Universidad de Alcalá

La importancia de la cultura y la influencia de esta en el ámbito de la interpretación de los servicios públicos

The relevance of culture and its influence in Public Service Interpreting

(En español e inglés)

CURSO ACADÉMICO 2019-2020

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

Presentado por:
D./Dª Sandra García Cobo

Dirigido por:
Dr./Dra. D./Dª Charis González

Alcalá de Henares, a 8 de junio de 2020

La importancia de la cultura y la influencia de esta en el ámbito de la interpretación

Resumen 3
1. Introducción 4
1.1. Motivación, objetivos, hipótesis y selección del método de análisis 4
2. Qué es la cultura 5
2.1. Cultura y controversia en el ámbito interpretativo 6
2.2. Traductor, intérprete, mediador. Competencias comunicativas 9
2.3. Incidencia de las mencionadas subcompetencias en la interpretación y/o en la cultura 16
2.4. Los estereotipos 18
3. Lenguaje corporal y comunicación no verbal 20
3.1. Cómo afecta a la interpretación 24
3.2. Los siete canales del lenguaje corporal según J.M. Petisco 25
4. Muestra de datos y método 28
4.1. Análisis de las situaciones y resultados 41
5.Conclusiones 50
5.1. Conclusiones generales 50
5.2. Conclusiones de los datos obtenidos 56
6.Traducción 63
7.Bibliografía: 82

Resumen

Vivimos en una sociedad multilingüe en la que cada vez es más importante superar las barreras comunicativas, y culturales que se pueden presentar en cualquier momento del día, para ello tenemos a figuras como los intérpretes y/o mediadores que tiene que poseer una serie de subcompetencias (lingüística, quinésica, proxémica, paralingüística, pragmática y estilística) para poder alcanzar la eficacia comunicativa deseada en cualquier acto comunicativo y, concretamente en el ámbito que atañe a nuestro trabajo que sería el de los servicios públicos. Dichas competencias ayudan a los intérpretes a saber cómo actuar en cada momento y a no caer en los estereotipos, los cuales generan prejuicios, u otros errores, que pueden afectar a la calidad de su trabajo y, por lo tanto, influir directamente en si se alcanza la eficacia comunicativa o no. Por otro lado, el lenguaje corporal y la comunicación no verbal son aspectos que merecen especial atención en la realización de una interpretación dada la cantidad de información que llegan a transmitir y lo determinantes que pueden llegar a ser para que la situación comunicativa sea exitosa. Este estudio ha servido, además de para profundizar en aspectos importantes que atañen tanto a las interpretaciones como a los intérpretes, para confirmar la hipótesis planteada relativa a la importancia del conocimiento cultural por parte de los intérpretes a la hora de realizar su trabajo y a la eficacia en la comunicación dentro del propio acto comunicativo. Además, este estudio también ha ayudado a constatar que a los intérpretes les queda todavía un largo camino por recorrer para poder llegar a conseguir que se recurra a nosotros como a cualquier otro profesional cuando sea necesario, pero con dedicación y esfuerzo podremos conseguir que el panorama de la interpretación alcance los méritos que se merece y la misma importancia que tienen otros sectores.

Palabras clave: competencias comunicativas, intérprete, mediador, lenguaje corporal, comunicación no verbal, comunicación verbal, estereotipos, prejuicios, eficacia comunicativa, conocimiento cultural.

The relevance of culture and its influence in the interpretation field

We live in a multilingual society where every day it is increasingly important to overcome communicative and cultural boundaries which can occur at any time during the day. To overcome these boundaries, we may employ the assistance of different professionals such as interpreters and/or mediators. These professionals should possess a series of sub-competences (such as linguistic, kinesics, proxemic, paralinguistic, pragmatic, and stylistic) to achieve the desired communicative effectiveness in any communicative act, specifically in the field that concerns us, which would be that of public services. The sub-competences mentioned above help interpreters to know how they should act and react at any given moment and how to avoid the use of stereotypes, which may result in prejudices or other mistakes which may also affect the communicative effectiveness of the message being delivered. Likewise, body language and non-verbal communication deserve special attention in the interpretation. This is due to the amount of information that they can provide, and how important and decisive they are for a successful communication in the interaction. This study has been useful not only to examine in depth the importance of these aspects concerning both interpretation and the role of the interpreter, but also to confirm the suggested hypothesis regarding the importance of cultural knowledge on the part of the interpreter. This is important for the interpreter when carrying out their work and evaluating the effectiveness of the communication within the communicative act. Furthermore, this study has also helped to highlight the fact that interpreters have still a long way to go in reaching a variety of audiences, but with dedication and effort the interpreter may be able to increase the visibility

and relevance of communicating through an effective interpreter and to help interpreting achieve the esteem it deserves.

Key words: communicative skills, interpreter, mediator, body language, non-verbal communication, verbal communication, stereotypes, prejudices, communicative effectiveness, cultural knowledge.

1. Introducción

1.1. Motivación, objetivos, hipótesis y selección del método de análisis

El presente Trabajo de Fin de Máster tiene como objeto de estudio el análisis en profundidad de la importancia de la cultura en la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP). La hipótesis que planteo es si el desconocimiento de la cultura del usuario por parte del intérprete puede ocasionar problemas en la comunicación o dar lugar a errores. A través de los datos que se obtengan, podremos comprobar si el conocimiento cultural es tan importante a la hora de interpretar concretamente en el ámbito de los servicios públicos, y más concretamente aún en los contextos médicos, jurídicos y judiciales.

Los motivos que me han llevado a seleccionar este tema para mi trabajo han sido de diversa índole, dichos motivos abarcan desde la inquietud que hay en mí por conocer más sobre este tema, pasando por la imperante necesidad de obtener respuestas y llegando hasta la escasez de conocimiento existente sobre cómo de importante es la cultura en la traducción e interpretación en los servicios públicos.

El objetivo principal de mi trabajo es constatar si la hipótesis que planteo es verdadera o falsa, sustentándome por supuesto en una base empírica lo cual me permite constatar hechos de manera tangible. Desde un primer momento yo, como intérprete, opino que el factor cultural es fundamental a la hora de realizar interpretaciones, sin embargo, este hecho debe constarse para pasar de ser una opinión un tanto subjetiva a una afirmación plena y sólida.

Respecto al método de análisis que se va a emplear, he decidido optar por la realización de un cuestionario a todas aquellas personas que hayan vivido situaciones donde no se haya alcanzado la eficacia comunicativa en contextos relativos a los servicios públicos, con la finalidad de obtener así una visión más clara y significativa de nuestro objeto de estudio en cuestión. Cuando hacemos referencia a eficacia comunicativa nos estamos refiriendo concretamente a cuando los interlocutores no han logrado comunicarse total o parcialmente. Estos cuestionarios se han realizado a través de los formularios de Google, ya que permite obtener las respuestas de manera ordenada, ayudándonos así a poder obtener conclusiones más rápidamente y con menos probabilidad de errores.

Dichos cuestionarios constan de 20 preguntas de respuesta cerrada y abierta en las que se plantean cuestiones bastante exactas y precisas para poder constatar si existe un desconocimiento de la cultura o no. Como la idea es obtener datos significativos, el abanico de personas a las que se le hace dicha encuesta es bastante amplio, es decir, son personas de diferentes culturas, idiomas, sexo, edad, etc., ya que lo que nos importa es obtener el mayor número de datos para poder así comprobar nuestra hipótesis y elaborar unas conclusiones de peso.

Es importante destacar que este cuestionario también van a completarlo personas de habla hispana ya que, a pesar de poseer el mismo idioma, hay palabras, expresiones que difieren mucho de las nuestras, y, además también cuentan con una cultura un tanto diferente a la que nosotros tenemos, por lo tanto, me ha parecido interesante que se incluyan en este trabajo, para poder así hacer ver que el tener una cultura diferente no es sinónimo de poseer un idioma distinto. Un claro ejemplo de esto podrían ser los venezolanos, quienes hablando nuestra misma lengua poseen una cultura diferente, otro ejemplo podrían ser los argentinos quienes también tienen una cultura distinta a la nuestra, incluso tiene vocablos con un

contenido semántico diferente al nuestro, es decir, el significante es el mismo, pero el significado es distinto y este es el caso por ejemplo de la palabra "coger" la cual es el español de España adquiere el significado de "asir, agarrar o tomar algo de alguien" (Real Academia Española, s.f.), pero que, sin embargo, en Argentina adquiere una connotación sexual.

Finalmente, considero que es de imperante necesidad el estudio más exhaustivo y profundo de las culturas con las que como intérpretes trabajamos, además, también sería interesante la posibilidad de que se ofertaran cursos formativos, seminarios etc., de las culturas que más difieren de la nuestra y que más conflictos o dificultades pueden causar en el acto comunicativo a la hora de realizar una interpretación. Por otro lado, también sería interesante que en estos seminarios se creasen escenarios en los que haya peculiaridades y dificultades relativas a la cultura para que los que los participantes, es decir los intérpretes, tuviesen la oportunidad de ver cómo podrían subsanar la situación antes de enfrentarse a una real.

2. Qué es la cultura

El término cultura genera y ha generado mucha controversia durante años. A pesar de que nuestro trabajo no se centra justamente en profundizar sobre dicho vocablo, considero pertinente que se conozcan algunas de las muchas definiciones que podemos encontrar para crear así una base sólida que nos servirá de ayuda en la elaboración de nuestro trabajo, dado que, desde mi punto de vista, la obtención de un conocimiento teórico previo es fundamental para después poder ponerlo en marcha en el ámbito práctico.

Por lo tanto, encontramos que el término "cultura" ha sido definido a lo largo de toda la vida por diferentes estudiosos y que algunas de las definiciones que podemos destacar son las siguientes:

"Organización social del sentido, interiorizado de modo relativamente estable por los sujetos en forma de esquemas o de representaciones compartidas, y objetivado en "formas simbólicas", todo ello en contextos históricamente específicos y socialmente estructurados" (Giménez G., s.f.)

"Esa urdimbre y que el análisis de la cultura ha de ser, por lo tanto, no una ciencia experimental en busca de leyes, sino una ciencia interpretativa en busca de significaciones" (Geertz C., 1973).

"La cultura es un compuesto integral de instituciones, en parte autónomas y en parte coordinadas. Está constituida por una serie de principios tales como la comunidad de sangre a través de la descendencia; la contigüidad en el espacio, relacionada con la cooperación; las actividades especializadas; y el último, pero no menos importante principio del uso del poder en la organización política" (Malinowski. B, 1984).

"Conjuntode modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístic o, científico, industrial, en una época, grupo social, etc." (RAE, 2019).

"La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden" (UNESCO, 1982).

Una vez mencionados algunos de los conceptos que se tienen sobre el término cultura, me parece relevante destacar que, en lo que concierne a nuestro ámbito de la traducción y la interpretación, la definición que más se ajusta podría ser la proporcionada por la UNESCO en la "Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales" que tuvo lugar en México en el año 1982, ya que abarca un sentido más amplio de dicho término atendiendo a todos o a casi todos los aspectos. El único que queda más relegado al olvido, pero que nosotros estudiaremos más tarde, podría ser el aspecto del lenguaje corporal el cual también es un aspecto cultural, de hecho, cabría decir que puede ser una de las vertientes más importantes dentro de lo que denominamos cultura, puesto que puede variar notoriamente de una a otra, además de ser primordial en nuestro ámbito de trabajo. El hecho de que este lenguaje corporal varíe entre culturas es lo que hace también que sea de gran importancia adquirir conocimientos sobre este a la hora de realizar interpretaciones. Todo esto tenemos que verlo desde la perspectiva de que si aprendo una lengua diferente para poder facilitar la comunicación entre personas, también debo aprender la cultura y el lenguaje corporal puesto que forman parte un puzle en el que tienen que aparecer todas y cada una de las piezas para poder completarlo exitosamente, es decir, todas estas piezas deben encajar para poder realizar una interpretación de calidad.

2.1. Cultura y controversia en el ámbito interpretativo

Son numerosas las culturas que generan bastante controversia a la hora de realizar una interpretación. Dicha controversia nace por ciertos elementos subyacentes dentro de la cultura, entre todos ellos podemos destacar el elemento religioso entre otros muchos. La religión en muchas ocasiones es la causante de las interferencias en el proceso interpretativo, como ejemplo podemos destacar la religión islámica, simplemente por el hecho de que es una de las que más difieren con respecto a la nuestra y, por lo tanto, podremos ver con más facilidad el hecho de la importancia que tiene conocerla (Saleh Hussein, 2017).

Cuando nos encontramos ante una situación compleja generada por interferencias culturales es característico que el intérprete recurra al uso del método de la equivalencia traductora, sin embargo, como bien todos sabemos ya, no siempre lo que se transmite en una cultura, lo que se dice en sí, puede decirse también en otra. En estos casos el intérprete tendrá que hacer uso de sus habilidades e intentar captar lo que realmente se dice. Entrarían aquí también en juego las implicaturas las cuales se verán a lo largo del trabajo. Si nos centramos en la lengua árabe y en los elementos religiosos de la misma podemos destacar que cuando se producen interferencias en los procesos de interpretación suele ser en muchas ocasiones por frases del Corán, por dichos del profeta Mahoma o por connotaciones típicas que tienen a la hora de hablar. Detrás de estas expresiones hay una gran cantidad de contenido implícito al que el intérprete tiene que acceder para lograr así la eficacia comunicativa (Saleh Hussein, 2017).

La dificultad en estos contextos se da cuando el intérprete no es capaz de acceder al contenido implícito, esto suele ocurrir cuando dicho profesional no aplica la técnica o estrategia más adecuada a la situación, por lo que trasmite entonces de un modo literal lo que la otra persona está emitiendo, ocasionando así que la otra parte, la que no tiene la misma cultura, no comprenda el mensaje que se le ha trasmitido. Cuando ocurren estas situaciones los que fallan son los intérpretes porque son quienes deberían de haber tenido ese conocimiento cultural necesario para solventar la situación, dado que el usuario que recurre a los servicios de interpretación no tiene por qué tener ningún tipo de nociones culturales o lingüísticas, pues por eso es lo por lo que, en general, piden nuestra ayuda (Saleh Hussein, 2017).

Es en estos contextos, en estas situaciones complejas donde se puede apreciar la gran necesidad de recibir una formación previa sobre la cultura y la religión con la que se va a

trabajar, además del indudable conocimiento lingüístico que se debe tener de ambas lenguas de trabajo. Con conocimiento cultural no nos referimos únicamente a saber las costumbres más características, etc., sino que también nos referimos a adquirir conocimientos sobre la organización del país, las entidades u organizaciones existentes, dado que podrían diferir de las propias de nuestra cultura, e incluso podrían existir otras totalmente distintas. Este hecho ocurre en Estados Unidos y en Inglaterra, donde en el ámbito jurídico hay determinadas figuras que no existen en España, es por esto por lo que cuando hablemos de cultura no podemos encasillarnos únicamente en la religión o en otros aspectos puntuales, sino que tenemos que ver las cosas desde un punto de vista más amplio, más general, para abarcar así todo lo relativo a la cultura.

Un estudio empírico estudió varios ejemplos para dar cuenta de la importancia y del impacto que tiene el factor cultural en la interpretación. En uno de los casos que se ha estudiado se le pregunta al ciudadano de la zona árabe si convive con la otra persona como pareja, a lo que este responde en árabe "¡que Dios me proteja! En este acaso se puede observar que la respuesta que se ha dado tiene totalmente una connotación religiosa, es aquí donde entra el juego el papel del intérprete puesto que tiene que intuir o saber que, con esa oración que se ha emitido, simplemente quiere decir "no". Por lo que en este caso el intérprete la propuesta que ha hecho es una respuesta negativa, haciendo omisión de la oración religiosa dado que la emisión de esta lo único que haría sería ocasionar confusión y oscurecería la interpretación en este caso en concreto (Saleh Hussein, 2017).Podemos ver en este acto comunicativo en que el intérprete ha sabido lidiar con la situación y ha conseguido transmitir al usuario la información que realmente se le estaba dando, ha conseguido por lo tanto alcanzar la eficacia comunicativa.

Me parece también interesante completar este ámbito cultural con las emociones. Las emociones es otro aspecto muy importante para tener en cuenta puesto que, aunque todas las culturas cuentan con ellas, no todas las manifiestan del mismo modo e incluso no todos los individuos las exteriorizan del mismo modo. Este aspecto no está muy estudiado, sin embargo, encontramos dos ámbitos en los que sí hay más contenido. Estos ámbitos son el de la salud y la enfermedad (Casado, 2007). En lo que atañe a las emociones me parece importante destacar que es un tema bastante delicado y que tiene un matiz un tanto subjetivo puesto que sí va a depender más de un modo individual de cómo cada persona lidie con ellas, aunque si bien es verdad pueden establecerse patrones generales determinados por las diferentes culturas.

Dentro de las emociones, si nos centramos en el concepto de vergüenza, podemos decir que el hecho de que una persona árabe se comporte de un modo honorable no está determinado por la culpabilidad, sino que aquí entra en juego el factor de la vergüenza, más concretamente se comportan de un modo honorable con la finalidad de no sentirse juzgados de manera negativa por el resto de la población. Esta concepción del honor y la vergüenza se ven continuamente reforzadas porque se van trasmitiendo de generación en generación, sobre todo en los aspectos relativos al tema de la sexualidad, en este sentido, podemos concluir que la educación es la llave para cambiarlo todo, para ir evolucionando y dejar a un lado el código de honor (Casado, 2007). Digamos que para esta cultura los acontecimientos que generan vergüenza son los que perjudican y dañan el honor del individuo el cual es un factor primordial y que se considera característica intrínseca del hombre, sin embargo, la vergüenza es el atributo para la mujer, aunque esta también influye fuertemente en el honor de su familia y linaje (Casado, 2007).

Como bien he comentado, la educación es la llave para cambiarlo todo, cuando digo cambiarlo todo no me estoy refiriendo tan solo a los aspectos culturales, sino a todos aquellos aspectos que pueden perjudicar de manera negativa en nosotros mismos o en cualquier

individuo, por lo que debemos trabajar el tema de la educación para conseguir mejorar en todos los ámbitos de nuestra vida, para intentar conseguir nuestra mejor versión tanto profesional y personalmente.

Como bien se ha mencionado, el tema de la sexualidad es un punto clave en el que se sustenta el honor de la mujer, si queremos ir más allá, podemos centrarnos específicamente en el tema de la virginidad ya que este punto es fundamental, pues supone un factor determinante no solo para el honor de la propia mujer, sino que también para la reputación de toda su familia. Actualmente, la situación es la misma, sigue prevaleciendo el honor sobre otras muchas cosas lo cual nos lleva a seguir viviendo situaciones muy complejas que, llevadas al extremo, pueden desencadenar la muerte de la persona que ha tenido una conducta "inapropiada" (Casado, 2007).

Cuando hablamos de cultura musulmana debemos tener en cuenta que es muy amplia y compleja de definir, digamos que la cultura árabe tiene como punto de encuentro el árabe como lengua, sin embargo, no siempre comparten la religión del islam. Dentro de esta podemos diferenciar entre: la cultura árabe mediterránea, de la península arábiga y la del medio Oriente. Con esto observamos que en un mismo país pueden convivir y, de hecho, conviven culturas diferentes, lo cual algunas veces puede generar conflictos. Como ejemplo de esta situación, podemos mencionar a Francia donde conviven sociedades multiculturales que no se han integrado totalmente, por lo tanto, la sociedad está un tanto dividida y existen recelos originados por percibir la cultura del otro como una amenaza. Esto podría ocurrir también en España, en mayor o menor medida dada la multiculturalidad existente (Ruiz, s.f.).

