) а с другой личные собеседования.

5.2.1. Электронная анкета

Что касается электронной анкеты, она была адресована только работникам образовательных центров. Поэтому, первый шаг опроса заключался, еще раз, в сборе информации о численности иностранных жителей Сообщества Мадрида и о численности изучающих в образовательных центрах людей. С этой целью были использованы данные Национального Института Статистики (INE). Затем, сфера действия анкеты была ограничена по районам, в которых живут больше мигрантов, при помощи статистической информации городской администрации Мадрида, а точнее, документа Иностранного Населения по Страну Происхождения и Району Жительства. После этого, следующий шаг был основан на поиске образовательных центров путём поисковика центров, доступного в веб-портале обслуживания населения страницы Сообщества Мадрида (http://www.madrid.org/wpad_pub/run/j/MostrarConsultaGeneral.icm). В конце, анкета была отправлена через электронную почту выбранным центрам и были получены 27 ответов.

5.2.2. Личные собеседования

Процесс сбора информации путем личных собеседований достаточно отличался от предыдущего, во-первых, потому, он был адресован двум разным группам людей. Эти две группы были работники образовательных центров и бывший поставщики официальных услуг устного и письменного перевода в образовательных центрах (SETI). В последнем случае получатели анкеты были разделены также на две группы: команда координаторов и команда переводчиков. Ниже описывается процедура, применённая с каждой группой.

5.2.2.1. Работники образовательных центров

Для взятия интервью работников образовательных центров, учитывались, снова, данные Национального Института Статистики упомянутые в предыдущей части. Однако, в этот раз отбор центров был проведен более подробно. В связи с тем, что взятие интервью началось в Июне, не было возможно обращаться ко всем центрам с высокой численностью студентов мигрантов по электронной почте. Таким образом, чтобы гарантировать хотя бы личные собеседования, самый разумный вариант и, следовательно, применённый вариант, было обращение к знакомым людям. Выборка анкеты оказалась следующая:

- Мануэл Веласко. Центр среднего образования Изабел Ла Католика. Район центр.
- Нурия Агильо. Центр дошкольного образования Лос Гавиланес. Район Тетуан
- Роса Мария Фернандез. Центр среднего образования Циудад де лос Ангелес. Район Вильяверде
- Мануэла Виктория де ла Чика. Центр дошкольного и начального образования Альфонсо Х ел Сабио. Район Викальваро.
- Иоланда Саиз. Центр дошкольного и начального образования Кармен Лафорет. Район Викальваро.

- Мария Хесус Перез Ревириего. Центр дошкольного и начального образования Район Викальваро.

Чтобы сделать выбор среди всех возможных центров, самым главным параметром стал место нахождения. Это объясняется тем, что один из целей работы это дать общее представление ситуации Сообщества Мадрида, а не только похожих районов. В случае района Викальваро, например, хотя все центры находятся близко, они сильно отличаются друг от друга по особенностям студентов.

Что касается самых интервью, они были взяты, по мере возможности, очно- Ведь близость и атмосфера доверия – очень важные во время разговора, чтобы добиться определенных целей. Таким образом, хотя первоначальные усилия были значительны, результаты оказались удовлетворительными: из 6 возможных собеседований, 5 были проведены очно и 1 (Росой Марией Фернандез) по телефону.

Вопросы адресованы преподавателем опрошенных центров были разделены на четыре категории, похожи на категории электронной анкеты. Это объясняется тем, что цель обеих анкет – такие же самые: познакомиться со спросом и предложением услуг устного и письменного перевода в образовательных центрах. Однако, внимание было обращено на влияние отсутствия коммуникации на личное и академическое развитие студентов мигрантов, так как оно является главным фактором во время оценивать важность услуг перевода. Кроме того, опрошенным людям задались вопросы о роли семей в процессе адаптации, особенно потому, что семьи, так же как и студенты, являются возможными пользователями услуг перевода в случае, если они не понимают местного языка. Вот четыре категории анкеты:

- Социальная реальность центра
- Проблемы, с которыми сталкиваются студенты мигранты
- Роль семей
- Услуги устного и письменного перевода (спрос и важность)

Все вопросы каждой категории были открытые, с целью способствовать размышлению опрошенных людей и не закрыть возможные и интересные источники информации. К тому же, некоторые вопросы были отменены или добавлены в зависимости от направления разговора. С другой стороны, вопросы были придуманы учитывая оба образовательные центры имеющие и не имеющие доступ к услугам перевода.