Retomando el tema de la cultura árabe, debemos recordar siempre lo que hemos mencionado de las culturas musulmanas a la hora de realizar una interpretación porque hay variaciones entre ellas en cómo se conciben los diferentes aspectos de la vida etc., si bien es verdad que, por lo general, en todas ellas la mujer ha estado en un segundo plano. Sin embargo, esta posición y otras muchas no está respaldad por la propia religión islámica, sino que ha surgido por causas sociales. La situación que vive la mujer es muy diversa y varía dependiendo de cada país, por lo que no podemos pensar que por ser musulmana ya va a actuar de un modo o de otro o va a tener unos ideales u otros, ya que estaremos entrando en el círculo vicioso de los prejuicios y de prejuzgar. Como es lógico, muchas veces no conocemos a la persona que interpretamos y sabemos muy poco sobre ella y sobre cómo vive su cultura, en estos casos es cuando más neutrales tenemos que ser y más cuidadosos para no desencadenar situaciones que puedan hacer sentir incómodo al usuario.

Llegados a este punto me gustaría destacar que la referencia a las diferentes culturas a lo largo del documento no tiene ningún fin de herir o de hacer que las personas de las culturas mencionadas se sientan amenazadas, el único objetivo que tengo con la mención de las mismas y con la exposición de ejemplos es ver las diferencias que se dan entre unas y otras, para poder llegar así a hacer comprender la importancia de que como intérpretes, como profesionales del ámbito, las estudiemos y nos documentemos.

Con toda esta información mi objetivo, además de proporcionar cierto conocimiento sobre esta cultura específicamente, es hacer ver lo que puede diferir una cultura de otra y lo importante que es tener conocimientos culturales de las lenguas de trabajo. Adquirir estos conocimientos no solo nos va a ayudar a realizar un trabajo de calidad, sino que nos sirve para nuestra vida diaria, para enriquecernos y crecer como personas. El conocimiento en sí sea del tipo que sea, nos ayuda a abrir nuestra mente y a resolver todos los retos que se nos puedan presentar en nuestro día a día.

2.2. Traductor, intérprete, mediador. Competencias comunicativas

Adentrándonos un poco más en la materia para ir definiendo poco a poco nuestro objeto de estudio es pertinente destacar la figura del traductor e intérprete, además de la del mediador que en nuestro ámbito (los servicios públicos) sería la más destacada. Partimos de la base de que vivimos en un país donde cada vez se recibe a más población inmigrante lo cual está ocasionando una nueva realidad, una realidad multicultural. Muchas de estas personas, que por unos motivos u otros deciden abandonar su país para venir al nuestro, traen consigo una lengua, unas costumbres y unas tradiciones, en general una cultura que supone un reto, para nosotros los traductores e intérpretes, a la hora de llevar a cabo nuestro trabajo.

La cultura, sea cual sea, supone un reto para los intérpretes por la complejidad que entraña. Dicha complejidad viene dada porque muchas veces las diferencias entre culturas son abismales y esa diferencia, la cual genera o puede generar conflictos, tiene que subsanarla el intérprete haciendo uso de determinadas habilidades, de determinadas capacidades y competencias (especificadas más abajo). La labor del intérprete en estos casos es conseguir transmitir un mensaje de un modo fiel y, para ello, tiene que conocer tanto la cultura de la lengua meta como de la lengua origen para poder así modular lo que va a decir o hacerlo de un modo en el que el paciente, en el caso del contexto sanitario, se sienta cómodo y no sienta que por tener otra cultura u otra lengua vive una situación de desigualdad con respecto al resto de la población.

La cuestión que subyace en este ámbito de los servicios público es la siguiente: ¿puede un traductor e intérprete llevar a cabo una interpretación o una traducción de calidad en los servicios públicos? La respuesta a este interrogante sin duda alguna sería: difícilmente, pues como bien afirma Raquel Santana Falcón en su artículo *El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión*, en el ámbito de la traducción y la interpretación de los servicios públicos no hay una figura oficial considerada como tal lo que implica que muchas veces no se recurra a traductores e intérpretes que cuenten con una formación en este ámbito si no que se opta por familiares, amigos o personas del mismo grupo étnico.

Sin embargo, ante la imperante necesidad de realizar traducciones e interpretaciones de calidad en los servicios públicos, cada vez se está teniendo más en cuenta la formación de estos profesionales y, además, se está comenzando a hablar de la nueva figura del "mediador" (Santana, 2013).

¿Quién es el mediador?, ¿puede ser un traductor o un intérprete mediador?, ¿es lo mismo mediar que interpretar? Todas estás cuestiones y muchas más nos bombardean la cabeza al escuchar la nueva figura del "mediador", esto quizás se deba a su reciente nacimiento y a su escasa difusión hasta el día de hoy. En cuanto a la respuesta de todas estas cuestiones podemos decir, en primer lugar, que mediador es aquella persona "que sirve de puente entre culturas" (Santana, 2013). En este caso, sería pertinente pararnos a pensar si tan solo esta figura es la destinada a servir de puente entre culturas ya que esto relegaría a los traductores e intérpretes a ser tan solo los encargados del trasvase de una lengua a otra, cuestión que retomaré más tarde. Dicho supuesto me lleva al segundo punto, según afirma Raquel Santana Falcón, los traductores son otro tipo de mediadores, "son lectores privilegiados del texto en lengua original" (Santana, 2013). Esto último no implica que un traductor no pueda llegar a convertirse en un mediador, simplemente nos quiere decir que su principal función, al ser traductor, es el trabajo directamente con textos.

Finalmente, llegamos al asunto más relevante: ¿es lo mismo mediar que interpretar? Para la mayoría de los profesionales de nuestro ámbito estas dos actividades no conllevan la misma actuación y, por ende, no son sinónimos. Mediar es ir más allá de una mera interpretación, mediar es una acción que no solo implica conocimientos lingüísticos y culturales tanto de la lengua meta como de la de origen, sino que también conlleva saber

cómo actuar en cada situación teniendo en cuenta el contexto en el que estamos, tener conocimiento sobre lenguaje no verbal, poseer distintas competencias en un nivel mayor de profundidad que el de un intérprete, etc.

Retomando la definición anterior sobre "el mediador", la cual parecía que dejaba en un segundo plano al traductor e intérprete, cabe decir que podría no ser la más acertada porque dicha afirmación nos lleva a constatar que, por lo tanto, los otros dos profesionales no son "un puentes entre culturas" lo cual no es totalmente cierto puesto que tanto el traductor como el intérprete lo son, aunque no al mismo nivel que sí lo es un mediador, dado que este último recibe una formación más específica y más especializada sobre la cultura y sobre aspectos y cuestiones relativos a esta.

Tabla 1: Similitudes y diferencias entre traductores, intérpretes y mediadores

	TRADUCTOR	INTÉRPRETE	MEDIADOR
SIMILITUDES	-Puente entre culturas -Conocimientos lingüísticos -Conocimiento cultural	-Puente entre culturas -Conocimientos lingüísticos -Conocimiento cultural	-Puente entre culturas -Conocimientos lingüísticos -Conocimiento cultural
DIFERENCIAS	-Trabaja con el texto escrito -Conocimiento profundo de las estrategias estilísticas referidas al ámbito traductológico -No tiene contacto directo con las personas	-Trabaja con el discurso -Tiene contacto directo con las personas, pero no tan estrecho como puede llegarlo a tener un mediador	-Trabaja con el discurso -Grado de conocimiento cultural muy alto -Especialización en diferentes ámbitos relativos a lo social. -Contacto más directo y estrecho con las personas

Tras un breve repaso sobre estas tres figuras se deduce que ambas son de vital importancia hoy en día al encontrarnos en un entorno plurilingüe y multicultural. Centrándonos más en la figura del mediador, ya que está más relacionada con nuestro objeto de estudio, es imprescindible hablar sobre las competencias que este ha de adquirir para desempeñar dicha profesión. Como alude Raquel Santana Falcón (2013), quien sigue la clasificación elaborada por Taft (1981), las características que debe poseer un mediador cultural son:

- "Conocimiento histórico, social y cultural: historia, tradiciones, costumbres, valores y tabúes, sus gentes, su forma de relacionarse, etc.;
- Habilidades comunicativas: dominio no sólo del lenguaje escrito y oral sino de otros tipos de comunicación: lenguaje corporal, gestos, signos, símbolos, etc.;
- Habilidades técnicas adaptadas a la situación: saber utilizar el ordenador, saber comunicar por teléfono, vestir adecuadamente, conocer su entorno y cómo desplazarse, etc.;
- Habilidades sociales: conocimiento de las normas que rigen las relaciones sociales y las relaciones emocionales, capacidad de autocontrol según requiera la situación y la cultura" (Santana, 2013).

Se puede considerar que todas ellas están al mismo nivel y que ninguna es más relevante que otra, digamos que se necesita un compendio entre todas para que el mediador

cultural realice un trabajo de calidad. En relación con las características que el mediador cultural debe poseer encontramos la competencia comunicativa que, sin duda alguna, está estrechamente relacionada con lo mencionado anteriormente.

Son muchos los teóricos que estudian o estudiaron este tipo de competencia, sin embargo, vamos a tomar como referencia la definición propuesta en el artículo de Carlos Roberto Rincón C. Dicha definición afirma que "la competencia comunicativa es un conjunto de normas que se va adquiriendo a lo largo del proceso de sociabilización y, por lo tanto, está socioculturalmente condicionada". Tal definición deja entrever que la competencia comunicativa no solo se basa en saber cómo usar una lengua, sino que también es de vital importancia saber en qué contexto se encuadra el acto comunicativo teniendo en cuenta variantes culturales, ideológicas, etc.

De acuerdo con lo mencionado, podríamos decir que la competencia comunicativa sería como un hiperónimo dentro del que se encuentran varios hipónimos, los cuales se corresponderían con los distintos tipos de competencias, es decir, este hiperónimo se configura gracias a la adquisición y desarrollo de un determinado tipo de competencias (Rincón, s.f.).

Tras lo expuesto, me parece pertinente que quizás sería más preciso hablar de "competencia comunicativa" y "subcompetencias" puesto que conseguiremos alcanzar la primera una vez que alcancemos las demás. Se desglosan a continuación las siete subcompetencias que nos podemos encontrar con respectivos ejemplos en el ámbito de la traducción e interpretación para facilitar la comprensión de estas.

1. <u>Subccompetencia lingüística:</u>

   Esta subcompetencia hace referencia a la capacidad que tiene el hablante tanto en la interpretación como de la elaboración de signos verbales, es decir, esta competencia es la que le permite al individuo la creación de oraciones (Rincón, s.f.).

   En este caso, el ejemplo que podemos poner valdría tanto para el ámbito de la interpretación como para el resto puesto que tan solo conlleva la formulación de oraciones, sin necesidad de tener en cuenta otras muchas variantes que sí pueden llegar afectar directamente a nuestro campo.

2. <u>Subcompetencia quinésica:</u>

   Tal subcompetencia es la que hace referencia a la capacidad que tiene el hablante de comunicar algo, de dar información por medio de signos gestuales. Cuando hablamos de signos gestuales nos referimos a señas, movimientos corporales, etc. (Rincón, s.f.).

   En este caso sí vemos que nuestro ámbito se ve más afectado. Un claro ejemplo sería el siguiente: paciente de sexo femenino y de cultura árabe acude al ginecólogo con su marido por problemas con su embarazo, el hecho de que su cultura sea la árabe complica quizás la comunicación con el profesional sanitario por lo que estamos ante una situación compleja en la que el intérprete tiene que estar atento de cualquier gesto, movimiento, expresión que el paciente haga dado que puede proporcionarle muchísima información.

3. <u>Subcompetencia proxémica:</u>

   Con esta subcompetencia se hace alusión a la capacidad que tiene el individuo de controlar el espacio y las distancias que tiene con el resto de las personas en todo acto de comunicación (Rincón, s.f.).

   Dicha competencia es de vital importancia a la hora de realizar una interpretación puesto que el intérprete tiene que saber que no todas las culturas son

iguales, que no todos los contextos son de la misma índole etc., por lo que debe saber cómo tratar las distancias.

Un ejemplo con el que podemos ver de forma clara este tipo de subcompetencia sería en la siguiente situación: interpretación en el ámbito jurídico en la cual el intérprete realizar interpretaciones en ambas direcciones para facilitar la comunicación entre las partes. En este caso el intérprete al encontrarse en un contexto formal, como es el del ámbito legal, no puede acercarse demasiado a ninguna de las dos partes, no puede tener contacto físico etc., ya que le restaría calidad a su trabajo.

Sin embargo, si nos encontrásemos en el contexto sanitario, la actuación por parte del intérprete podría moldearse y ser más flexible siempre y cuando el contexto lo precisase. Una situación de este último ámbito, en la que se permitiría un poco más de acercamiento físico, podría ser en la consulta de un médico cuando este está dando una mala noticia al paciente. En este caso el intérprete debe ser consciente de la situación en la que se encuentra y controlarla muy bien puesto que quizás la situación sí precisa de un acercamiento, o de una mirada cómplice, pero, sin embargo, la cultura del paciente no nos permite actuar de tal forma. Y es ahí dónde en intérprete tendrá que decantarse por actuar de un modo u otro.

Vemos aquí que la proxémica también estaría relacionada de algún modo con el tacto, puesto que la acción de tener contacto físico precisa de acercamiento.

4. Subcompetencia paralingüística:

   Aquí se hace referencia a la capacidad que tiene el individuo de hacer uso de determinados signos paralingüísticos a través de los cuales expresa una determinada actitud. En el caso de las manifestaciones orales, esta competencia puede apreciarse en el uso que se hace del tono de voz, la cadencia, el énfasis en la pronunciación, etc. (Rincón, s.f.).

   Este tipo de subcompetencia es muy importante en la interpretación en los servicios públicos, puesto que en este ámbito muchas veces tenemos que mostrar más delicadeza o empatía hacia las personas y quizás muchas veces esto no podamos hacerlo a través del contacto físico y tengamos que usar signos entonacionales para conseguir nuestro objetivo.

5. Subcompetencia pragmática:

   Es la capacidad que tiene el individuo para asociar los enunciados que desea reproducir con la situación comunicativa en la que se encuentra (Rincón, s.f.). Digamos que es la capacidad que tenemos para decidir si lo que vamos a emitir es lo adecuado o apropiado para el contexto en el que nos encontramos.

   Carlos Alberto Rincón C. define dicha subcompetencia como "la habilidad para hacer un uso estratégico del lenguaje en un medio social determinado, según la intención y la situación comunicativa; es saber ejecutar acciones sociales mediante el empleo adecuado de signos lingüísticos, o de signos de otros códigos no lingüísticos, utilizados de acuerdo con unas intenciones y con unos fines deseados".

   Un ejemplo clave sería cuando el intérprete se encuentra en una consulta médica y el médico reproduce un enunciado que, teniendo en cuenta la cultura del paciente, puede crear un conflicto y dar lugar a un malentendido. En este caso el intérprete tendría que mediar y saber si es adecuado reproducir el mismo enunciado que el médico ha emitido o si es pertinente transmitir la información, pero de un modo que no sea ofensivo para la otra parte.

Merece especial mención en este apartado la distinción que hace Grice entre "lo que se dice" y "lo que se comunica". Para Grice con lo que se comunica se hace referencia al contenido que hay implícito al emitir un enunciado y es a esto a lo que denomina "implicaturas". Las implicaturas son muy importantes a la hora de realizar interpretaciones por lo debemos ser muy precavidos (Carbonell, 1999).

Las implicaturas en sí podríamos definirlas como aquello que no se dice explícitamente en el enunciado que emitimos, pero que aun así se transmite a través de este. En este caso muchas veces los pacientes por motivos culturales, por la situación que están viviendo, etc. quizás nos estén proporcionando implicaturas que deberemos captar y descodificar para poder así transmitirlas de manera explícita a la hora de realizar la interpretación, con la finalidad de que el otro interlocutor lo comprenda todo clara y rigurosamente.

Si profundizamos más en las implicaturas, podemos decir que estas también se pueden dar en los actos de habla indirectos el ejemplo más claro y que más cotidianamente se puede llegar a dar es el silencio. El silencio es un factor muy importante que genera una gran variedad de implicaturas dependiendo del contexto y de la cultura. El significado que infiramos de ese silencio va a estar sujeto a determinados factores como las creencias del hablante, las convicciones, su conocimiento lingüístico, el tipo de relación existente, etc. Sin embargo, a pesar de esto, no podemos olvidar que habrá determinados contextos en los que el silencio cuente con más de una interpretación, en definitiva, el significado pragmático más acertado y relevante en cada contexto va a ser el resultado de un largo proceso formado a partir del entorno en el que se produce el silencio, el contexto comunicativo y determinados supuestos. Adelantándonos a un aspecto que posteriormente vamos a desarrollar, podemos afirmar que el silencio forma parte de la comunicación no verbal. Esta se verá más adelante en relación con el lenguaje corporal

Un punto que me parece interesante añadir en el tema de las implicaturas sería que estas también pueden realizarlas el intérprete a la hora de realizar su trabajo. De acuerdo con esto, puede ser que el intérprete las genere sin percatarse y que pueda dar lugar a malentendidos y al fracaso de la efectividad comunicativa, pero, por otro lado, puede ser que lo que esté haciendo sea meramente crear las mismas implicaturas que creó el interlocutor a la hora de emitir su mensaje. En caso de que el intérprete decida llevar a cabo las mismas implicaturas que ha recibido, debería ser muy cuidadoso y valorar los distintos factores que pueden ocasionar problemas (contexto, lengua, cultura, etc.) ya que muchas veces puede ser arriesgado y podemos poner en peligro la calidad de nuestro trabajo.

Para finalizar con el tema de las implicaturas merece especial atención un pequeño sector de la población que también podría necesitar nuestros servicios en algún momento de su vida. Con este sector estoy haciendo referencia a aquellas personas que tienen un determinado tipo de afasia que no les permite captar el significado que está implícito en las oraciones que emitimos. Con este sector estoy haciendo concretamente referencia aquellas personas que padecen del Síndrome de Asperger.

El Síndrome de Asperger, como bien afirma la Confederación Autismo España, es "un trastorno del neurodesarrollo; el cerebro de la persona con Síndrome de Asperger funciona de manera diferente a la habitual, especialmente en la comunicación e interacción social y en la adaptación flexible a las demandas diarias".

Las personas que sufren este tipo de afasia tienen problemas no solo para comprender los mensajes que tienen contenido implícito, sino que tampoco comprenden aquellos que se trasmiten haciendo uso de la comunicación no verbal.

Estas personas podrían precisar de nuestros servicios en cualquier momento y nosotros tendríamos que saber cómo realizar nuestro trabajo de un modo adecuado. Cuando la personas que soliciten nuestros servicios tengan este tipo de afasia tenemos que actuar con más cautela que de costumbre, es en estos casos cuando realmente estamos demostrando que los intérpretes/traductores somos humanos que no pueden ser sustituidos por máquinas para realizar nuestro trabajo, pues estas no podrán tratar a los usuarios de un modo personalizado y adecuado según sus circunstancias.

Si estamos realizando una interpretación y uno de nuestros interlocutores padece este síndrome tenemos que analizar muy bien qué dice el interlocutor que carece de esta afasia puesto que, si emite una información con contenido implícito y nosotros no nos damos cuenta, lo que haremos será transmitirla literalmente lo cual ocasionará que la conversación no sea efectiva. En estas situaciones el intérprete tiene que extraer lo implícito del mensaje y hacerlo explícito para que así la persona pueda comprenderlo con total claridad.

El tema de las implicaturas es bastante complejo porque también se pueden emitir a través del tono de voz, de expresiones faciales, etc. En estos casos el intérprete tendrá que hacer uso de todas sus estrategias para explicitar de un modo adecuado el mensaje.

Como intérprete, considero que trabajar con personas que tienen algún tipo de problema cognitivo es una ardua y compleja tarea, tal es su dificultad que realmente estimo oportuno la creación de cursos, seminarios, etc., en los que se den las claves, se fomenten y adquieran las habilidades necesarias para poder desempeñar un trabajo realmente de calidad. Si bien es verdad que un máster en los servicios públicos, como el que se puede cursar en la Universidad de Alcalá te proporciona una base sobre cómo se debe trabajar con personas que están en situaciones complejas, etc., no te da los cimientos necesarios para trabajar con personas que tienen este problema, por lo tanto, creo oportuno que para poder interpretar de un modo exitoso en estos contextos sería ideal obtener una formación básica previa. Siendo conscientes de que con todo esto lo que pretendo hacer es un llamamiento a todas aquellas personas que quieran investigar más sobre este tema y aportar sus conocimientos sobre este.

La subcompetencia estilística:

Dicha subcompetencia, complementaria a la anterior, haría referencia a la capacidad que tiene el hablante de decir algo de un modo adecuado, sería concretamente el saber “cómo decir algo” (Rincón, s.f.).

En este ejemplo que pondré a continuación se puede apreciar cómo no siempre lo que es pragmáticamente correcto lo es estilísticamente.

Mujer marroquí acude a la consulta del médico porque se ha quedado embarazada, pero no puede tener a su hijo ya que no cuenta con una fuente de ingresos para poder mantenerlo y criarlo, en ese momento el médico le comenta que aborte. El hecho de decirle eso de una forma tan directa, sin tener en cuenta la situación en la que se encuentra el paciente, la complejidad del momento por el que está pasando, etc. pueden provocar rechazo y dar lugar a la creación de un conflicto.

Esta subcompetencia tiene una relación directa con cuatro máximas que son muy importantes en todos los ámbitos, pero que, sin duda alguna, en el de la interpretación sanitaria son indispensables (Rincón, s.f.):

Máximas:

a) Ser claro
b) Evitar la ambigüedad
c) Ser breve
d) Ser ordenado

Si el intérprete se encuentra en una consulta médica debe seguir meticulosamente estas máximas para evitar que se den infortunios. Ejemplo en el que se demuestra la importancia de estas cuatro máximas sería a la hora de la prescripción médica, es decir, en el momento de la conversación donde el médico proporciona información sobre el tipo de medicamentos, las dosis, etc. que el paciente debe tomar.

La subcompetencia textual:

En este caso puede definirse como "la capacidad para articular e interpretar signos organizados en un todo coherente llamado texto" (Girón y Vallejo, 1992).

Con otras palabras, esta competencia se refiere a la elaboración de un mensaje a través de un sistema de signos y con una finalidad comunicativa determinada.

Aquí no sería necesario poner un ejemplo específico ya que dicha subcompetencia está presente, por lo general, cada vez que emitimos un enunciado.

Con la enumeración de estas subcompetencias y los ejemplos pertinentes se pretende hacer hincapié en que todas y cada una de ellas desempeñan un papel importante en la interpretación y, sobre todo, en la interpretación de los servicios públicos, por lo tanto, es de imperante necesidad que todos los intérpretes que vayan a trabajar en este ámbito, además de recibir una formación específica relativa a este, posean y sepan manejar a la perfección dichas competencias con la finalidad de que la comunicación entre los interlocutores sea exitosa, y no haya carencias de significado, ni errores que puedan dar lugar a infortunios.

En este apartado hemos decidido hacer una división personalizada de las competencias puesto que hemos hablado de la competencia comunicativa como un hiperónimo que agrupa a las otras subcompentencias, pero, si seguimos investigando, nos encontramos que los estudios van más allá, profundizan todavía más y tienen en cuenta competencias que quizás en un primer momento no nos parecen tan fundamentales o importantes, pero que sin embargo sí lo son. En este sentido estamos hablado de la competencia comunicativa intercultural (Chen y Starosta,1998).

El motivo de por qué no hablamos de subcompetencia en este caso es tan solo porque considero que la importancia de esta última mencionada está al mismo nivel que la competencia comunicativa propiamente dicha y porque, además, considero que la "competencia comunicativa intercultural" engloba a todas las "subcompentencias" que hemos mencionado anteriormente. Con todo esto lo que quiero dejar patente y resaltar es la necesidad del conocimiento intercultural que se debe tener, no solo en nuestro ámbito de traducción e interpretación, sino en todos para poder tener relaciones sociables con los humanos sin ningún conflicto ni barrera que impida la comunicación.

Llegados a este punto, y dada la sociedad multicultural en la que vivimos la necesidad de conocer las culturas también es tarea del individuo como persona puesto que nos va a facilitar entablar conversaciones en las que no se precise de ningún intérprete, ya que tener

una cultura diferente no significa hablar un idioma diferente, y es por eso por lo que me gustaría alzar la voz en nombre de la cultura porque, si bien es cierto que si no eres un profesional de la lengua que vaya a lidiar en situaciones complejas con personas de diferentes y culturas y lenguas no tienes que tener un excelente dominio de esta competencia intercultural o de conocimientos culturales, sí sería recomendable e incluso de agradecer que abriésemos la mente y conociésemos más la sociedad en la que nos vemos involucrados puesto que es maravilloso poder tener la oportunidad de alimentarnos unos de otros tanto personal como culturalmente.

2.3. Incidencia de las mencionadas subcompetencias en la interpretación y/o en la cultura.

Lingüística. Partimos de la base de que el intérprete no tiene ningún tipo de afasia y por lo tanto puede emitir y elaborar un enunciado. Sin embargo, no basta con la emisión de oraciones verbalmente, sino que como profesionales tenemos que dotar a este mensaje de coherencia y cohesión para que sea captado en su totalidad por el receptor.

Por otro lado, dado que nos encontramos en una sociedad multilingüe, cuando vamos a elaborar un mensaje debemos tener en cuenta la cultura con la que estamos trabajando ya que la emisión de algún tipo de información de un determinado modo puede generar conflictos culturales y podemos crear así una situación incómoda en el acto comunicativo, incluso dependiendo del tipo de mensaje puede ser que la persona se sienta amenazada por pertenecer a una determinada cultura. Un ejemplo que da cuenta de esto último podría ser cuando en una consulta médica el intérprete tiene que pedirle a una paciente marroquí que se quite el velo. En estos casos, el intérprete debe de actuar con cautela y adecuar las palabras, en estos casos, desde mi punto de vista, lo más adecuado sería explicar a la paciente los motivos y hacerla entender que no es por su cultura, sino porque es necesario para realizar adecuadamente la exploración física pertinente. El cómo emitamos esta oración, es decir, la transmisión de la información al receptor de un modo adecuado será también decisivo para que el usuario se sienta cómodo, aquí es donde se apreciaría también la subcompetencia estilística ya mencionada con anterioridad. En líneas generales, se puede apreciar de esto modo cómo unas subcompetencias se entrelazan e inciden en otras

Quinésica. La subcompetencia quinésica está ligada directamente a la comunicación verbal que veremos más adelante. Además, también está ligada a la cultura y eso es un punto que nos afecta bastante como profesionales ya que trabajamos con personas de todo el mundo. En cuanto a la quinésica no solo tenemos que centrarnos en el paciente o en las personas que precisan de nuestro servicio, sino que también debemos tener mucho cuidado con las gestos o señales que estamos haciendo nosotros mismos como profesionales dentro del propio acto comunicativo. Por otro lado, cuando nos encontremos en una interpretación debemos tener cuidado con los gestos que le hagamos al paciente y, también, con los que se dirijan a la persona que nos está transmitiendo la información que ha de ser interpretada. Debemos ser cautelosos en estos casos porque el paciente puede creer, a través de los gestos que se den, que en la situación comunicativa está ocurriendo algo de lo que no se le está informando.

Proxémica: como intérpretes debemos saber que la proxémica influye en gran parte en la efectividad comunicativa. En estos casos somos nosotros los encargados de manejar la situación para conseguir que el interlocutor esté cómodo y no sienta que su espacio personal está siendo amenazado o invadido. Si, por el contrario, no conseguimos manejar a la perfección este aspecto en la situación, podríamos estar generando tensión dentro del acto comunicativo lo cual perjudicará directamente la calidad de la interpretación que se está realizando.

Paralingüística: es muy interesante que nos adentremos en esta subcompetencia dado que en un principio solo se ha relacionado con el lenguaje verbal, pero también lo está con el no verbal. Este aspecto se tratará con mayor profundidad a lo largo del trabajo.

En este caso, centrándonos ahora en el aspecto no verbal, debemos ser conscientes de que también podemos manifestar una determinada actitud del anteriormente mencionado. Un claro ejemplo, y además bastante común en nuestra profesión, sería el siguiente:

Imaginemos que nos encontramos en la comisaría de policía donde nuestro cliente está relatando un robo, el cliente comienza a hablar y va aumentando su velocidad de dicción por lo que al intérprete le empieza a suponer un reto la toma de notas, en este caso, dicho profesional recurre a hacer un gesto con la mano con el que le indica a la persona que está emitiendo dicha información que lo haga de un modo más pausado y calmado. Podemos apreciar aquí cómo este profesional recurre a los gestos para no interrumpir el discurso y evitar así cualquier tipo de problema o dificultad que se pueda crear y entorpecer la comunicación.

No debemos olvidar que todo está sujeto a la cultura con la que tratemos por lo que debemos documentarnos previamente sobre las culturas de trabajo (tanto de la meta como de la de origen), en caso de no ser posible dadas X circunstancias, desde mi punto de vista, la opción más acertada sería intentar ser lo más neutral posible con el objetivo de no crear ningún tipo de malentendido.

Pragmática. Como bien se especifica en la definición la pragmática, además de estar relacionada con la comunicación verbal también lo está con la no verbal y con las culturas. En primer lugar, merece especial atención que, al igual que en determinadas situaciones no es correcto pragmáticamente verbalizar determinados enunciados, tampoco lo es hacerlo mediante el lenguaje no verbal ya que, queramos o no, lo que expresamos a través de este se traduce en palabras. Por ejemplo: imaginemos que estamos en una situación comunicativa en la que un jefe está informando a sus empleados sobre un determinado tema y uno de sus empleados, que no está de acuerdo con lo que está diciendo, se levanta y comienza a insultarlo. En este caso estamos viendo una actitud pragmáticamente incorrecta, sin embargo, igual de incorrecto puede ser si optamos por la opción de hacer un gesto grosero. Con este simple ejemplo podemos apreciar que puede tener el mismo peso la comunicación verbal como la no verbal en lo referente al ámbito pragmático.

Estilística: Como se ha mencionado anteriormente, en este subcompetencia entran en juego cuatro máximas esenciales. En este caso me gustaría dar un giro y enfocar totalmente estos cuatro principios a la persona que precisa de una interpretación. Partimos de la base de que un buen intérprete profesional va a seguir estás máximas, sin embargo, ¿no sería ideal que la persona que solicita nuestros servicios también lo sea?

Somos conscientes de que muchas veces las personas que solicitan nuestros servicios en los servicios públicos se encuentran en situaciones un tanto complejas y quizás no puedan reparar en lo bueno que fuera llevar a cabo un discurso de manera ordenara, clara, directa, etc. para que el intérprete pudiera realizar incluso mejor su trabajo. Sin embargo, otras muchas veces sí se realizan interpretaciones en las que el hablante puede echar una mano al intérprete y facilitarle el trabajo ya que este no es para nada sencillo sino todo lo contrario, es una labor que requiere de una gran concentración y de la puesta en marcha de una serie de mecanismos en nuestra cabeza, gracias a los cuales somos capaces de realizar una interpretación de calidad. Con esta breve visión desde el otro lado, lo que pretendo es llamar también la atención de quienes demandan nuestros servicios, es decir, de nuestros usuarios ya que no solo es nuestra labor poner en práctica la empatía, sino que es un trabajo que todos como humanos debemos de realizar y poner en marcha.

Textual: la idea principal en este aspecto sería la creación de un mensaje coherente. Pues bien, esto es una de las principales cosas que tenemos que llevar a cabo ya que la emisión de un mensaje carente de coherencia va a generar en nuestro paciente o cliente un sentimiento de desconfianza, y puede llegar a pensar que no sabemos realizar nuestro trabajo. Que el intérprete emita un mensaje incoherente puede verse afectado por muchas variantes, entre las que podemos destacar:

- El estrés
- El cansancio
- La falta de compresión del mensaje
- La falta de conocimiento

En este caso, en lugar de comentarlas por separado lo que haré será relacionarlas ya que son dependientes las unas de las otras. En primer lugar, muchas veces no comprendemos el mensaje que se nos está emitiendo porque la velocidad con la que se emite es superior a la recomendada. En segundo lugar, también puede ser que sea porque estemos nerviosos y ese nerviosismo, por ende, nos genere cierto estrés lo cual nos lleva inconscientemente a que se nos olviden detalles o conectores a la hora de formular las oraciones, esto generará, sin duda alguna, incoherencias. En tercer lugar, la falta de conocimiento tanto temática como lingüística nos va a llevar también a lo mismo. Por ejemplo, el hecho de no conocer el ámbito va a ocasionar que, si no sabemos justamente la traducción de una palabra, no podamos explicarla puesto que desconocemos de qué se está hablando. Finalmente, refiriéndonos al cansancio, podemos decir que es un factor fundamental que incide en la efectividad, eficacia y calidad de nuestro trabajo. Vemos así cómo estas cuatro variantes están íntimamente relacionadas entre sí y pueden influir en la calidad y en el éxito de nuestra interpretación.

2.4. Los estereotipos

Comenzaremos con la definición de tal término. Según la Real Academia Española con "estereotipo" se hace referencia a la "imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable". Se podría decir que en la creación de estereotipos lo que se está llevando a cabo es un mecanismo de reproducción de esquemas en el cual se establece un tránsito de lo singular a lo universal, es decir se toma lo particular de un grupo de personas y se generaliza, por lo cual se está dando un paso de lo descriptivo a lo prescriptivo. Para resumir este entramado de ideas, podemos decir que lo que en un principio era una mera opinión de una persona, acaba volviéndose en una afirmación categórica a nivel universal la cual lleva asociada intrínsecamente el sentido de verdad. Con el fenómeno de los estereotipos estamos ante una reducción, pues estamos transformando algo de una persona en singular en universal (Fernández-Montesinos, 2016). Tal y como yo veo, en lo referente al tema de los estereotipos, la creación de estos depende del individuo y por ende está en nuestra mano el que podamos prescindir de ellos, ya que en la mayoría de los casos tan solo llevas asociados aspectos negativos.

El hecho de que se le atribuya el sentido de veraz no significa que lo sean, de hecho, la mayoría de las veces los estereotipos distan mucho de la realidad. Desde mi punto de vista, la creación de estereotipos y la creencia de ellos es un acto simplista que genera en la sociedad ciertos recelos y que en muchas ocasiones genera situaciones de confrontación y discriminación. Los estereotipos originan por lo general rechazo y es lo que nos lleva a la creación de prejuicios. En relación con estos dos aspectos (estereotipos y prejuicios) podemos ver el tema de la discriminación, pues hay muchas personas que son discriminadas por el simple hecho de haber sido incluidas dentro un determino grupo social al que se le han

atribuido determinadas características, las cuales por regla general son negativas. Un claro ejemplo de discriminación podría ser el rechazo que muchas personas de Latinoamérica pueden llegar a sufrir a la hora de encontrar trabajo puesto que se considera que tienen una formación inferior por provenir de un país que está en vías de desarrollo.

Las funciones que podemos destacar del estereotipo son tres: la cognitiva, la social y la literaria (Fernández-Montesinos, 2016).

Cognitiva: esta función está relacionada con los procesos cognitivos que lleva a cabo el individuo, a través de estos procesos es capaz de percibir la realidad y de asimilar la información que se le proporciona. En relación con los estereotipos, podemos decir que estos son como significados elaborados por la sociedad en un momento concreto y que, inconscientemente, el individuo va interiorizando a través de los procesos educativos, la unidad familiar, las conversaciones, etc. (Ibid.).

Social: si nos referimos a la función social podemos verla desde dos vertientes, la positiva y la negativa. Positiva porque genera cohesión dentro del grupo del que se ha creado el estereotipo y eso general un sentimiento de pertenencia a un mismo lugar, a una misma "entidad", pero, sin embargo, también es negativa porque fomenta la inmovilidad del grupo propiamente dicho ya que se asume que todos actúan siguiendo un mismo modelo o que sienten de igual forma, hecho que puede llevar a ocasionar una actitud de recelo (Fernández-Montesinos, 2016).

Literaria: esta función me parece especialmente interesante porque nunca me la había planteado como tal, y es que concretamente sirve como punto de unión entre los autores y los lectores (Fernández-Montesinos, 2016).

Como se ha mencionado en un principio, los estereotipos, en la mayoría de las ocasiones crean prejuicios, la definición que proporciona la Real Academia Española para este otro término sería la mencionada a continuación: "opinión previa y tenaz, por lo general desfavorable, acerca de algo que se conoce mal". Estos dos términos que estamos tratando pueden generar confusión y es por eso por lo que me parece pertinente establecer las diferencias entre ambos.

Grosso modo podemos decir que el prejuicio es la valoración que se hace sin experiencia directa y que por lo general es negativa. Los prejuicios son individuales, son propios de cada individuo, un ejemplo de prejuicio podría ser "esa persona no me da confianza porque es marroquí".

Me parece importante comentar que muchos de los ejemplos que aparecen a lo largo de este trabajo y que hacen referencia a las personas marroquíes son vivencias personales dado que tengo varios amigos de origen marroquí que han vivido determinadas situaciones y que me las han comentado para aportar veracidad al estudio realizado.

Si nos centramos en el estereotipo estaríamos hablando de la creación de una idea muy simplificada y exacta compartida por un amplio grupo de personas, además, es un fenómeno colectivo y es una idea compartida por un conjunto de individuos. Un ejemplo de estereotipo podría ser cuando los ingleses dicen que los españoles tan solo salimos de fiesta, comemos paella y nos gustan los toros.

Una vez aclarados ambos términos me gustaría relacionarlos con nuestro ámbito de trabajo. En nuestro trabajo estamos continuamente en contacto con personas de diversas culturas, y ya no solo en nuestro trabajo, sino en nuestro día a día porque vivimos en una sociedad multicultural. Como individuos pertenecientes a una sociedad estamos rodeados completamente de opiniones etc., que se generan en nuestro entorno y que nos pueden llevar a crear determinados prejuicios, pero no podemos caer en este error, no podemos dejarnos llevar por lo que se comenta, por lo que está establecido como "veraz" , debemos ir más allá y sacar nuestras propias conclusiones, tenemos que conocer a las personas antes de prejuzgarlas

y, sobre todo, tenemos que ser conscientes de que caer en los estereotipos es un traspié que se debe evitar de cualquier modo.

Cometer el error de caer en un estereotipo en nuestro día a día puede que no genere ningún impacto grave e irreversible, sin embargo, si esto ocurre en una interpretación podemos crear graves conflictos y desencadenar situaciones incluso violentas porque el cliente puede estar sintiéndose amenazado, además, todo esto conllevará a que la profesionalidad del intérprete se vea mermada porque no ha sabido actuar de acuerdo con la situación y el contexto comunicativo. Con esto quiero decir que es complejo no tener ningún tipo de estereotipo o prejuicio hacia un colectivo o hacia una persona puesto que es a lo que, por lo general, se nos ha "acostumbrado", aunque indudablemente lo ideal sería no tenerlos pero, en el caso de que sí que contemos con estos, cuando estemos trabajando tenemos que meternos en la piel de una persona neutral que simplemente va a servir de nexo de unión entre individuos que no comparten el mismo idioma o la misma cultura. Es aquí cuando nos tenemos que quitar nuestra identidad para asumir la de un intérprete profesional y actuar del modo más adecuado, sin prejuicios ni estereotipos que puedan llevar a enturbiar nuestra labor.