Ответы собрались, в зависимости от мнения опрошенных, письменно или посредством аудиозаписей, а все были анализированы качественно.

5.2.2.2. Поставщики услуг устного и письменного перевода: переводчики

Помимо спроса услуг устного и письменного перевода, предложение тоже должно быть рассмотрено, чтобы дать общее представление ситуации. Поэтому были взяты интервью переводчикам, предложившим свои услуги официальной услуге перевода в образовательных центрах упомянута выше. Эта часть сбора информации была возможна благодаря базе данных Услуги Устного и Письменного Перевода Испанской Комиссии Помощи Беженцам (CEAR), которая состоит из почти 2000 человек. Среди всех, были выбраны тех, кто когда-то были в составе команды переводчиков официальной услуги перевода в образовательных центрах и, после рассмотрения их они были контактированы по телефону или по электронной почте. Таким образом, были назначены встречи со следующими переводчиками:

- Диана Ву (Цу Мей Ву Уанг): переводчица китайского языка
- Махмуд Авди: переводчик курдского, турецкого и арабского языков
- Палома Роблес: переводчица китайского языка
- Шахин Асаниефракти: переводчица персидского языка

В этот раз все собеседования были проведены по телефону в связи с местом нахождения и режимами работы переводчиков.

Что касается вопросов, они были сосредоточены на функционировании официальной услуги перевода в образовательных центрах до своего закрытия. Особенное внимание было обращено на организации работников и на объем работы, а также на вида предоставленных услуг. С другой стороны, переводчики были опрошены о нужном им образовании и о проблемах с которыми они часто сталкивались. В конце, задались вопросы о важности этой услуги в образовательных центрах и о возможных выгодах.

5.2.2.3. Поставщики услуг устного и письменного перевода: координаторы

В заключение, последний шаг сбора информации был возможен благодаря Кармен Лас Ерас, заведующая Услуги Устного и Письменного Перевода Испанской Комиссии Помощи Беженцам. Она установила контакт с Мохамед-Ел Мадкоури, бывший координатор команды переводчиков арабского языка в официальной услуге перевода в образовательных центрах (SETI) и Ульяна Стефановна, последняя заведующая услуги.

После первого обращения по электронной почте, были назначены телефонные встречи с обоими, и заданные вопросы были связаны со следующими темами: функционирование услуги, источники финансирования, отбора переводчиков, важность услуги в образовательных центрах и влияние на них и причины закрытия. В этом случае так и как в предыдущих, адаптация вопросов к направлению разговора играла основную роль в сборе информации. Это способствовало выявлению интересных и неожиданных источники информации.

Оба разговора были записаны, переписаны и анализированы.

7. Выводы

«При создании контекста, в котором каждый человек может быть самим собой, и стоит привлекать всех людей, тогда язык разовьётся не так, как и в местах, где отсутствует уважение за реальные потребности персонального развития» (Уайльд, 2013:197).

Результаты данного исследования подтверждают, что существует огромное незнакомство с услугами перевода, предложенными образовательным центрам в большинстве автономных сообществ, включая Мадрид. Кроме того, они поддерживают, что проблемы коммуникации с которыми сталкиваются центры, непосредственно связаны с предложением услуг перевода, являются огромной проблемой которая негативно влияет столько же на центры, как и на студентов мигрантов в процессе школьного обучения.

В этой части, описывается, во первых, ситуация, обусловлена этим незнакомством. Кроме того, упоминаются разные причины, из-за которых ситуация не улучшается, и делается упор на связанные с этим последствия. В заключение, проливается свет на проблему, с которой сталкиваются большинство образовательных центров и предлагается путь продвижения вперед для улучшения ситуации.