3. Lenguaje corporal y comunicación no verbal

Todo acto comunicativo tiene como objetivo la transmisión de una determinada información, cabe destacar en este punto por lo tanto lo importante que es la eficacia comunicativa.

Cuando hablamos de eficacia comunicativa no nos estamos refiriendo a que la comunicación propiamente dicha se realice con total perfección y que no haya ningún tipo de ambigüedad o contratiempo, sino que los interlocutores entre sí se comprendan total o parcialmente, es decir que el grado de comprensibilidad existente entre ambos dentro del acto comunicativo sea aceptable (Vilà, 2012).

Para alcanzar esta eficacia comunicativa, debemos tener en cuenta no solo aspectos personales, sino que también el contexto en el que nos encontremos y las lenguas / cultura que posean cada uno de los hablantes.

Si nos centramos en el aspecto del contexto, el cual muchas veces pasa desapercibido a pesar de que nunca debería ser así, sería útil, para favorecer la situación comunicativa, que la posición en la que se encuentran los interlocutores fuese simétrica evitando así, en la mayoría de los casos, la creación de conflictos en el acto comunicativo relacionados con la superposición de voces u otros aspectos.

Cuando hablamos de comunicación intercultural estamos refiriéndonos específicamente a "la comunicación interpersonal donde intervienen personas con unos referentes culturales lo suficientemente diferentes como para que se autoperciban, teniendo que superar algunas barreras personales y/o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva" (Vilà, 2008).

Las diferencias culturales que se presentan y se autoperciben entre los distintos interlocutores afectan a la incertidumbre y ansiedad que se genera en el acto comunicativo, si a esta incertidumbre y ansiedad le sumamos la posible carencia de la competencia comunicativa intercultural y las dificultades que se pueden dar según el contexto, tendremos varios elementos que pueden llegar a obstaculizar la eficacia comunicativa (Vilà, 2012).

Todos estos obstáculos se harán más llevaderos y la superación de estos será más alcanzable si los interlocutores cooperan para que se de esa efectividad, para que se llegue a un grado de comprensión aceptable por parte de todos los miembros que participan en dicho acto (Vilà, 2012).

En este caso, enfocándonos un poco más en la figura del intérprete, podríamos decir que, si los interlocutores para los que este profesional tiene que servir de puente ponen de su parte

y son conscientes de las dificultades que entraña dicho acto comunicativo por las diferencias latentes entre culturas, podrán ayudar a que se alcance la eficacia comunicativa que se persigue.

A lo largo de todo el documento solo se ha tenido en cuenta la comunicación verbal, sin embargo, considero que la comunicación verbal no puede alcanzar su total plenitud si no va acompañada de la no verbal. En el ámbito intercultural en el que nos hallamos es incluso todavía más importante puesto que inciden y configuran el proceso comunicativo (Vilà, 2012). La comunicación no verbal es un acto multisensorial que a menudo ocurre de un modo no planificado y en el que no se dan comportamientos lingüísticos, es un tipo de comunicación que ocurre tanto de modo intencionado como espontáneo y que no tiene un código de expresión determinado, sino que dependiendo de la cultura e incluso dependiendo de la persona van a variar (Vilà, 2012).

En lo que atañe a las características de este tipo de comunicación, podemos destacar cuatro (Leonte, 2019):

Es universal en lo que respecta a que todas las culturas, todos los lenguajes, todas las personas pueden hacer y hacen uso de ella, sin embargo, hay diferencias en lo relacionado con su expresión dependiendo de la cultura.

Es convencional dada la multiculturalidad existente.

Es ambigua ya que no podemos tener la certeza de que los receptores entiendan lo que queremos emitir, además, en caso de que lo hagan puede que tampoco hayan captado el significado que nosotros les queríamos transmitir puesto que algunos comportamientos característicos del lenguaje no verbal pueden expresar varios significados.

Es contextual lo cual nos quiere decir que determinados comportamientos no verbales pueden tener un significado u otro dependiendo del contexto o situación comunicativa en la que nos encontremos o en la que se den.

Actualmente al fenómeno de comunicación no verbal no se le confiere la importancia que realmente merece, sino que se toma como apoyo de la comunicación verbal ya que proporciona información sobre actitudes, emociones, estados de ánimo, además de reforzar, explicar, clarificar, etc. la situación comunicativa (Vilà, 2012).

Como bien he comentado con anterioridad, a pesar de que todavía no se le de la misma importancia a la comunicación no verbal, también conocida por las siglas CNV, considero que con el paso de los años, con los estudios que se continúen realizando y con las indagaciones en este complejo ámbito se llegará a conseguir darle a este tipo de comunicación la importancia que se merece, puesto que ella por sí misma constituye ya un lenguaje, un modo de comunicación que es el salvavidas de muchas personas que tienen algún tipo de afasia que no les permite comunicarse verbalmente, en este sentido me estoy refiriendo específicamente al lenguaje de signos el cual, para mí, sería el ejemplo por excelencia de comunicación no verbal.

Si bien hemos comentado que la comunicación no verbal varía de una cultura a otra, sería pertinente proponer una serie de ejemplos que dan cuenta de esta afirmación. Estos ejemplos se van a presentar por categorías para una mejor compresión.

En primer lugar, en lo referente a la postura, tenemos que en China cuando los alumnos se dirigen al profesor han de hacerlo estando levantados, sin embargo, en EE. UU. estos pueden hacerlo desde el lugar donde estén sentados, independientemente de la relación entre el emisor y el receptor (Leonte, 2019). Este hecho también se puede comparar con España puesto que los alumnos cuando hablan con el profesorado lo pueden hacer desde sus pupitres sin necesidad de tener que levantarse o ir hasta la mesa del profesor.

En segundo lugar, podemos hacer referencia a los gestos, en nuestra cultura levantar el dedo pulgar puede significar que estamos dando el visto bueno a algo, sin embargo, en Alemania tan solo significa el número uno (Ibid.).

En tercer lugar, nos encontramos con las expresiones faciales, que como bien sabemos, indican sentimientos y emociones. En nuestra cultura lo más común y lo más natural es expresarlas, sin embargo, esto no ocurre en la cultura china. Por ejemplo, si una familia china está pasando por una situación determinada, más concretamente una situación difícil como puede ser la enfermedad de un familiar, recibirán amablemente y con una sonrisa a sus invitados con independencia de cómo se sientan en ese momento (Ibid.).

En cuarto lugar, de acuerdo con la kinésica, el ejemplo más llamativo y claro que podemos encontrar es el relativo al contacto visual. En EE. UU. mirar a la cara de nuestro receptor mientras nos estamos comunicando con él es señal de honestidad y sinceridad, pero si nos trasladamos a China, esta misma acción denota falta de educación o falta de respeto hacia la otra persona (Ibid.).

En quinto lugar, nos referimos al tacto, en Estados Unidos, no es muy común que en conversaciones con amigos o conocidos haya contacto físico, sin embargo, en España es lo más normal y natural que puede ocurrir (Ibid.).

En sexto lugar, la proxémica también es un punto importante que abordar, como ejemplo en este ámbito, podemos decir que en Estados Unidos si una persona se roza con otra por error, pedirá disculpas, sin embargo, nosotros en España no tenemos esta costumbre, no es tan importante para nosotros el espacio interpersonal y es por eso por lo que no lo vemos como una falta de respeto o como algo que implique tener que disculparnos con la otra persona.

Finalmente, en el paralenguaje podemos hacer hincapié en el significado y en la importancia que tiene el silencio ya que en la zona del Este lo consideran como algo de máxima importancia y que otorga respecto, pero, como contrapunto, tenemos la cultura del Oeste que con esa ausencia de sonido lo que se denota es falta de respeto, además de generar cierta incertidumbre e incomodidad (Leonte, 2019).

A modo resumen podemos recapitular que la comunicación no verbal complementa a la verbal y que dentro de ella nos encontramos con que los gestos desempeñan un papel fundamental y decisivo, puesto que pueden incluso llegar a contradecir lo que verbalmente se está emitiendo, ayudan a controlar el turno de palabra y hasta pueden llegar a sustituir al propio lenguaje verbal (Vilà, 2012).

Todo esto a la hora de realizar una interpretación supone un reto para el intérprete puesto que ya no solo debe tener en cuenta lo que se dice o cómo se dice, sino que también debe ser cauteloso y observador para poder determinar así qué es lo que el hablante quiere transmitir a través del lenguaje corporal que usen. Las culturas, al igual que difieren en otros muchos aspectos respecto a otras, también lo hacen en la comunicación no verbal por lo que el aprendizaje de las peculiaridades latentes en cada cultura se va aprendiendo a través del estudio, la experiencia y, sobre todo e indudablemente, a través de la observación (Vilà, 2012).

Sería típico pensar que la comunicación verbal es la causante de todos los malentendidos que surgen en los actos comunicativos, sin embargo, esto está muy lejos de la realidad ya que dichos malentendidos también pueden surgir como consecuencia de las malas interpretaciones de mensajes no verbales (Vilà, 2012).

De acuerdo con este aspecto, pienso realmente que los malentendidos que se originan son causa de un compendio entre ambos tipos de comunicación, es muy complejo, y me atrevería a decir que muy subjetivo, determinar qué tipo de comunicación es la causante de más problemas ya que entran en juego muchos factores, factores como el nivel cultural de los

hablantes, el idioma de estos, la cultura, la situación comunicativa, los medios, el canal, etc. por lo que, desde mi punto de vista, las afirmaciones categóricas en este ámbito no tienen cabida ni sentido alguno.

Cada día el ámbito no verbal es más importante en nuestra área de trabajo y se precisa profundizar en él para conseguir alcanzar una mayor calidad de la labor que realizamos. Profundizar en esta área conlleva el estudio de otros ámbitos como la kinésica, la proxémica, etc., además del estudio del sentido del tacto (Vilà, 2012).

A continuación, se van a explicar los ámbitos mencionados en el párrafo anterior y se va a proceder a la ejemplificación de algunos de ellos para facilitar la comprensión de estas (Cuñado, 2017).

1. **Kinésica**: es la disciplina encargada del estudio de los movimientos corporales, tanto de los que realizamos consciente como inconscientemente. Dentro de esta se incluyen gestos, movimientos con los ojos, la cabeza etc., es decir, cualquier manifestación física que se realice y pueda utilizarse para comunicar información. Profundizando en los gestos podemos hacer una diferenciación entre los mencionados a continuación:

A) Emblemas: este tipo de gestos serían aquellos que al realizarlos pueden traducirse directamente al lenguaje verbal, es decir, pueden traducirse como palabras.
   a. Ejemplos: decir adiós o mandar un beso con la mano.

Sin embargo, para mí el ejemplo por antonomasia de esta categoría sería el lenguaje de signos ya que cada uno de los gestos que se realizan con este sistema está trasmitiendo una información que puede traducirse, y de hecho se traduce, en palabras.

B) Ilustradores: como bien su nombre indica, sirven para ilustrar lo que se ha dicho verbalmente a través de un gesto.
   a. Ejemplo:
      a. Sujeto 1: ¿Estás muy cansada de trabajar hoy?
      b. Sujeto 2: Sí, estoy hasta la coronilla (señalándose la parte de la cabeza)

      El gesto de señalarse esa zona de la cabeza sería el ilustrador.

C) Reguladores: con este tipo de gestos hacemos referencia a aquellos que nos permiten regular los actos comunicativos, es decir, son los que nos indican cuándo podemos continuar hablando, cuándo debemos parar, etc.
   a. Ejemplo: Cuando estamos en una interpretación y el intérprete hace un gesto con la mano para que el hablante pare de hablar.

D) Adaptadores: estos gestos serían los que realizamos consciente o inconscientemente para mejorar nuestro estado tanto físico como mental.
   a. Ejemplo: Cuando estamos en el sofá y nos movemos para recolocarnos en una posición más cómoda.

Es importante destacar que los adaptadores no solo están referidos a nuestro cuerpo porque, como bien se ha comentado, también pueden servir para mejorar nuestro bienestar psíquico. Un claro ejemplo sería cuando estamos nerviosos y nos tocamos el pelo para tranquilizarnos (Vilà 2012).

Otro aspecto relevante sobre todo en nuestro ámbito y que no debemos olvidar es la postura puesto que a través de esta podemos captar mucha información que no está implícita, además, esta puede tener múltiples interpretaciones que varían de una cultura a otra, de un contexto a otro, además de poder generar malentendidos.

2. **Proxémica:** es la disciplina encargada del estudio de las distancias en el acto comunicativo.

En esta disciplina podemos hacer una distinción entre el manejo del espacio entre personas a la hora de tener una conversación o el manejo del mobiliario existente en algún lugar.

En este aspecto influyen factores tanto culturales como económicos y sociales.

a. Ejemplo: diferencia de nivel en la estructura del suelo entre el público y la persona que está en el escenario o distancia entre dos personas a la hora de comunicarse.

Aquí encuadramos también la organización que hay dentro de un espacio, puesto que esto puede facilitar o perjudicar a la comunicación (Vilà, 2012).

Cuando estamos interpretando debemos tener muy en cuenta este aspecto, dado que si no gestionamos bien el espacio podemos estar interfiriendo en la efectividad del acto comunicativo. En este sentido, tenemos que adaptarnos a los requerimientos de la situación comunicativa, tenemos que intentar que la comunicación fluya entre los hablantes, de este modo, si nos encontramos en una interpretación consecutiva en la cual hay una parte de la conversación que deba ser interpretada simultáneamente, el intérprete deberá colocarse de modo que pueda escuchar lo que uno de los interlocutores está diciendo, al mismo tiempo que él está emitiendo el discurso sin que haya una superposición o cruce de voces que impidan la comprensión adecuada del mensaje.

3.1. Cómo afecta a la interpretación

En este apartado se retoma uno de los aspectos que no vimos en el anterior, el tacto. La razón por la que lo incluyo aquí es porque está estrechamente relacionado con cómo afecta el lenguaje no verbal en la interpretación. Para empezar, es importante aclarar que, si nos ceñimos a lo explicado con anterioridad, este sentido se encuadraría dentro de la proxémica, puesto que está intrínsecamente relacionado con la distancia que hay entre los individuos, dado que sin acercamiento no hay posibilidad de contacto.

El tacto, desde mi punto de vista, es uno de los aspectos más importantes y de los que tienen más repercusión a la hora de realizar una interpretación dado el hecho de que puede cambiar el trascurso de todo el acto comunicativo.

Es un sentido, en el que intervienen no solo los participantes, sino que también lo hacen las características contextuales de la situación comunicativa el intérprete tiene que estar muy al tanto de las características del acto comunicativo y de los requerimientos de este. Como siempre, la interpretación que saquemos de si es pertinente o adecuado tocar o no al cliente dependerá de múltiples factores tales como la cultura, la intencionalidad, la duración, etc. (Vilà,2012). Sin embargo, como intérprete recomendaría siempre que no se hiciera puesto que evitaremos así cualquier tipo de malentendido, en los casos en los que se eche de menos apoyar a la otra persona a través del contacto físico, se podrían buscar otras alternativas que tuvieran menos riesgos. El hecho de que muchas veces sintamos esa necesidad de contacto se debe a la cultura en la que estamos inversos, la cual es un vivo reflejo de la comunicación táctil, pues estamos continuamente en contacto con nuestros interlocutores desde que nos saludamos hasta que nos despedimos de ellos.

Teniendo esto en cuenta, cuando interpretamos debemos ser muy precavidos y controlar muchas variantes puesto que el cómo debamos proceder en ese momento estará determinado sobre todo por la cultura y por la situación comunicativa en la que nos veamos inversos. Muchas veces los intérpretes nos encontramos en situaciones complejas como pueden ser consultas médicas en las que haya que dar malas noticias, o contextos policiales como una declaración sobre una violación, en estas situaciones, y otras muchas, como personas que somos empatizamos con el hablante y como muestra de ello solemos hacer

muestras de cariño tocándonos o acariciándonos. Si se diera esta situación, antes de dejarnos llevar por nuestro instinto tenemos que saber si la situación comunicativa y la cultura de la persona "perjudicada" nos lo permite, en caso de no ser así siempre podemos optar por el contacto visual como muestra de complicidad y empatía.

El intérprete, como cualquier otro profesional, no posee un conocimiento innato sobre toda esta materia, sino que se va formando poco a poco gracias al estudio y a las experiencias que va viviendo en su día a día. El formarnos como intérpretes requiere un trabajo más de campo, de práctica, de estar en contacto con las personas que precisan de este servicio. Lo que quiero decir con esto es que tener una base sólida de conocimientos teóricos es fundamental para realizar un trabajo de calidad, pero, aun así, a pesar de contar con esos conocimientos nos vamos a equivocar, vamos a cometer errores que solo vamos a ir subsanando con la práctica, lo cual nos lleva a concluir que la interpretación requiere de mucha práctica, experiencia y observación. Por otro lado, el hecho de cometer errores ocasiona en muchos intérpretes inseguridad, miedo lo cual puede aparecer en las futuras interpretaciones que se realicen, pero no podemos ver a los errores como enemigos que nos afectan y perjudican a nuestra salud mental y a nuestro trabajo, sino todo lo contrario, los tenemos que ver como una fase del aprendizaje, una fase que nos enriquecerá y que hará que el conocimiento adquirido sea aún más sólido.

Podemos deducir de todo esto que la calidad de una interpretación se ve perjudicada no solo por lo que el intérprete pueda transmitir verbalmente, sino que también por lo que pueda transmitir con su lenguaje corporal, por lo tanto, debemos ser cuidadosos tanto con lo que verbalizamos como con lo que no para intentar facilitar la comunicación entre las partes interesadas y no crear ningún tipo de conflicto.

3.2. Los siete canales del lenguaje corporal según J.M. Petisco

En este apartado se comentarán y se ejemplificarán brevemente los siete canales del lenguaje corporal según J.M. Petisco. El conocimiento de estos canales es básico para que el intérprete sepa a qué aspectos debe estar atento para captar la mayor información posible.

Expresiones faciales:

Es uno de los canales más importantes puesto que es uno de los que más información trasmite. Este hecho se debe a que nuestro rostro se encuentra conectado a distintas zonas del cerebro que están vinculadas a las emociones (Petisco, 2016).

Para los intérpretes este canal es de gran ayuda dado que las principales emociones que se suelen mostrar a través de él son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira, asco, desprecio y dolor. Gracias a esto si nos encontramos en una consulta médica podemos saber si el paciente está sintiendo dolor, a pesar de que no lo verbalice, o simplemente podemos ver si se siente incómoda/o. Podemos poner de ejemplo esta situación:

Paciente marroquí que asiste a la consulta del médico por tener problemas vaginales. Dicha paciente se encuentra acompañada de su cónyuge. En este contexto y dada la situación comunicativa y la cultura de la que proviene el paciente, quizás pueda sentirse incómoda con determinadas preguntas que el médico le pueda llegar a formular, sin embargo, esto es probable que solo lo podamos comprobar a través de sus expresiones faciales ya que en muy pocas situaciones el paciente va a verbalizar si se siente incómodo/a por estar algún familiar presente puesto que esto podría ocasionar disputas con la persona que le acompaña. Si se diera este contexto, el intérprete tendría que saber cómo gestionar la situación e intentar que la paciente se sintiera lo más relajada y cómoda posible.

Gestos:

Los gestos son otro aspecto que también se materializa en nuestro rostro, aunque también incluye otras partes del cuerpo como el tronco, las piernas, etc. Como ya hemos visto

antes, podemos hacer distinción entre ilustradores, emblemas, reguladores y adaptadores (Petisco, 2016), además, no podemos olvidar que están bastante arraigados a la cultura, es decir pueden variar y varían mucho de una cultura a otra.

En nuestro ámbito de interpretación el encargado de analizar todas estas variantes no es ningún tipo de analista, sino el propio intérprete el que debe realizar toda esta labor. A la hora de realizar el análisis cada mínima expresión, cada gesto, cada movimiento entraña un significado que tenemos que descifrar, y para ello sería conveniente poseer conocimientos básicos sobre el tema. A la hora de descifrar el significado no debemos olvidarnos de las implicaturas (comentadas próximamente). Por otro lado, muchas veces el sujeto puede tratar de maquillar u ocultar determinados gestos, sin embargo, este enmascaramiento muchas veces resulta difícil, sobre todo cuando se trata de gestos provocados por emociones o sentimientos, en este caso el intérprete deberá ser aún más observador para poder captar el mensaje implícito que puede darse en la situación comunicativa.

Posturas:

La expresión corporal del paciente puede darnos más información de la que creemos, nos puede indicar su actitud ante la situación comunicativa, la confianza, la imagen que los sujetos tienen de ellos mismos y de las personas con las que están interactuando, etc. Estas posturas podrían ser tanto voluntarias como involuntarias, tanto conscientes como inconscientes. Además, posturas y gestos están estrechamente relacionados puesto que pueden darse con las mismas partes del cuerpo, la diferenciación que se puede hacer entre ambos canales es que los gestos están más relacionados con las posturas en las que se dan movimiento y el canal de la postura propiamente dicho hace referencia a la posición carente de movimiento por parte del individuo (Petisco, 2016).

Un ejemplo muy ilustrativo sobre este canal y que podemos apreciarlo muy a menudo sería el de cruzar los brazos. Esta postura puede denotar, inseguridad, enfado, autocontrol, miedo, autodefensa, etc., dependiendo de la situación en la que nos encontremos.

Desde mi punto de vista, considero que este canal es uno de los más importantes porque también nos ayuda a ver el grado de apertura de esa persona hacia el resto, es decir, nos va a ayudar a comprobar si esa persona es tímida o extrovertida, lo cual va a influir mucho y de manera determinante a la hora de realizar la interpretación y de tratar con ella.

Apariencia:

Cómo nos peinamos, el tipo de ropa que llevamos, etc. son aspectos que dan información sobre la personalidad, la clase social, el nivel adquisitivo, etc. (Petisco, 2016). A pesar de que hemos avanzado mucho en cuanto este aspecto, sigue siendo una de las principales variantes que incide en la formación de las primeras impresiones. Además de favorecer la creación de primeras impresiones, también nos da información sobre la edad, sexo, origen, cultura, profesión, etc. En relación con este aspecto podría verse el tema de los prejuicios, ya que muchas veces por la apariencia de una persona nos creamos una imagen a priori que probablemente no tenga nada que ver con la realidad.

Hoy en día las personas somos más benévolas y flexibles en cuanto a la apariencia física, véase por ejemplo aquellas personas que llevan tatuajes. Hace unos años estos sujetos eran catalogados como rebeldes, criminales, etc., Sin embargo, actualmente vamos más allá y no nos quedamos estancados en unos estereotipos.

Sin embargo, a pesar de que hayamos avanzado en este aspecto, todavía nos queda mucho camino por recorrer porque la apariencia sigue siendo un factor determinante en muchos ámbitos, como puede ser el de la inclusión social o el mundo laboral. En este último, todavía continúa siendo de gran importancia la apariencia que el sujeto tenga, de hecho, puede llegar a ser un factor determinante en la contratación de este, hecho que deja mucho que

desear puesto que se debería contratar a las personas por los conocimientos que posean y no por que su apariencia encaje con nuestro estándar de apariencia normal.

Háptica:

Con el término háptica estamos haciendo referencia al tacto, comentado anteriormente. A través del contacto físico nos comunicamos más íntimamente que de cualquier otro modo (Petisco, 2016).

Proxémica:

Este canal ya lo hemos comentado con anterioridad, por lo que simplemente haré el apunte de que es el más directo, además, la gestión que hagamos del espacio es muy importante para que, tanto el sujeto como nosotros como intérpretes profesionales, nos sintamos cómodos.

Paralenguaje:

Según la Real Academia Española con paralenguaje nos referimos a la "facultad del ser humanos de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos". Muchas veces no es tan importante lo que decimos sino cómo lo decimos y en ocasiones esto puede llevar a situaciones no deseadas por el sujeto. La manera en la que el sujeto articula lo que quiere decir, la fluidez con la que emite la información, la entonación, las pausas, etc. son indicadores de gran importancia que nos sirven para poder analizar este canal. Todo esto se tiene que analizar en consonancia con el contexto en el que se de la comunicación, así como con los aspectos visuales que nos proporciona el hablante (Petisco, 2016).

Como intérprete, me gustaría destacar que desde mi punto de vista este indicador es el más fiable de todos y es el que menos influenciado se encuentra por las culturas puesto que depende más de cada individuo.

Hemos visto estos 7 canales centrándonos más en la figura del hablante, de la persona que precisa de nuestros servicios, sin embargo, todos ellos podrían aplicarse a la figura del intérprete, y de hecho se aplican.

Podemos comenzar en primer lugar haciendo referencia a la expresión facial:

Muchas veces cuando estamos realizando una interpretación hay datos que no comprendemos lo cual manifestamos en nuestro rostro con expresiones faciales, lo mismo ocurre a la hora de la emisión de algún tipo de información sobre la cuál no estamos muy seguros. Todas estas expresiones que podemos llegar a emitir con nuestro rostro tienen que ser controladas con la finalidad de que el receptor no perciba que hay dudas en la emisión o en la compresión de algún tipo de información porque, en caso de hacerlo, podemos estar perjudicando al acto comunicativo, ya que el receptor o los receptores van a disminuir su nivel de confianza en nosotros.

En segundo lugar, hablamos de la postura. Es primordial que, a la hora de realizar nuestro trabajo, mantengamos una postura adecuada, es decir, somos conscientes de que muchas veces en las interpretaciones consecutivas la toma de notas puede llegar a ser un tanto incomoda al no tener dónde apoyarnos, sin embargo, a pesar de eso, tenemos que mantenernos erguidos, y con una postura adecuada a la situación comunicativa. No podemos estar de brazos cruzados, o con una postura que demuestre pasividad, sino todo lo contrario, puesto que el cliente tiene que ver en nosotros profesionalidad y una actitud proactiva.

En tercer lugar, si nos enfocamos en los gestos podemos destacar que cuando el intérprete esté realizando la interpretación debe gesticular lo menos posible puesto que podría crear conflicto ya que no todas las culturas son iguales. Por lo tanto, lo mejor es mantenerse en terreno neutral y simplemente comunicar sin hacer un uso excesivo de los gestos.

En cuarto lugar, en el canal referido a la proxémica, como ya bien hemos comentado el intérprete deberá mantener una distancia con el individuo y controlarla puesto que, en el

caso de que se trate de un tipo de interpretación simultánea o susurrada, deberá colocarse como mejor convenga con la finalidad de alcanzar la efectividad comunicativa.

En quinto lugar, la háptica (tacto) sí la hemos comentado enfocada al intérprete por lo tanto no merece especial mención.

En sexto lugar, encontramos la apariencia. Este aspecto es uno de los más relevantes en cuanto a los intérpretes ya que deben seguir unas pautas. Estas pautas hacen referencia a que el intérprete no debe vestir de un modo llamativo, no puede llevar un exceso de abalorios ni peinados extravagantes. Digamos que la figura del intérprete tiene que pasar desapercibida ya que en el acto comunicativo la pieza realmente importante es el sujeto que acude a nuestro servicio. Es recomendable que la ropa sea de todos oscuros y sin estampados.

Y, por último, en cuanto al paralenguaje, podemos mencionar que el intérprete debería intentar transmitir no solo el mensaje que nos emite el sujeto, sino que también el tono, la entonación, etc. con el objetivo de conferir así una mayor veracidad al discurso. Digamos que en este aspecto no solo actuamos como intérpretes, sino que también lo hacemos como actores. La clave del éxito en este canal está en adentrarse en la situación comunicativa y evadirse del resto, tenemos que meternos en la piel del sujeto para realizar así una interpretación de calidad tanto a nivel de la información que emitimos, como a nivel de cómo la emitimos.

4. Muestra de datos y método

Este trabajo de fin de máster ha sido elaborado cuidadosamente y está fundamentado sólidamente sobre unos cimientos teóricos que han permitido dar respuesta a la hipótesis que se planteó al inició de este documento. La comprobación de su veracidad se ha conseguido a través de un método empírico.

En primer lugar, me gustaría comenzar a explicar cómo se ha elaborado el material teórico de dicho trabajo y cómo se ha ido desarrollando a lo largo de los meses. Para empezar, he de decir que la elección del tema ha sido totalmente libre y voluntaria. Como bien comenté al inicio, el motivo principal que me llevó a decantarme por este tema tan interesante que es la cultura fue el desconocimiento que hay y lo poco que se conoce de su importancia en el ámbito de la interpretación y, más concretamente, en el ámbito de la interpretación en los servicios públicos.

Una vez escogido el tema sobre el que iba a hablar me dispuse a plantear una hipótesis, quería que este trabajo fuera diferente, que ayudará al resto del mundo a apreciar la importancia que tiene la cultura, por lo que no se me ocurrió mejor idea que analizar la importancia de la cultura en el propio acto comunicativo de una interpretación, concretamente de una interpretación consecutiva que tuviese lugar en algunos de estos tres ámbitos: médico, jurídico o judicial). Para comprobar mi hipótesis en un principio pensé en realizar entrevistas a intérpretes, sin embargo, consideré que las respuestas no serían del todo objetivas y que la muestra no sería muy representativa dado que el número de intérpretes a los que podía entrevistar era reducido, fue aquí donde me di cuenta que debía cambiar la perspectiva de mi trabajo, tenía que darle un giro y no centrarme en el profesional en sí, es decir, en el intérprete, sino que tenía que ir más allá, tenía que abordar a los que realmente importan en el acto comunicativo de una interpretación, es decir debía centrarme en las personas que precisan de nuestros servicios.

Una vez planteada la hipótesis y sabiendo grosso modo cómo ejecutaría la parte práctica del trabajo, comencé con la creación del índice y más tarde continué documentándome sobre diversos aspectos relacionados con el objeto de estudio. Para ello leí libros, artículos, noticias, etc. de las competencias comunicativas, del lenguaje verbal y no verbal, de los estereotipos, etc., es decir, profundicé en todo aquello que creí pertinente y que

iba a aportar conocimientos sólidos para desempeñar la parte teórica. Una vez adquiridos los conocimientos, empecé con la redacción del documento.

Tras la redacción de la parte teórica, la cual me llevó aproximadamente dos meses, me adentré en la parte práctica, en la parte que me ayudaría a comprobar si la hipótesis que había planteado en un principio era realmente verdadera o falsa.

Para ello decidí que lo más oportuno y lo más rápido de conseguir era la realización de cuestionarios a través de internet, por lo que los creé en Google Drive haciendo uso de sus "formularios". La selección de preguntas que hice las explicaré más adelante. Cuando ya había creado el cuestionario, me puse en contacto con todas aquellas personas que creía que podían haber vivido una situación en la que la eficacia comunicativa no se hubiese alcanzado y las fui añadiendo en un Excel para después contactar con ellas, y saber así si se ajustaban a lo que yo estaba buscando realmente. Tras completar el Excel, me puse en contacto con ellas y llegué a conseguir una muestra de 55 personas, lo cual me pareció ideal porque es una cantidad bastante representativa. Envié la encuesta y, para mi sorpresa, obtuve las respuestas de todos y cada uno de ellos en tan solo 24 horas, dicha encuesta cuenta con 20 preguntas entre estas podemos encontrar tanto de respuesta cerrada como abierta.

La encuesta estaba pensada para que la realizaran personas que habían vivido una situación en la que no se había llegado a alcanzar la eficacia comunicativa, es decir, en la que el grado de comprensibilidad existente entre ambos dentro del acto comunicativo no fue aceptable y, además, el contexto en el que se había dado dicho acto comunicativo tenía que pertenecer al ámbito médico, jurídico o judicial.

Cabe destacar que al inicio de la propia encuesta se añadió información sobre cuál era el objeto de estudió y algunas especificaciones más que creí oportunas para que ninguno de los participantes tuviera dudas y pudieran cumplimentar el cuestionario sin problemas.

A continuación, voy a realizar una explicación de cada una de las preguntas elaboradas y, además, proporcionaré los datos obtenidos que servirán como base para la realización de las conclusiones.

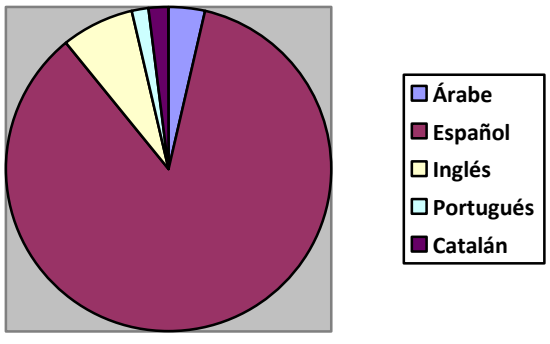
La primera pregunta que se planteaba es la siguiente:

- ¿Cuál es su lengua materna?

Esta pregunta me pareció que era de vital importancia para situarnos un poco y saber si a la hora de comunicarse en la situación comunicativa pudieron emplear su lengua natal, o si, por el contrario, tuvieron que recurrir a otra.

Los datos obtenidos en fueron los siguientes:

Gráfico 1



De los 55 encuestados 47 de ellos respondieron que su lengua materna era el español, 2 el árabe, 4 el inglés, 1 el catalán, y el encuestado restante respondió que era el portugués.

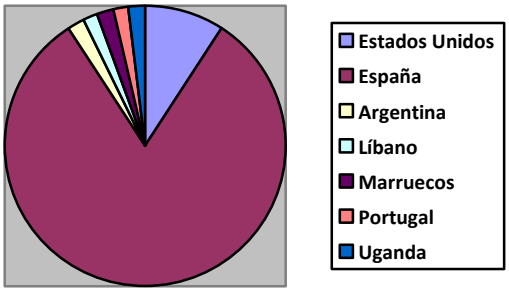
Estos datos dan cuenta de que la mayoría de nuestros encuestados son de lengua española lo cual no quiere decir que sean de España, esa cuestión se verá en la pregunta que aparece a continuación.

La segunda pregunta que se plateó fue:

- ¿Cuál es su país de procedencia?

Los datos obtenidos fueron:

Gráfico 2



En este caso 45 los encuestamos procedían de España, 1 de Argentina, 1 del Líbano, 1 de Uganda, 5 de Estados Unidos, 1 de Marruecos y 1 de Portugal.

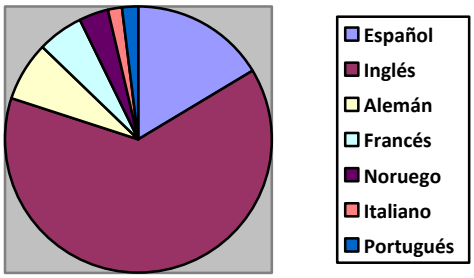
Gracias a esta información ponemos constatar que los datos que vamos a obtener no se ciñen tan solo a un país específico, a una persona que provenga de un determinado lugar, sino que vamos más allá para abarcar un amplio estudio y obtener datos representativos que sean suficientemente fiables.

La tercera pregunta fue:

- ¿Qué lengua empleó para comunicarse en la situación donde no se llegó a alcanzar la eficacia comunicativa?

Datos obtenidos:

Gráfico 3



De este gráfico obtenemos que en la situación donde no se llegó a alcanzar la eficacia comunicativa las lenguas que se emplearon fueron diversas. En 35 de las situaciones se hizo uso del inglés, en 9 del español, en 4 del alemán, en 3 del francés, en 2 del noruego, en 1 del italiano y en 1 del portugués. Constatamos aquí que el árabe no se empleó en ningún momento a pesar de que dos de los encuestados sí poseían esta lengua como natal.

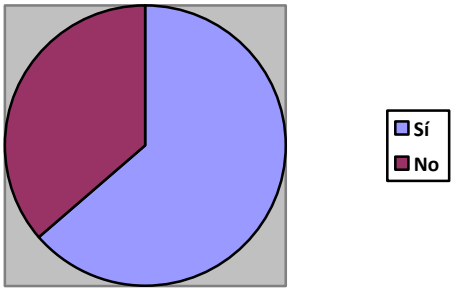
Esta pregunta se planteó con la finalidad de saber si en las situaciones se había recurrido a la lengua materna, o si, por el contrario, se había tenido que recurrir a otra. En este caso podemos observar que se ha recurrido mayoritariamente al inglés la cual se considera en la actualidad la "lengua global".

La cuarta pregunta se adentraba más en lo personal de cada individuo y fue:

- ¿Se identifica con alguna creencia?

Esta pregunta sí fue de respuesta cerrada y los datos obtenidos fueron los siguientes:

Gráfico 4

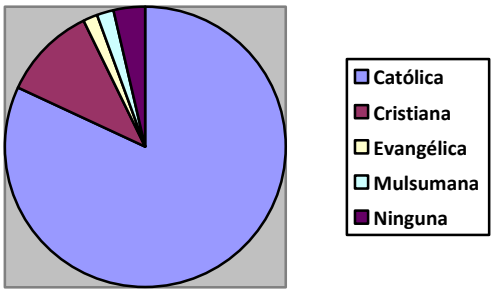


El hecho de que la persona que precisa de nuestros servicios, es decir, en este caso, el encuestado, se identifique con alguna creencia va a ser decisivo a la hora de realizar la interpretación porque influirá en cómo se desarrolle la situación comunicativa y en las técnicas o estrategias que tenga que emplear el intérprete para conseguir que la conversación fluya de un modo distendido y sin ningún tipo de inconvenientes.

La quinta pregunta se formuló en relación con la anterior:

- ¿Cuál es su religión?

Gráfico 5



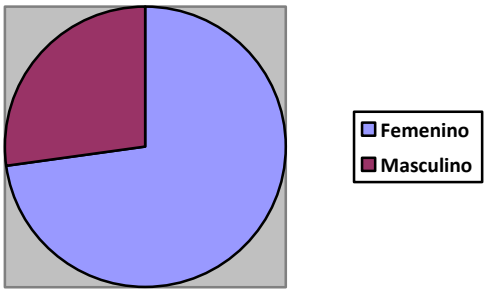
Los datos reflejan que el 45 de los encuestados son católicos, 6 cristianos, 1 evangélico, 1 musulmán, y 2 no son de ninguna religión.

Observamos así uno de los rasgos de la multiculturalidad. Es importante destacar que, basándonos en los datos proporcionados, no podemos poner en marcha las mismas técnicas, las mismas estrategias en una situación comunicativa en la que participe una persona que sea, por ejemplo, musulmana que en la que participe una que sea, por ejemplo, cristiana puesto que las religiones difieren y por ende el cómo pueda reaccionar una persona, cómo se pueda sentir, qué temas pueda tratar de un modo agradable van a variar notablemente. Vuelvo a hacer referencia en esta parte el documento a que la selección de las culturas para proporcionar ejemplos no se ha realizado con el fin de herir los sentimientos de ningún lector, sino que he intentado seleccionar las que consideraba más distintas con el objetivo aclarar las explicaciones.