7.1. Социальная реальность образовательных центров: причины

Согласно результатам электронной анкеты, так в Мадриде, как и в остальных автономных сообществах, процент образовательных центров, пользующихся услугами перевода не достигает 50%. Хотя в некоторых случаях маленькая сумма ответов не разрешает ничего с уверенностью утверждать, общая картина ситуации – достаточно отрицательна. И чем объясняется эта ситуация? Есть две главные причины: незнакомство и отсутствие финансирования. В согласии с информацией, полученной при помощи личных собеседований, хотя бы что касается сообщества Мадрида, услуги устного и письменного перевода не достаточно рекламированы. В общем, существует огромное незнакомство со стороны центров, и в тех, что не так, это потому, что когда-нибудь сталкивались с необходимостью и нашли средства, чтобы получить доступ к ним. Однако, как уже было сказано выше, центры не получают в начале учебного года никакого информационно-справочного материала, рекламирующего средства, к которым они имеют доступ. Те, кто добьются целью и находят информацию, сталкиваются с достаточно неудобной процедурой. В дополнение к заполнению запроса, обычно центры обязаны разъяснить и объяснить детально причины по телефону и, в случае, если они не оказываются достаточно важными, центры не получают никакого решения. Почему? Несомненно, из-за второй причины, обуславливающей эту ситуацию: отсутствие финансирования. Ведь так поставщики услуг устного и письменного перевода, как и пользователи подтверждают, что реальные потребности никогда не покрывались, ни раньше ни сейчас. Но. Тогда, почему при существовании высокого спроса не укрепляются средства и находится решение на проблему? Помимо очевидной причины, то есть, что ситуация мигрантов никогда не была одним из приоритетов

управляющих государственными деньгами людей, есть другая не такая известная причина: что спрос существует, но он не виден. И за это отвечают сколько пользователи столько поставщики услуг. С одной стороны, образовательным центрам обычно кажется удобнее принимать «местные» меры чем сталкиваться со сложной процедурой заполнения запроса. С другой, поставщики не рекламируют услуги ни, обеспечивают доступ к ним, чтобы защищаться и утверждать что всегда покрывают большинство запросов. Таким образом, спрос кажется низким и не находятся причины для укрепления средств, направленных на эту цель. В то же время, студенты мигранты и их семья постоянно сталкиваются с проблемами коммуникации которые, как было объяснено выше, не разрешает надлежащему наблюдению студентов со стороны центра, что является основным фактором для хорошего персонального и академического развития.

7.2. Социальная реальность образовательных центров: последствия

Этот заколдованный круг приходит к серьёзным последствиям. Как уже было сказано выше, есть разные причины, обуславливающие отсутствие доступа к услугам перевода со стороны более 50% образовательных центров в Испании. С этого процента, почти 85% придают важное значение этим услугам (7 из 10 баллов так в Мадриде, как и в остальных сообществах). Это доказывает, что необходимость действительно существует и до такой степени, что в большинстве случаев, в которых она не удовлетворяется официальным образом, это делается «местным образом». А как? В пути всех этих импровизированных решений, упомянутых и рассмотренных в предыдущих частях: члены семьи или знакомые говорящие на местном языке, преподаватели иностранных языков, сам студент мигрант или другие студенты, знающие оба языка. Хотя в принципе они могут показаться хорошими решениями, эти меры могут привести к значительным рискам. Несмотря на то, что это было уже объяснено в первой части работы, нужно еще раз подчеркнуть, что переводчики получают специализированное образование разрешающее им предлагать качественные услуги; конфиденциальность, объективность или способность остаться на месте в непростых ситуациях – только некоторые из нужных требований благодаря которым, переводчики могут это делать, и они не могут быть гарантированы любым человеком, просто знающим оба языка одного конфликта. Однако, следует напомнить, что работники образовательных центров обычно это не знают и не думают, что таким образом неправильно поступают. Они просто стараются найти как можно быстрее способ выйти из какой-то трудной ситуации, при помощи средств, к которым имеют доступ. Тем не менее, это приводит к еще одному отрицательному последствию, в этот раз для переводчиков: ведь если эта профессия не такая официальная ни признанная как должна, эти виды решений никак не помогают. Если один человек может выступить в роли переводчика в образовательных центрах, лишь на том основании, что знает два языка, можно с уверенностью предположить, что ни образование переводчиков ни они сами не имеют никакого значения. Таким образом, заколдованный круг возвращается: небольшое значение, приданное профессиональности профессии приводит к сокращению спроса официальных услуг перевода и, еще раз, укрепление существующих услуг оказывается не нужным. В свою очередь, все эти студенты, члены семьи и преподаватели все еще удовлетворяют сами существующие необходимости, принимая риски, которые им не соответствуют. Студенты мигранты, тем временем, страдают от последствий.