La sexta pregunta:

- ¿Cuál es su sexo?

Gráfico 6



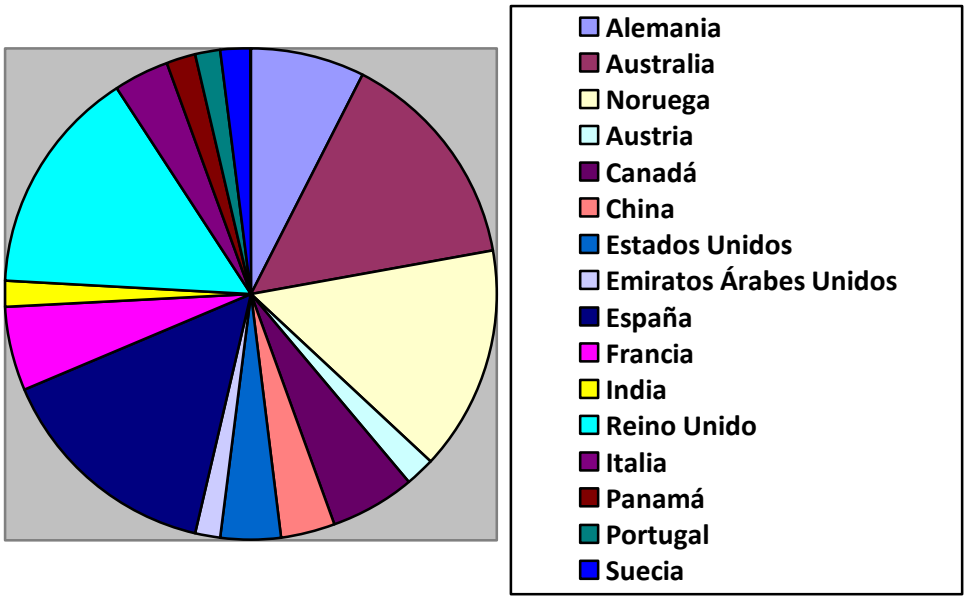
De las 55 personas encuestadas 45 eran mujeres y el 15 restante eran hombres. Esta pregunta se elaboró porque queríamos saber qué género es el que más uso hace de los servicios públicos pues esto también nos ayudará para saber cómo actuar antes una situación comunicativa ya que no se tratan los mismos problemas con un hombre que con una mujer (embarazo, lactancia etc.) además, estas también viven situaciones indeseadas en muchos países, por lo tanto, hay que tener en cuenta muchos factores a la hora de interpretar y de comunicarnos con ellas.

La séptima pregunta comienza a adentrarse en la situación comunicativa, concretamente fue:

- ¿País en el que se originó tal situación comunicativa?

A lo que los encuestados respondieron:

Gráfico 7



Este gráfico indica que de las 55 situaciones que se vivieron, 4 de ellas se dieron en Alemania, 8 en Australia, 8 en Noruega, 1 en Austria, 3 en Canadá, 2 en China, 2 en Estados Unidos, 1 en los Emiratos Árabes, 8 en España, 3 en Francia, 1 en India, 8 en Reino Unido, 2 en Italia, 1 en Panamá, 1 en Portugal y 1 en Suecia.

Esta pregunta se planteó con el objetivo de conocer en qué países se había producido la situación comunicativa, hecho que nos es de gran ayuda para saber si la diferencia cultural que se da entre países es muy grande, o si por el contrario son bastante similares. Gracias a la

información obtenida, podemos ver que se produce en países muy diferentes con culturas muy distintas, lo cual va a influir directamente a la hora de la interpretación.

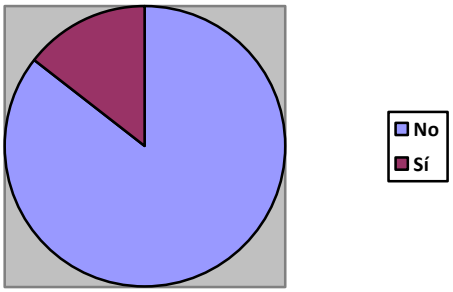
La octava pregunta fue:

- ¿Se contactó con un intérprete?

Esta pregunta puede parecer innecesaria ya que en teoría en toda situación comunicativa en la que haya una barrera lingüística o cultural se debería recurrir a este tipo de profesionales, sin embargo, esto queda muy lejos de la realidad y lo que nos encontramos es con una situación bastante desalentadora puesto que en raras ocasiones se recurre a intérpretes, lo común, y a lo que está acostumbrada la sociedad, es a pedir ayuda a personas cercanas que conozcan la lengua, creyendo así que el problema de la barrera comunicativa se solucionará.

Respuesta de los encuestados:

Gráfico 8

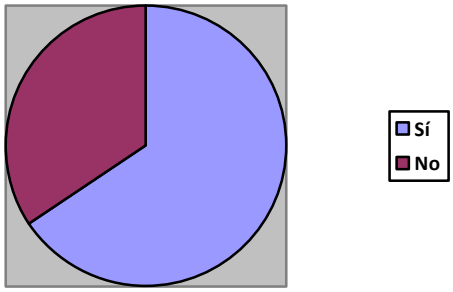


Los datos obtenidos de esta pregunta muestran que en 47 de las 55 situaciones en las que no se alcanzó la situación comunicativa no se contactó con un intérprete. En las ocho restantes sí se contó con este tipo de profesionales.

Por otro lado, como bien hemos comentado durante el documento, interpretar no solo consiste en realizar un trasvase lingüístico y cultural del lenguaje verbal, sino que también está presente en igual medida el lenguaje no verbal. Se tiende a pensar que este es menos importante o que no lo usamos de manera recurrente, sin embargo, ocurre todo lo contrario. Cuando nos comunicamos verbalmente casi siempre solemos hacerlo de la mano del lenguaje no verbal, lo único que ocurre es que, la mayoría de las veces, hacemos uso de este inconscientemente como bien se recalcó en la sección dedicada a este tema; este sería el motivo por el cual se suele creer que en el acto comunicativo no está presente. Para demostrar lo mencionado realizamos la siguiente pregunta (la novena) a nuestros encuestados:

- ¿Se hizo uso del lenguaje no verbal?

Gráfico 9



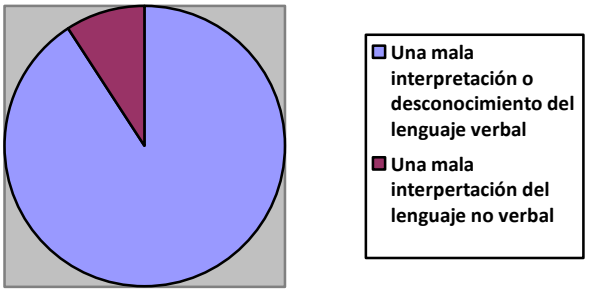
Dicho gráfico muestra que en 36 de las situaciones sí se hizo uso del lenguaje no verbal, mientras que en las 19 restantes no. Confirmamos así que sí se emplea el lenguaje no verbal para comunicarnos, incluso más de lo que creíamos. Esto nos debería llevar a comenzar por darle a este tipo de comunicación el valor que realmente se merece puesto que forma parte y está presente en casi todos los actos comunicativos.

Continuando con la elaboración de los resultados, llegamos a la pregunta número diez en la cual se muestra la opinión por parte del encuestado sobre la causa del problema que se originó en la situación comunicativa. La pregunta se formuló de la siguiente manera:

- Considera que los problemas subyacentes que ocurrieron fueron causa de:
  - Una mala interpretación o desconocimiento del lenguaje verbal
  - Una mala interpretación del lenguaje no verbal

Respuestas:

Gráfico 10



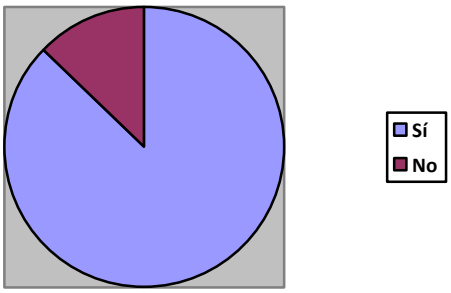
El hecho de que no se alcanzase la eficacia comunicativa parece ser que fue causa, en la mayoría de las situaciones, de una mala interpretación o del desconocimiento del lenguaje verbal. Con desconocimiento del lenguaje verbal nos estamos refiriendo específicamente al desconocimiento de la lengua que se empleó para comunicarse en determinada situación.

Como hemos visto a lo largo del presente trabajo, el intérprete puede que realice una mala interpretación por varios motivos, de entre los cuales podríamos destacar el desconocimiento cultural por parte de este. En este caso, no contamos con los motivos exactos de por qué esa mala interpretación.

La pregunta número once se centra en un aspecto importante, se centra en cómo se sintió el usuario en aquel momento. Este aspecto es de vital importancia ya que uno de los aspectos que más nos importa como profesionales es el estado de nuestro cliente, dicho lo cual, la pregunta formulada fue exactamente la siguiente:

- ¿La indeseada situación comunicativa que se originó influyó en que se sintiera más o menos incómodo?

Gráfico 11



De los 55 encuestados, 48 de ellos respondieron que sí, y los 7 restantes que no.

Por lo general, el hecho de no alcanzar la eficacia comunicativa sea la situación que sea, ocasiona en el individuo una sensación de inseguridad, de desconfianza y por ende de incomodidad, así pues, estos sentimientos se multiplican si el usuario se encuentra en una situación compleja y no llega a comprender la información que se le está proporcionando. Aquí evidentemente también va a influir, como bien comentábamos, la cultura de cada uno de los usuarios. Dependiendo de la cultura, de la persona y del tema que se esté tratando estos sentimientos pueden intensificarse, o, por el contrario, reducirse, pero, sin duda alguna estarán ahí presente de un modo u otro.

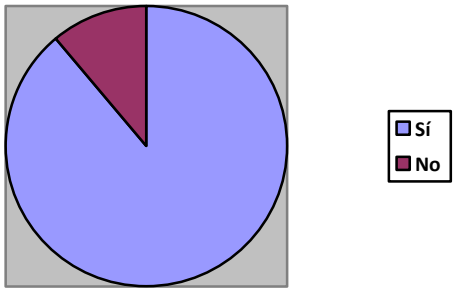
El usuario es una pieza fundamental, es él quien precisa de nuestros servicios y es por ello por lo que tenemos que conseguir la satisfacción de que haya comprendido el mensaje y de que se haya alcanzado la eficacia comunicativa. Es probable que el usuario cuando recurra a nosotros se encuentre en una situación compleja, es por ello por lo que debemos intentar ayudarlo a que comprenda los mensajes en su totalidad, para conseguir así que la situación en la que se ha visto envuelto sea más llevadera, para ello emplearemos todas las subcompetencias que hemos aprendido y que se han expuesto con anterioridad, en este caso, si la situación es delicada, tendremos que hacer mayor uso de la competencia paralingüística la cual nos permitirá acercarnos más al usuario a través del tono de voz, la cadencia, etc., consiguiendo así que nuestro cliente se sienta más cómodo y arropado.

Si nos centramos en la pregunta que viene a continuación, podemos ver que está relacionada con la número ocho en la cual se preguntó si se había contratado o no con un intérprete. En la siguiente pregunta, la número doce, se plantea una suposición:

- En el supuesto caso de que no se hubiese llamado a un intérprete ¿cree que habría sido de utilidad contactar con este tipo de profesionales?

A dicha cuestión los encuestados respondieron:

Gráfico 12



Este gráfico representa que 48 opinaban que sí habría sido útil contar con este tipo de profesionales, mientras que 6 de ellos consideraban todo lo contrario.

Muchas veces nos encontramos que el usuario en lugar de recurrir a profesionales opta por contactar con familiares, amigos, conocidos que conocen más o menos la lengua que se precisa en determinada situación comunicativa, sin embargo, como hemos podido ver, decantarse por esta opción puede ser bastante peligroso y puede ocasionar conflictos indeseados, puesto que estas personas que no son profesionales en la materia no tienen conocimientos de las competencias que hemos estado mencionado, ni tampoco de la importancia que puede llegar a tener la cultura o el lenguaje no verbal a la hora de realizar las interpretaciones. El desconocimiento de todos estos campos dará lugar, casi con total seguridad, a una comunicación pobre, en la que se generen infortunios y conflictos que podrían llegar a evitarse si se optase por la opción de recurrir a un intérprete.

En el supuesto de que el contexto comunicativo en el que se precisase de este tipo de profesionales fuera los servicios públicos considero que tendrían que ser estas mismas entidades las que deberían contactar con intérpretes especializados en el ámbito, así podríamos evitar en gran medida el recurrir a personas que no son especialistas.

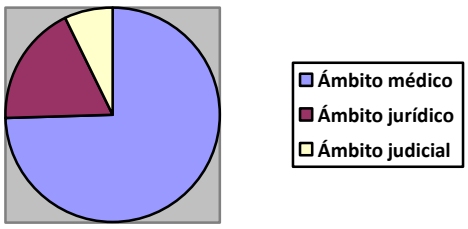
Para saber en qué ámbito se dieron la mayoría de las situaciones creímos oportuno realizar una pregunta que resolviera nuestras dudas.

Pregunta número trece

- La situación en la que no se alcanzó la eficacia comunicativa surgió en:
  - El ámbito médico.
  - El ámbito jurídico.
  - El ámbito judicial.

Respuestas obtenidas:

Gráfico 13



En este caso, 41 de las situaciones se originaron en el ámbito médico, 10 en el ámbito jurídico y 4 en el judicial.

Esto nos lleva a la imperante necesidad que existe en la implementación de un servicio de interpretación en los hospitales, para poder así recurrir de manera inmediata y satisfactoria a los intérpretes cuando sea necesario. En algunos hospitales de España ya se cuenta con este servicio, pero, sin embargo, hay otros muchos que carecen de él. Una de las opciones que podría ser interesante sería la de implementar el servicio de interpretación telefónica como se ha hecho en varios hospitales de Andalucía, de este modo se puede contactar a cualquier hora con profesionales que están especializados en el ámbito y además el número de idiomas a los que se puede tener acceso es bastante alto, lo cual confiere tranquilidad en caso de que se utilizara este tipo de servicio.

En el caso de que la interpretación se realizase de forma remota, muchas de las subcompetencias que hemos visto se verían afectadas puesto que la conversación no se daría *in situ*. Teniendo esto como referencia, podemos aludir a las subcompetencias que se verían mermadas:

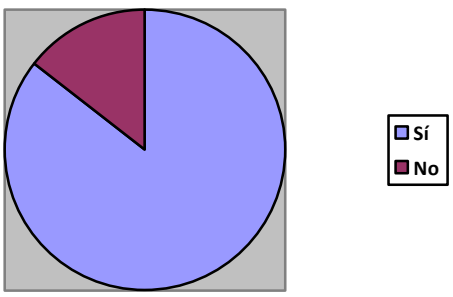
En primer lugar, la competencia quinésica sería una de las principales afectadas puesto que los interlocutores no tendrían la oportunidad de verse y, por lo tanto, no podrían percatarse de los signos gestuales que se podrían llegar a hacer y mediante los cuales se podrían llegar a transmitir información. En segundo lugar, si nos referimos a la proxémica podemos constatar que ni el intérprete ni el usuario tendrán que controlar el espacio o las distancias que hay entre ambos puesto que la interpretación se haría a través de un teléfono móvil. En el supuesto de que la interpretación se realiza mediante estos dispositivos debemos tener en cuenta que la posibilidad de llevar a cabo una interpretación simultánea sería bastante reducida puesto que se precisaría de material extra. Continuando con el análisis, podemos analizar cómo de afectada se ve la subcompetencia paralingüística, en este caso, sería una de las menos perjudicadas ya que el tono de voz, el énfasis que le demos a las palabras emitidas, etc. puede percibirse a través del dispositivo móvil, lo mismo ocurre con la subcompetencia lingüística puesto que el hecho de no transmitir la información en persona no va a influir en la capacidad del intérprete de crear oraciones coherentes y dotadas de cohesión. En esta misma línea también está la subcompetencia estilística y la pragmática, si bien es verdad, que esta última puede verse afectada de un modo más leve puesto que no estamos presenciando el contexto en persona, simplemente contamos con una breve información que se nos ha dado previa a la llamada para situarnos y poder desempeñar nuestro trabajo del mejor modo posible teniendo en cuenta las circunstancias en las que nos encontramos. Vemos así pues que, en estos casos, el intérprete tiene que poner en marcha muchas de sus estrategias, técnicas y habilidades para subsanar así las subcompetencias que se han visto afectadas.

Retomando el tema de la principal competencia afectada (subcompetencia quinésica) me gustaría señalar que, desde mi punto de vista, diría que sería la que más echaría en falta el intérprete a la hora de realizar su trabajo ya que estaríamos dejando de percibir muchas de las señales, mucha de la información que se transmite a través del lenguaje corporal debido al hecho de que no se podría hacer uso de ninguno de los sietes canales a través de los cuales se puede manifestar lo mencionado anteriormente, es por ello por lo que como traductora e intérprete recomiendo que, siempre que sea posible, las interpretaciones delicadas y de mayor envergadura se realicen de manera presencial evitando así cualquier tipo de pérdida de información. Por otro lado, el hecho de que las interpretaciones se realicen *in situ* también hacen que el usuario se sienta más arropado y seguro de que la información que el intérprete le está transmitiendo es veraz y va acorde con la que el otro interlocutor está transmitiendo.

Otro de los aspectos que nos interesaba era saber si la situación que se originó se llegó a resolver a pesar de la lengua en la que se habló, de si se recurrió o no a un intérprete, etc., por lo cual la pregunta número catorce fue directamente:

- ¿Se llegó a resolver la situación?

Gráfico 14



De los encuestados 47 respondieron que sí y los 8 restantes que no.

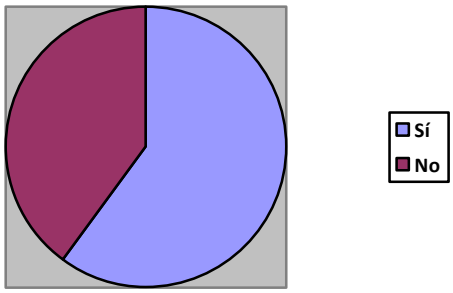
El hecho de que se haya llegado a resolver la situación no implica que los resultados que se obtuvieran fueran exitosos, implica tan solo que finalmente el problema que ocurrió, el conflicto que se originó pudo resolverse, sin embargo, no se valoran los pasos, el tiempo y los sentimientos de inseguridad, incomodidad, etc. que se pudieron llegar a dar hasta conseguir que la situación se resolviera.

Aquí subyace otro de los problemas en los que se ve inmersa la sociedad, muchas veces, por no decir la mayoría, nos da igual el cómo simplemente nos importa llegar a conseguir nuestro objetivo, pero esto no debe ser así, no solo podemos pensar en el final, debemos tener también muy presente el proceso para llegar a conseguir lo que queremos porque de ello van a depender muchas cosas. En el caso de la interpretación no podemos pensar tan solo en que se alcance la eficacia en la situación comunicativa, debemos tener muy presente los pasos que se han de dar para conseguirla puesto que no es lo mismo una situación que se ha resuelto habiendo malentendidos de por medio, reformulaciones, pérdida de tiempo, etc. que una en la que todo se haya desarrollado de forma tranquila y sin imprevistos ni contratiempos. Todo lo mencionado influirá directamente en cómo se sienta el usuario, es decir, si la situación se ha resuelto, pero a lo largo del proceso se han vivido varios contratiempos, el usuario finalmente va a experimentar una sensación de desconfianza, de inseguridad y de incertidumbre consciente o inconscientemente y esto va a afectarnos también laboralmente puesto que cuando se tenga que volver a contactar con nosotros se va a dudar entre si hacerlo o no.