7.3. Возможные решения

Но не все так плохо. Согласно данным электронной анкеты, образовательные центры, имеющие доступ к услугам устного и письменного перевода, лучше понимают насколько они основные. Таким образом, хотя процент центров, оценивающих услуги свыше 7 баллов из 10 еще составляет 85%, так в Мадриде, как и в остальных сообществах, есть большая разница среди тех, кто считают услуги крайне необходимыми: в Мадриде, только 21,40% центров, не имеющих доступ к услугам перевода считают их необходимыми, пока среди имеющих число достигает 53,9%. Что касается остальных сообществ, разница составляет 20%: 27,40% среди тех, у кого есть доступ и 47,40% среди тех, у кого нет. Эти данные являются, без сомнения, разоблачительными: они доказывают, что незнакомство и неопытность — главные причины по которым центры не считают услуги перевода необходимыми. Ведь как только они получают доступ, уровень приданного им значения существенно увеличивается. Это утверждает снова, что сегодняшней спрос не отражает реальность так как, в случае, если бы больше образовательных центров получили нужную информацию, чтобы познакомиться с услугой, число центров, считающих их необходимыми также увеличивалось бы.

С другой стороны, следует уточнить то, в том нуждаются образовательные центры. В согласии с данными электронных анкет, высокий процент центров, не считающих оказание услуг перевода нужным, не имеют четкого представления о том, что значило бы. Ведь много ответов относятся к человеку, говорящему на многих языках и работающему на полную ставку в одном образовательном центре, где он был бы готов оказать свои услуги в любой ситуации. Это понятие работы переводчика приходит к тому, что много центров считают эти меры чрезмерными и выбирают местные решения, но правда в том, что Это не имеет к действительности никакого отношения. Как было объяснено выше, услуги перевода, оказанные на сегодняшний день не удовлетворяют все необходимости, но они основаны на хорошей базе: система составлена сетью партнеров, покрывающих большинство нужных языков и оказывающих нерегулярные услуги. Центры определяют сроки собраний и ходатайствуют предварительно присутствие переводчика, прибывающего в назначенную встречу в согласованные дату и время. Таким образом, кажется, что если бы центры у которых нет доступа к услугам перевода познакомилась с функционированием, едва ли продолжали бы принимать местные меры. Это, тем временем, увеличивало бы спрос услуг и, вероятно, средства, направленные на эту цель.

7.4. Как добиться этой цели?

Решения есть: не надо создать новую систему, а только расширять сферу распространения существующей для того, чтобы она удовлетворила реальные необходимости. Но как? Согласно данным этого исследования, есть два пути: первый из них связывается с финансированием, а второй с информированием.

Для того, чтобы дать хорошее объяснение первого пути, следует припомнить ситуацию агентств и неправительственных организаций, оказавших и оказывающих услуг устного и письменного перевода в образовательных центрах. Как было сказано

выше, они обязаны ранжировать запросы по степени важности, отказать те, что оказываются менее значительными и объединять выбранные запросы чтобы переводчики успели удовлетворить их все. Это отражает, что, в связи с недостатком финансирования, сэкономить в ущерб переводчикам оказывается неизбежной мерой. Следовательно, это профессионалы оказывают качественные услуги и не получают соответствующее вознаграждение в обмен. Один из главных факторов для того, чтобы улучшить эту ситуацию – процент сокращения, наложенный услугам устного и письменного перевода в действующем тендере. Поскольку частные предприятия нуждаются в удельных прибылях при оказании любой услуги, вытекающий после наложения сокращения бюджет включает в себя и сумма денег, получаемая переводчиками, и удельный прибыль. Если бы контракт тендера заключился бы в пользу любой неправительственной организации, которой, на самом деле, не нужен удельный прибыль, даже при такого же процента сокращения, сумма денег, получаемая переводчиками увеличивалась бы. Это способствовало бы улучшению их условий труда, а также ситуации устного и письменного в образовательных центрах.