Avanzando en la encuesta, llegamos a la pregunta número quince en la cual se preguntó:

- ¿Considera que si se hubiese tenido conocimiento de su cultura se habría alcanzado la eficacia comunicativa?

Gráfico 15



La mayoría de los encuestados (33) estiman que el conocimiento de la cultura habría sido clave para alcanzar la eficacia comunicativa, sin embargo, el resto (22) no opinan del mismo modo.

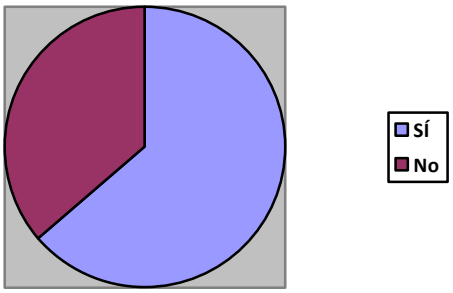
En un principio, cuando se planteó esta cuestión consideré que la mayoría de los encuestados no responderían de un modo afirmativo, dado que muchas de las personas que no trabajan en este ámbito no son del todo conscientes de la importancia que tiene la cultura en la interpretación, sin embargo, para mi sorpresa, ocurrió todo lo contrario, hecho que me parece importante destacar ya que es indicio de que algo se está haciendo bien, es indicio de que a los usuarios les está llegando la información que les queremos transmitir sobre la necesidad de conocer la cultura, conocimiento que mayoritariamente será propio y característico de profesionales y no de personas a las que podamos recurrir de manera aleatoria para realizar las interpretaciones.

Llegamos a la pregunta número dieciséis en la cual se formuló lo siguiente:

- ¿Considera que su cultura difiere mucho de la cultura del país en el que surgió la situación comunicativa?

Respuestas obtenidas:

Gráfico 16



Si trasladamos este gráfico a cifras numéricas obtenemos que 35 de los encuestados opinaban que la diferencia cultural entre los países era bastante importante y notable, mientras que los 20 restante estimaron lo contrario.

El hecho de que la cultura del país en el que se dio la situación difiera mucho de la cultura que posee el usuario tiene una repercusión directa en la interpretación puesto que el intérprete incluso puede tener una cultura distinta tanto del usuario que recurre a nuestros servicios como del país en el que se ha originado la situación. Las respuestas obtenidas nos llevan a destacar que es primordial para el intérprete el conocimiento no solo lingüístico, sino que también cultural, tanto de la cultura origen como de la cultura meta porque, como bien he mencionado, puede que el propio intérprete cuente con otra cultura totalmente diferente.

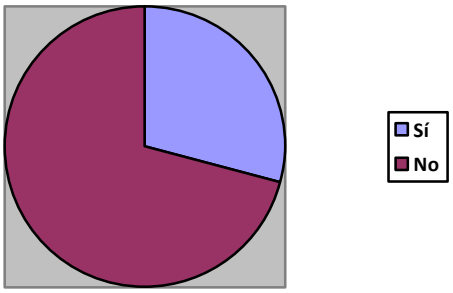
El tema de la diferencia cultural no debe verse como un aspecto negativo, sino como todo lo contrario, tiene que tomarse como un hecho enriquecedor que nos ayudará a aumentar nuestro conocimiento y a abrir nuestra mente a nuevos horizontes a nuevas formas de conceptualizar y de ver la vida. De este modo es como los mediadores ven las situaciones multiculturales en las que se ven inmersos, y es por ello por lo que este tipo de profesionales cuentan con las características que comentamos en un principio relacionadas con el conocimiento históricos, las habilidades comunicativas, las habilidades técnicas y, sin duda alguna, con las habilidades sociales.

Siguiendo con el tema cultural, nos adentramos en la pregunta número diecisiete que fue la siguiente:

- ¿Considera que el intérprete (en caso de que hubiese) poseía conocimientos sobre su cultura?

Gráfico con las respuestas obtenidas:

Gráfico 17



De los 55 usuarios 16 respondieron que el intérprete sí poseía conocimientos sobre su cultura, pero el resto opinaba lo contrario, es decir, consideraba que este profesional no conocía su cultura.

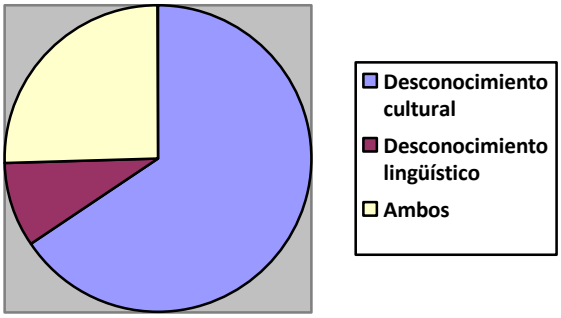
Como podemos comprobar, el tema de que no se alcanzara la eficacia comunicativa podría haber sido en gran medida porque el intérprete no poseía los conocimientos culturales necesarios para manejar de un modo adecuado la situación en la que se encontraba.

Una vez aclarado si en teoría el intérprete contaba con conocimiento cultural, nos vamos a la pregunta número dieciocho relacionada directamente con la anterior, dicha cuestión fue la siguiente:

- Piensa que la situación comunicativa indeseada fue:
  - Por desconocimiento cultural.
  - Por desconocimiento lingüístico.
  - Ambos.

Datos obtenidos:

Gráfico 18



De todos los encuestados 36 se decantaron por la opción de que el conflicto se creó por un desconocimiento tanto cultural como lingüístico, 14 pensaron que el motivo había sido por causas lingüísticas y los 5 restantes consideraron que fue tan solo por desconocimiento cultural.

Observamos con la obtención de estos datos que muchas veces las situaciones en las que no se alcanza la situación comunicativa están originadas por los dos factores puesto que, en la mayoría de los casos, por no decir en todos, la cultura va de mano de la vertiente lingüística, ya que el poseer una lengua u otra también es un rasgo que puede considerarse, y de hecho se considera, como cultural.

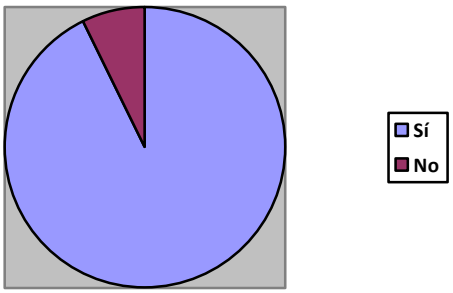
En relación con todo el tema que se ha tratado a lo largo del documento, podemos ver que, en los casos en los que el fallo tan solo ha sido ocasionado por desconocimiento lingüístico, la subcompetencia que se ha visto afectada directamente ha sido la lingüística puesto que al no conocerse la lengua no se ha llegado a poder formular oraciones coherentes y cohesionadas, o simplemente ni siquiera se ha podido llegar a la emisión de estas por un desconocimiento total.

La penúltima pregunta, la pregunta número diecinueve, gira en torno a la opinión que tiene el usuario sobre el conocimiento cultural por parte de los intérpretes, para concretar más claramente, la pregunta formulada fue la que se muestra a continuación:

- ¿Cree que es importante el conocimiento cultural por parte de los intérpretes?

Los datos obtenidos para esta pregunta fueron los siguientes:

Gráfico 19



Como se puede apreciar en el gráfico, no cabe duda de que la mayoría de los usuarios, concretamente 51 de los 55 opinaron que sí, que el conocimiento cultural por parte del intérprete era importante. Tan solo 4 de todos los encuestados consideraron que no era necesario.

Los datos obtenidos de esta penúltima pregunta determinan que no solamente los intérpretes, los profesionales que trabajamos en este ámbito, consideran de especial importancia el conocimiento cultural, sino que también los usuarios que precisan de nuestros servicios lo estiman oportuno.

De este modo, estas respuestas se pueden analizar desde dos perspectivas diferentes, la primera de ellas sería que se han originado tantas situaciones en las que no se ha alcanzado la eficacia comunicativa que el usuario ha notado por parte del intérprete esa falta de conocimientos necesarios para desarrollar una actividad comunicativa exitosa. Por otro lado, también podría analizarse desde la perspectiva de que, en lugar de recurrirse a profesionales, como son los intérpretes, se ha recurrido a personas de nuestro entorno que poseían conocimientos lingüísticos, pero no culturales y por lo tanto dichos usuarios han llegado a la conclusión de que no basta con conocer la lengua. Sea de un modo o de otro, ambas perspectivas confluyen en la importancia de nuestro objeto de estudio, la cultura.

Para concluir el cuestionario, se consideró oportuno invitar al usuario a que comentase su experiencia para poder así obtener una visión más clara y amplia sobre las situaciones que se dieron y en las que no se consiguió que la comunicación fuera tan eficaz y fluida como debería haber sido. Por otro lado, el objetivo de esta última cuestión también fue dar un poco de voz a todas aquellas personas que han vivido situaciones complicadas y que con sus historias y vivencias ayudan en muchos casos a acabar con la incertidumbre existente en muchos temas y aspectos que son realmente importantes.

La última "pregunta" fue exactamente:

- Comenta brevemente qué ocurrió.

Me parece oportuno destacar que de los 55 encuestados tan solo respondieron a esta pregunta 44. De las 44 respuestas obtenidas se han seleccionados tan solo las que proporcionaban información más completa y exhaustiva sobre la situación que se generó, con la finalidad de poder comentarlas y relacionarlas con todo lo que se ha ido explicando y exponiendo a lo largo del presente documento.

4.1. Análisis de las situaciones y resultados

Situación número 1

"Fui al médico a hablar sobre un problema que tenía relacionado con la regla. Durante la consulta, mientras me estaba explicando las cosas estaba usando términos difíciles que yo no comprendía. Al no comprenderlo preguntaba uno y otra vez. El médico no tuvo nada de paciencia conmigo. Finalmente, no comprendí nada de lo que me dijo, simplemente me recetó

la píldora que a los meses me causó problemas por la cantidad de hormonas que tenía. Me sentí bastante incómoda, incomprendida y, por supuesto, asustada"

Si analizamos esta situación podemos detectar varios problemas, el primero de ellos y, sin duda alguna, el más importante, considero que fue el de no recurrir a un intérprete. Si se hubiese recurrido a este profesional probablemente nada de lo que sucedió hubiese ocurrido. En segundo lugar, el uso de términos crípticos ha hecho que la situación sea aún más difícil, en este caso, si se hubiera contactado con un intérprete, este habría tenido que adecuarse a la situación comunicativa y tener en cuenta factores como la edad de la chica, los conocimientos que esta puede tener, el nivel de especialización que está empleando el médico, etc. para conseguir transmitir un mensaje que la paciente comprenda. Estaría aquí empleando la subcompetencia estilística.

Por otro lado, podemos observar el tercer problema, los sentimientos que esta situación ha generado en la paciente. A lo largo del trabajo nos hemos remitido reiteradas veces a la importancia de cómo se siente la persona que se ve afectada en la situación, y aquí tenemos un caso donde se ve claramente que el hecho de no alcanzarse la eficacia comunicativa, el hecho directamente de no poder comunicarse es un factor decisivo que afecta de manera indiscutible. Como podemos apreciar, todos los problemas que se han plateado podrían haberse resuelto si se hubiera recurrido a un intérprete. En este caso estamos hablando de que esta situación ha ocurrido en los servicios públicos, justamente en una consulta médica por lo tanto podría decirse que el fallo proviene tanto por parte del usuario como del servicio público ya que ambos podrían haber recurrido a este profesional, puesto que había una barrera de comunicación entre el médico y el paciente, pero, sin embargo, no lo han hecho.

Situación número dos:

"Tenía un problema médico, pero no sabía exactamente cuál era y la atención del médico fue nefasta. Aunque hablará mi mismo idioma, utilizó constantemente tecnicismos que ninguna persona no profesional sería capaz de entender. Ojalá hubiera tenido a alguien que me lo explicara de manera más coloquial. Esto me ha pasado varias veces ya".

Me parece interesante comentar esta situación porque, a pesar de que no se precisara de un intérprete para el trasvase de una lengua a otra, sí se necesitaba a una persona que conociera el tema y que adaptase la situación comunicativa a la persona que asiste a consulta. Por lo general, se tiende a pensar que los traductores tan solo son útiles cuando hay lenguas diferentes, pero ¿y si podemos ir más allá? ¿y si pudiéramos además ayudar a personas que poseen nuestra misma lengua? Somos profesionales lingüísticos y como tal podríamos realizar esta labor en el caso de que el médico no pudiera adaptar o no supiera adaptar los tecnicismos. Muchas veces este problema de falta de comprensión dentro de una misma lengua no solamente ocurre cuando se emplean términos crípticos, términos específicos de un tema determinado, sino que también ocurre cuando, a pesar de compartir un mismo idioma, se tienen culturas diferentes. Esto podemos verlo claramente cuando entablamos una conversación con personas de México, Venezuela etc., puesto que en su léxico cuentan con una gran cantidad de palabras que nosotros en España no tenemos o, que incluso las tenemos, pero pueden llegar a significar otra cosa totalmente diferente.

Lo que realmente me gustaría transmitir con esta situación es una visión más amplia de la función del traductor e intérprete, más concretamente de la función del mediador porque, como bien se indicaba en un principio, el mediador es "la persona que sirve de puente entre culturas" (Santana, 2013) con lo cual no sería descabellado, ni extraño que se recurriera a estos profesionales incluso poseyendo la misma lengua.

Situación número tres:

"Vivía en Reino Unido y me fracture el tobillo. Fue al A&E y me atendieron. Tuve problemas en entender algunas preguntas por el acento de allí y la rapidez, ya que creo que

tengo los suficientes conocimientos de inglés para comunicarme. A la hora de explicar lo que pasó, hice varios gestos señalando mi tobillo para explicar que me había hecho daño jugando al voleibol. A la hora de hacerme la radiografía también tuve algunas complicaciones ya que no comprendí muy bien las indicaciones del médico y, finalmente, acabó señalándome como tenía que situar mi tobillo para hacerme la radiografía, lo acompañó de un "like this". Aunque tuve algunas complicaciones con la lengua, finalmente ambas partes nos pudimos comunicar, aunque con bastantes dificultades. La situación fue un poco incómoda y me sentí impotente al no ser capaz de comprender exactamente lo que me quería decir. La verdad es que si en esta situación que no era excesivamente grave me sentí así, no sé como me hubiera sentido si me hubiese ocurrido algo importante"

De nuevo observamos una situación en la que no se recurre a un intérprete. Creemos que por contar con un determinado nivel de una determinada lengua vamos a ser capaces de poder comunicarnos en cualquier contexto, pero esto queda muy lejos de la realidad puesto que no es lo mismo ir a comprar a un supermercado y poder comunicarnos sin problemas que asistir a la consulta del médico tras haber sufrido un accidente. En esta última situación entra varios factores en juego, el primero de ellos es que el léxico y las indicaciones que el médico puede llegar a dar van a ser de un nivel bastante alto y, en segundo lugar, tras haber sufrido una contusión, o una situación que nos ha causado algún tipo de malestar no vamos a poder poner en funcionamiento nuestro conocimiento lingüístico al 100 %.

Apreciamos aquí que se hace uso del lenguaje no verbal para llegar a solventar la situación, pero ¿somos conscientes de qué hubiera podido ocurrir si la situación llega a ser de mayor envergadura y el gesto que se pudiera haber llegado a hacer hubiese tenido una connotación o un significado totalmente diferente al que nosotros creíamos? La respuesta a esta pregunta es no. No somos conscientes porque no nos paramos a pensar en qué puede ocurrir, pero es algo que deberíamos empezar a hacer.

Debemos interiorizar que los intérpretes son unos profesionales de igual importancia que cualquier otro, esto quiere decir que, cuando sentimos un dolor, cuando estamos enfermos recurrimos al médico ¿cierto?, pues lo mismo debemos hacer cuando nos encontremos en una situación en la que haya cualquier tipo de problema para comunicarse de forma exitosa. Si comenzamos a valorar a estos profesionales como al resto, las cosas empezarán a cambiar y el número de fracasos comunicativos que se pueden llegar a dar en contextos especializados se llegará a reducir notablemente.

Situación número cuatro:

"Fui al médico porque estaba resfriada y fue difícil comunicarme con el médico ya que hay algunos síntomas que no son palabras que usamos en el día a día e incluso hay palabras que podemos llegar a traducir pensando que significan una cosa y después significan totalmente lo contrario. Aun así, para preguntarme sobre si tenía tos, hizo el gesto de toser para que fuese más fácil la comunicación"

En esta situación aparece un aspecto bastante interesante, justamente me estoy refiriendo a los falsos sentidos que se pueden llegar a dar cuando no tenemos conocimientos lingüísticos suficientes y empleamos la técnica de la traducción literal. En primer lugar, vemos que de nuevo no se recurre a un intérprete y, por ende, vuelve a haber complicaciones en la comunicación. En segundo lugar, observamos que se recurre de nuevo a la comunicación no verbal gracias a lo cual podemos comprobar que es igual de importante que la comunicación verbal ya que la información que aporta es tan esencial como la que se puede llegar a dar haciendo uso de las oraciones.

Finalmente, y retomando en mayor profundidad el tema que he comentado en un principio, me gustaría recalcar que muchas veces al no conocer el idioma en profundidad o incluso conociéndolo, se realizan calcos de algunas palabras porque como usuarios no

estamos familiarizados con términos especializados. El hecho de cometer este tipo de errores en ámbitos complejos, como lo es el ámbito médico, puede acarrear problemas realmente serios y graves. En esta situación no se ha dado tal caso, pero, sin embargo, el hecho de emplear palabras que se creían que significaban una cosa cuando realmente significaban otra ha llegado ha provocar muertes. Un ejemplo de esta triste y dura situación sería el caso del joven Willie Ramirez que fue ingresado en un hospital de Estados Unidos. En este caso los padres no conocían la lengua inglesa y le dijeron al personal, el cual supuestamente era bilingüe, que su hijo sufría una intoxicación alimenticia. En este caso, el supuesto personal bilingüe tradujo "intoxicación" por "*intoxicated*", término empleado en inglés para referirnos a cuando una persona está drogada o ha ingerido demasiado alcohol. Los doctores al creer que el paciente lo tenía era una sobredosis no emplearon el tratamiento correcto y el paciente quedó tetrapléjico (Ayuso, 2017).

En esta situación tampoco se recurrió a intérpretes, se consideró que el personal sanitario contaba con los conocimientos lingüísticos necesarios y no se reparó en que los contextos médicos son especialmente delicados y complejos puesto que se está poniendo en juego la vida de una persona.

Situación número cinco:

Se incluyen dos situaciones en las que se puede apreciar la importancia de la cultura:

"Me ingresaron varias veces en distintos hospitales de Oslo, Noruega. La sanidad funciona diferente aquí que en España y tienes que conocerlo. Me repitieron varias veces que no estaba utilizando los servicios conforme al protocolo que tienen ellos (hay que llamar antes de ir, aunque sea urgente). Cómo en España no funciona así, no entendía bien qué estaba ocurriendo lo comprendí una vez que ya todo acabó y me pude informar por mi propia cuenta."