С другой стороны, за информирование должны отвечать так образовательные центры как и переводчики. Ведь если проблема, на которую обращалось внимание в последней части работы, основывается в том, что реальные потребности не достаточно отражены, существует большая сфера действия в которой нужна сильная группа, готова требовать решения. Центры, в свою очередь, должны преодолеть страх просить уважение к правам студентов мигрантов и требовать соответствующие меры. Тем временем, переводчикам следует начинать учитывать значение оказанных ими услуг и становиться видными. Так же как и в других областях государственных услуг, такие как здравоохранение или правосудие, придание официального характера работе переводчиков развивалось медленно: профессионалы разных областей постепенно понимали до какой степени являются важными переводчики, и объединились к ним с целью найти решения. В области образования должно случаться то же: существуют родительские комитеты, преподаватели часто встречаются с семьями студентов и собрания и предложения со стороны переводчиков – все больше частые. Если государственные учреждения не приступают к исполнению свои обязанностей, обратным сторонам нужно объединять усилия, чтобы получить доступ к надлежащим мерам.

7.5. Как улучшается ситуация студентов мигрантов?

Оказание услуг устного и письменного перевода прямо связывается с проблемами в процессе школьного обучения студентов мигрантов. Как было рассмотрено в предыдущих частях работы, отсутствие коммуникации между образовательными центрами и студентами или семьями сильно влияет на свое персональное и академическое развитие. Эти люди, всегда оказывающие в невыгодном положении, сталкиваются с постоянными препятствиями лишь в том основании, что не знают местный язык: испытывают трудности в отношениях со своими однокурсниками, семья не могут вмешиваться в процессы развития своих детей, и так далее. Кроме того, следует напомнить, что возраст возможных пользователей услуг перевода является основным

фактором, так как большинство из них находятся в процессе развития своих личностей и любой травмирующее событие может прийти к необратимым последствиям.

Любая страна обязана отвечать за уважение к правам приезжающих к ней людей. Доступ к информации и создание равных условий в образовательных центрах – некоторые из этих прав. Эта работа ясно отражает, что один из решений, приходящих к этому уважению основывается на достаточном оказании услуг устного и письменного перевода. Эти услуги должны быть удобными и доступными образовательным центрам и качественными для пользователей. Уважение к правам мигрантов – основной и приоритетный вопрос, и давно пора заинтересованным сторонам направить все свои силы на эту цель, начиная с образовательных центров и до всех областей, влияющих на качество жизни любого жителя этой страны.

9. Приложенные документы

1й приложенный документ: Вопросы электронной анкеты, отправленной образовательным центрам всех автономных сообществ

1. Укажите ваше автономное сообщество

- Андалусия
- Арагон
- Астурия
- Кантабрия
- Кастилия-Ла-Манча
- Кастилия-Леон
- Каталония
- Эстремадура
- Галисия
- Балеарские острова
- Канарские острова
- Риоха
- Мадрид
- Мурсия
- Наварра
- Страна Басков
- Валенсия

2. К каким услугам, направленным на интеграцию студентов мигрантов имеет доступ центр, в котором Вы работаете?

- Программа благополучного прибытия в школу
- Медиатор работающий в образовательных центрах
- Программа дополнительного образования
- Никакой
- Другие

3. Имеет ли он доступ к услугам устного и письменного перевода?

- Да
- Нет

При ответе да: виды услуг

4. Какие услуги перевода предоставляются в Вашем центре?

- Письменный перевод информационных документов центра
- Письменный перевод документов страна происхождения, необходимые для регистрации студентов
- Письменный перевод документов преподавателей или других работников центра: оценки, программы, разрешения...

- Устный перевод собраний с семьями студентов мигрантов
- Устный перевод собеседований работников центра со студентами мигрантами
- Устный перевод в срочных ситуациях, требующих качественной коммуникации между участниками
- Другие

5. Кто финансирует услуги?

- Городская администрация
- Сообщество
- Некоммерческая организация
- Не известно
- Другие

6. Кто оказывает услуги?

- Некоммерческая организация
- Частное предприятие
- Другие

7. До какой степени Вы считаете нужным оказание этих услуг?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

При ответе нет: решения и необходимости

8. Каким образом разрешаются проблемы коммуникации со студентами мигрантами или их семьями в Вашем центре?

- Члены семьи / друзья мигранта, говорящих по-испанский
- Другие студенты мигранты, говорящие по-испанский
- Сам студент мигрант
- Преподаватели иностранных языков
- Другие

9. Считаете ли Вы нужным оказание услуг устного и письменного перевода в образовательных центрах?

- Да
- Нет
- Другие

10. В случае, если Вы ответили положительно на предыдущий вопрос, до какой степени думаете что эти услуги оказались бы выгодными для центра?

- 1
- 2
- 9
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

2ой приложенный документ: Возможные вопросы интервью направленного директора опрошенных центров образования

- В каком образовательном центре Вы работаете и какая у Вас должность?
- Сколько студентов мигрантов изучаются в Вашем центре?
- Приезжают ли они из испаноговорящих стран
- Какими являются самые важные трудности, с которыми сталкиваются эти студенты?
- Какие услуги, направленные на интеграцию студентов мигрантов, есть в Вашем центре?
- Если говорим о тех, кто не понимают испанский язык, как Вы думаете что незнание языка влияет на его персональное и академическое развитие?
- Считаете ли Вы важным отношение между работниками центра и семьями?
- Имеет ли Ваш центр доступ к услугам перевода для решения возможных проблем коммуникации со студентами или семьями?
- Да:
 - К каким услугам перевода?
 - Как Вы их чаще используете?
 - Как часто оказываются нужными
 - При какой процедуре можно получить доступ к ним?
 - Кто оказывает услуги?
 - Насколько довольны оказываются заинтересованные стороны после их оказания?
 - Как Вы знали о существовании услуг?

Какие выгоды приносят центру?

И студентам?

Считаете ли Вы удовлетворительным образ, которым разрешаются проблемы коммуникации между студентами мигрантами и испаноговорящими людьми в данный момент?

До какой степени соглашаетесь с оказанием услуг? (оцените с 1 до 10 баллов)

Есть у Вас какое-нибудь замечание?

• Нет:

Как Вы обращаетесь к студентам мигрантам?

И к их семьям?

Как они получают письменную информацию?

Считаете ли Вы нужным иметь доступ к официальным услугам устного и письменного перевода? (оцените с 1 до 10 баллов)

В каких случаях пользовались бы услугами?

Думаете ли Вы что оказание услуг оказалось бы выгодным для центра?

Какими являются основные препятствия, связанные с отсутствием услуг для центра?

А для студентов?

Есть у Вас какое-нибудь замечание?

Зий приложенный документ: Возможные вопросы интервью, направленного координаторам Официальной Услуги Устного и Письменного Перевода в Образовательных Центрах (SETI)

• Когда Вы работали в Официальной услуге устного и письменного перевода в образовательных центрах и какая у Вас была должность

• Как Вы начинали в ней работать?

• Какие услуги Вы оказали? Как часто?

• Каковой было ваш источник финансирования? Получили ли Вы достаточные деньги?

• Каких профессионалов Вы наняли?

• Как Вы выбирали переводчиков?

• Как могли центры иметь доступ к вашим услугам?

• Считаете ли Вы нужным оказание этих услуг в образовательных центрах?

• Как они улучшают персональное и академическое развития неиспаноговорящих студентов?

• Насколько довольны оказываются заинтересованные стороны?

• Почему закрылась Официальная услуга устного и письменного перевода в образовательных центрах

• Знаете ли Вы как разрешаются проблемы коммуникации в данный момент?

• Есть у Вас какое-нибудь замечание?

4ый приложенный документ: Возможные вопросы интервью, направленного переводчикам Официальной Услуги Устного и Письменного Перевода в Образовательных Центрах (SETI)

- Работали ли Вы переводчиком в области образования?
- В какой организации?
- Как заключались договоры с переводчиками?
- Знаете ли Вы как получали центры доступ к услугам?
- В каких ситуациях переводили Вы устно? Какие документы переводили Вы письменно?
- Сталкивались ли Вы со сложными ситуациями?
- До какой степени считаете нужным получение специального образования для работы переводчиком в образовательных центрах?
- Какими являются основные трудности, с которыми Вы сталкивались при работе переводчиком в образовательных центрах?
- Считаете ли Вы нужным оказание этих услуг в образовательных центрах
- Как они улучшают персональное и академическое развития неиспаноговорящих студентов?
- Насколько довольны оказываются заинтересованные стороны?
- Почему закрылась Официальная услуга устного и письменного перевода в образовательных центрах
- Знаете ли Вы как разрешаются проблемы коммуникации в данный момент?
- Есть у Вас какое-нибудь замечание?