"Fui al médico y me resultó complicado expresar cómo me sentía y entender lo que el médico me decía ya que el vocabulario que manejo en inglés sobre medicina no es alto. Además, yo no sabía que en Australia cualquier tratamiento es de pago (a diferencia que en España) y al no entender bien pensé que iba a estar cubierto por mi seguro médico"

En primer lugar, apreciamos el desconocimiento lingüístico por el usuario, pero, además, podemos ver en esta situación la vertiente cultural. Cómo funciona el sistema médico de un país también forma parte del conocimiento cultural con el cual el usuario no contaba, por lo que podemos observar que en esta situación la necesidad de contactar con un intérprete no solo era por los aspectos lingüísticos, sino que también lo era por los culturales.

En segundo lugar, y como conclusión de esta situación podemos decir que cada país funciona de un modo diferente y tiene sus peculiaridades independientemente de que se hable nuestra misma lengua o no como puede ser el caso de Argentina, Venezuela, etc. De acuerdo con este último apunte, me gustaría destacar nuevamente que no debemos caer en el error de pensar que por hablar nuestra misma lengua tanto la cultura, el bagaje léxico, el nivel de educación, la organización tenga el país van a ser idénticos a los nuestros porque estaremos cometiendo un gran error.

Situación número seis:

Aquí incluiré dos situaciones en las que ocurrió lo mismo.

"Acompañé a una amiga al hospital en Alemania, era de nuestros primeros días de Erasmus allí y ninguna dominábamos el idioma, por lo que tuvimos que usar el traductor del móvil para comunicarnos"

"Fui al médico y nos comunicamos por medio del traductor con el móvil"

Como traductora e intérprete, soy consciente de los nuevos avances que está habiendo respecto a las tecnologías relacionadas con la traducción y automática y, de hecho, estoy a favor de su uso siempre y cuando la traducción que se genere a partir de este pase a ser

revisada por un traductor profesional. Me parece realmente asombroso y, un tanto alarmante, que en un ámbito tan importante como es el médico se tenga que recurrir a usar el traductor de un teléfono móvil para revolver el conflicto comunicativo.

En este caso tanto la actitud del médico como del paciente deja mucho que desear puesto que han considerado que un intérprete-traductor puede ser sustituido por una aplicación de traducción automática, sin embargo, esto queda muy lejos de la cruda realidad. Una aplicación de este tipo no puede sustituirnos porque no tienen la capacidad de analizar la situación comunicativa para saber qué estrategias usar, qué técnicas emplear. Una aplicación no puede desempeñas las subcompetencias que hemos visto a lo largo de este documento y, por supuesto, no podrá empatizar ni controlar la situación para conseguir que el paciente se sienta cómodo. Además, no debemos olvidar que este tipo de aplicaciones cometen bastantes errores en cuanto a falsos sentidos, contrasentidos, etc. lo cual puede desembocar en una situación bastante compleja.

Desde mi punto de vista, bajo ningún concepto se debería hacer uso de estas tecnologías en contextos tan especializados y sin la supervisión de un traductor e intérprete profesional que pueda subsanar los errores que la traducción automática pueda llegar a generar.

Situación número siete:

"Our house was broken into during the middle of the night while I was sleeping. In the morning, I discovered they had broken in and stolen things, however, my other roommates were out of town, so I was the only one there to handle the situation. The landlord came over to help me and called the police. They came to investigate and question me about the situation. I had to visit the police station several times to review CCTV tapes and answer questions also. At the beginning I tried to communicate but I did not understand what they were asking so my answers were not related with the questions made so an interpreter helped us to communicate"

Esta situación me parece interesante destacarla porque gracias a ella se puede comprobar la verdadera labor de los intérpretes y la gran ayuda que estos proporcionan. Cuando estamos en un país extranjero nos pueden llegar a surgir situaciones complejas y el hecho de no conocer la lengua ni la cultura puede incluso dificultar más la situación. En este caso el encuestado intentó comunicarse en un principio haciendo uso de sus conocimientos, pero al ver que la situación requería de un nivel lingüístico más profundo, se estimó oportuno recurrir a profesionales que realmente pudieran ayudar a resolver el conflicto que se había generado.

Situación número ocho:

"Picores y granitos en el cuerpo y en la cabeza por ducharme 3 veces al día con jabón y champú, no nos llegamos a entender con los médicos y al final descubrimos cuál era el motivo por nuestra cuenta a la semana"

Como esta situación se dan muchas cada día, el hecho de que nos salga algo en la piel o nos duela algo y no lo consideramos como grave suele ocurrirnos frecuentemente, muchas veces incluso no acudimos al médico, pero en el caso de que lo hagamos y nos encontremos en otro país, al no considerarlo un mal importante, no se recurre a intérpretes sino que se intenta resolver el "conflicto" comunicativo, pero si no se consigue se deja pasar sin más. Esta actitud en algunos casos puede no tener ninguna repercusión, pero si se tratara de algo más grave y no fuésemos conscientes de ello se estaría poniendo en peligro la vida de una persona sin necesidad, puesto que hay opciones a las que recurrir para favorecer la comunicación.

Situación número nueve:

“Me robaron el tarjetero en el metro de París. Fui a la comisaría de policía, pero nadie hablaba inglés, y menos aún español. Cuando la policía me atendió, llamó a un intérprete con la combinación francés-español e hizo interpretación telefónica.”

Primera situación en la que podemos observar la recurrencia a la interpretación telefónica. En estos contextos en los que se suele necesitar un interprete de inmediato, y no puede presentarse presencialmente, se suele recurrir a la opción remota ya que es bastante eficaz y efectiva. Por otro lado, como bien ya he comentado considero que esta debe ser una segunda opción en contextos que sean delicados y graves como el de una consulta médica etc., en esos casos recomendaría siempre en primer lugar optar por contactar con un intérprete que se personifique en el lugar donde se precisa de la interpretación.

Situación número diez:

“Hola Sandra, el caso puntual que te comento ocurrió hace mucho y fue por desconociendo del idioma. Tuve un cólico nefrítico y me atendieron de urgencia, desconocía sobre todo el vocabulario técnico y me pusieron un intérprete. La situación se resolvió perfectamente. Te quería comentar que en ese caso no fue por temas culturales, pero he trabajado con refugiados de Siria, Congo, Eritrea, Afganistán y Myanmar entre otros cuando vivía en Australia y parte de mi trabajo era acompañarlos a distintos lugares para realizar distintos temas burocráticos, y en determinados momentos era acompañarlos al médico. He de decirte que el problema no sólo era el idioma, era más el contraste cultural pero también dependía no sólo del país de procedencia si no del nivel de educación de cada persona. He tenido familias muy humildes que nunca tuvieron la oportunidad de ir al colegio en su infancia y otras que tenían unos estudios superiores y a pesar de que ninguna de ellas hablaba inglés la diferencia en el entendimiento era clave según su nivel de educación y no tanto en el nivel del idioma o cultura. Espero que te haya servido de algo. Saludos”

Esta situación detalla dos experiencias que merece la pena comentar y sobre todo la segunda de ellas. En primer lugar, se observa de nuevo que cuando se recurre al intérprete la situación comunicativa se resuelve sin ningún problema puesto que, como intérpretes, actuamos como puente entre las personas que están teniendo problemas para comunicarse.

Por otro lado, como bien nos comenta la encuestada muchas veces el problema no solamente radica en el conocimiento lingüístico o cultural, sino que también influye el nivel de educación que posea esa persona. Estamos acostumbrados a vivir en un país en el que gran parte de la población cuenta con un nivel de educación básico, sin embargo, si miramos más allá de nuestro entorno podemos comprobar que no siempre es así y, sobre todo, cuando estamos en contacto con personas de países en vías de desarrollo o subdesarollados. En estos casos la labor del intérprete incluso es más importante y compleja porque no puede realizar una interpretación con el mismo registro que emplea el otro interlocutor, empleando los mismos tecnicismos, las mismas estructuras etc., no, no sería factible porque el receptor del mensaje no comprendería la información que se le está transmitiendo. Es por eso por lo que cuando nos encontramos ante situaciones donde el nivel educativo es reducido, el intérprete tiene que poner en marcha al cien por cien la subcomptencia estilística, es decir, tiene que adaptar la información que se le transmite de modo que tendrá que bajar el registro y explicar más en profundidad a lo que se está haciendo referencia para que la otra persona lo entienda.

En estos casos, como intérprete, creo que sería necesario aclarar a la otra parte que quizás la interpretación de la información que se está dando tenga una mayor duración por la necesidad de aclarar determinados aspectos para que el receptor comprenda con totalidad el mensaje. Este mensaje también se le debería transmitir a la otra parte por lo que debemos ser muy cuidadosos con lo que decimos exactamente y con cómo lo decimos porque puede que el usuario se sienta ofendido y se creen así tensiones en la situación comunicativa.

Situación número once:

“Para comenzar a trabajar en Inglaterra tuve que realizar ciertos trámites burocráticos, así como abrirme una cuenta bancaria. Estos temas son muy comunes y el lenguaje que se utiliza no. No hacerlo correctamente lleva a la imposibilidad de permanecer legalmente en otro país es por eso por lo que decidí contactar con un intérprete una vez que me di cuenta de que no podía comprender de lo que se me estaba informando. Es importante recalcar que en Inglaterra hay determinadas entidades que nos las hay en España por lo que cuando intenté comunicarme yo en primer lugar, me resultada totalmente desconocido de lo que se me estaba informando. Podría decir que, en este caso yo si comprendía de lo que se me estaba informando, es decir tenía ese conocimiento lingüístico, sin embargo, me fallaba el conocimiento cultural puesto que como la ley allí funciona de un modo diferente cuando se me hablaba sobre determinados pasos a seguir, o se me mencionaban a determinadas entidades etc. me perdía bastante.”

Un punto bastante importante que el encuestado ha destacado es que, en los trámites burocráticos, en general digamos que, en todos los temas relacionados con la ley, hay que ser muy cuidadoso porque podemos generarnos nosotros mismos problemas por no contactar con la persona más adecuada para que nos ayude que en este caso sería un intérprete. El problema en el ámbito jurídico y judicial es que la ley suele variar mucho de un país a otro entonces por mucho que conozcamos la lengua, lo más probable es que no seamos conscientes del vocabulario específico que se pueda emplear, de las entidades u organizaciones que haya en ese país y no en el nuestro etc. por lo que, en estos casos, desde mi punto de vista, el conocimiento cultural es primordial si queremos evitar grandes problemas.

En los casos donde la situación comunicativa del ámbito jurídico o judicial es bastante delicada debemos ser conscientes de que el intérprete está trabajando bajo una presión que puede desencadenar estrés, cansancio etc. por lo que si consideramos que como intérpretes no estamos lo suficientemente preparados para asumir la situación que se nos plantea lo adecuado, correcto e ideal sería delegar la interpretación en otra persona que sí cuenta en ese momento con el nivel de atención o mejor dicho que esté en situación de poner en juego todas las subcompetencias que hemos mencionado.

Situación número doce:

“Un mes después de llegar a Australia a mis hijos les salieron unas ronchas en la piel y tuve que llevarlos al médico. En lo básico nos entendíamos, pero cuando hacía preguntas concretas había palabras que no sabía que significaban. Al final me ofreció un intérprete y lo acepté porque necesitaba enterarme bien del diagnóstico y tratamiento, pero me gustaría decir que, aunque la situación se aclaró y no hubo ningún problema gracias al intérprete, me daba la sensación de que o no estaba comprendiendo muy bien lo que el médico estaba diciendo o estaba algo nervioso porque parecía que dudaba al interpretar y además algunas veces ponía caras un tanto extrañas”

Nos detallan aquí un punto interesantísimo que hemos abordado anteriormente en nuestra parte teórica que sería el del lenguaje corporal. Como intérpretes tendemos a analizar el lenguaje corporal de nuestro cliente, de la persona que precisa de nuestros servicios ya que podemos obtener información bastante valiosa, sin embargo, tenemos que aprender a mirar más allá y a analizarnos a nosotros mismos porque podemos estar generando una situación que realmente no queremos y que, por supuesto, va a repercutir en la calidad de nuestro trabajo.

En este caso, vemos que quizás no está repercutiendo en la calidad de la información que se transmite porque finalmente la situación se ha resuelto sin ningún problema, pero lo que sí estamos creando es una sensación en el cliente de inseguridad, de desconfianza y de temor por nuestras expresiones faciales o nuestra manera de expresarnos con un tono un tanto inseguro o dubitativo. Todos estos aspectos son matices importantes que, como intérpretes,

tenemos que ir perfilando poco a poco para conseguir que nuestro cliente quede satisfecho totalmente y no le surja ningún.

En el caso de que nuestro tono fuera inseguro, o mostrase algún ápice de duda estaríamos transgrediendo a la competencia paralingüísticas, la cual es una de las que más influyen a la hora de expresar una determinada actitud. Si por el contrario el intérprete llegase a hacer un buen eso de esta, estaría ocasionando en la persona que precisa de nuestros servicios una actitud totalmente a la que se ha dado en la situación mencionada. Estas subcompetencias se pueden ir adquiriendo poco a poco, mediante la práctica y siendo conscientes de que estamos cometiendo determinados errores.

Cuando comenzamos a interpretar y no tenemos experiencia una de las técnicas que ayuda mucho en la corrección de errores, los cuales pueden pasar desapercibidos para nosotros en el momento de la interpretación, sería grabarnos mientras practicamos o practicar interpretación frente al espejo con el objetivo de controlar tanto los gestos que podemos hacer con nuestro cuerpo como las expresiones faciales que pueden denotar determinados.

Situación número trece:

"Vivía en París, pero casi no hablaba francés. Me enfermé y me ingresaron durante 2 semanas. El hospital no tenía intérpretes y los médicos/enfermeros tampoco hablaban inglés, entonces era muy difícil comunicarse con ellos. Usábamos mucho lenguaje corporal porque era lo único que teníamos."

Esta situación me parece inconcebible puesto que realmente se trata de la vida de una persona. No sabemos qué le puede estar pasando a esta persona, qué problemas puede estar teniendo o cómo se está sintiendo puesto que no puede comunicarse empleando la misma lengua que los médicos que la atendían. En este caso se mantuvo al paciente durante dos semanas ingresado y en ningún momento se avisó a un intérprete para poder saber qué le ocurría lo cual, desde mi punto de vista, me parece una irresponsabilidad por parte tanto del hospital como de los médicos que atendían a dicho paciente puesto que en este caso no desembocó en nada grave, pero esta misma situación podría haber ocasionado la muerte de una persona si el paciente padeciera de una enfermedad importante y no se hubiera podido comunicar.

Quizás para cambiar el panorama de la interpretación en los servicios públicos, quizás para no poner en riesgo la vida de muchas personas, el sistema sanitario de cada país debería poner a disposición de los pacientes un grupo de interpretes que pudiera ayudarles en caso de que hubiera barreras lingüísticas o culturales. Muchas veces las personas que asisten al médico con algún problema no pueden hacer frente al gasto que supone la contratación de dichos profesionales, por lo tanto, considero que se debería estudiar el plantear como obligatorio contar con entonces profesionales ya sea de manera presencial o remota.

Podemos observar que en esta situación se volvió a hacer uso del lenguaje corporal para expresar lo que se quería decir, sin embargo, el uso únicamente de esto no fue suficiente lo que nos lleva a enfatizar que lo ideal para que una comunicación sea totalmente efectiva sería el compendio de la comunicación verbal y la no verbal.

Situación número catorce:

"En español empleamos la expresión "ya, ya" para dar a entender que comprendemos algo, para asentir a una explicación, etc., pero en alemán esta expresión parece tener una connotación despectiva hacia el interlocutor, como un "sí, sí..." de quien da la razón "como a los locos", con desinterés, y este malentendido es lingüístico, pero también cultural, y produjo una situación tensa en aquella situación."

Volvemos a ver aquí una situación en la que se ha generado un "conflicto" por no recurrir a especialistas. En este caso podemos observar que se pueden dar casos en los que el

malentendido sea tanto por lengua como por cultura y este es un ejemplo bastante representativo de ello. Aquí entra de nuevo en juego el facto cultural como causante principal de la indeseada situación producida. Como podemos observar cada cultura es diferente, cada lengua tiene su idiosincrasia y no podemos creer que todo el mundo es como nosotros o que todas las culturas son como la nuestra, es por ello por lo que se debe recurrir a un intérprete en este tipo de situaciones ya que ellos cuentan tanto con el conocimiento lingüístico como cultural. En relación con esto podemos mencionar los estereotipos, cuando no recurrimos a los intérpretes e intentamos resolver este tipo de situaciones en las que hay barreras comunicativas caemos en los estereotipos lo cual va a hacer probablemente que la situación empeore, puesto que la gran mayoría de las veces estos no se cumplen y lo que estemos ocasionando será una tensión entre nosotros y la personas o personas con las que nos estamos comunicando. El hecho de caer en los estereotipos puede hacer que la otra persona se sienta amenaza, y que por lo tanto reaccione de un modo indeseado, para evitar este tipo de conflictos lo mejor es no generalizar y mantenernos de forma neutral en el caso de que no tengamos opción de recurrir a ningún intérprete que nos pueda ayudar a comunicarnos.

La variedad cultural es riqueza y no debemos verlo como algo negativo sino todo lo contrario, debemos verlo como una apertura al mundo a abrir nuestra mente y a ser más tolerantes con aquellas personas que no opinan, que no sienten o que no piensan igual que nosotros.

Situación número quince:

"I was waiting for the doctor in order to explain him an accident which took place at my workplace. The doctor could not understand the situation since my English was not enough to communicate efficiently and describe the scenario accordingly to the real situation where the accident happened. Finally, I have to call a friend who helped me, and we solve the situation more or less using body language."

De nuevo no se recure a un intérprete, sino que se llama a un familiar cercano para que nos ayude. Esto ocurre día tras día y lo único que podemos intentar hacer para que la situación cambies es educar a la población en la necesidad e importancia que tienen los intérpretes, para ello además de los oportunos seminarios, conferencias, anuncios etc. que se pueden realizar sería conveniente que el gobierno pusiera de su parte y que estableciese como obligatorio contar con este personal en plantilla en todas aquellas entidades que forman parte de los servicios públicos es decir: hospitales (tanto públicos como privados), juzgados, comisarías de policía, embajadas, un largo etcétera. De este modo, la sociedad comenzará poco a poco a ver a estos profesionales como una pieza necesaria e imprescindible y empezarán a recurrir a ellos de manera más asidua.

Situación número dieciséis:

"Malentendido en la universidad. No supe entender que lo que parecía una pregunta muy educada era en realidad una orden de forma educada. Pensé que me daban la opción de elegir y de que no era grave siquiera debido a la manera tan cortes y amable en la que me ordenaron salir de la sala de estudio que cerraba sus puertas."

Nos adentramos aquí en el tema de las implicaturas. En nuestros día a día estamos constantemente haciendo uso de ellas de manera inconsciente y es por ello por lo que no nos damos cuenta del peso e importancia que tienen y de los problemas que pueden llegar a crear en determinados contextos. En este caso no era de vital importancia el hecho de recurrir a un intérprete, de hecho, no es necesario dado el contexto que se presenta, sin embargo, esta situación nos sirve para analizar la importancia del cómo decimos las cosas.

No podemos olvidar mencionar aquí que las implicaturas que se hagan van a variar dependiendo de la cultura e incluso dependiendo de la persona porque no todos

comprendemos las cosas del mismo modo, ni las asimilamos del mismo modo, y eso es lo que hace que estas sean tan interesantes.

Una vez analizadas algunas de las situaciones que me han parecido más completas y destacadas porque aludían a varios de los aspectos que hemos ido mencionando durante nuestro trabajo, me parece importante destacar que algunos de los encuestamos (un porcentaje muy reducido) ha contado experiencias que no eran puramente de ninguno de los ámbitos mencionados (médico, jurídico o judicial), pero sin embargo, me ha parecido interesante y muy relevante comentar algunas de ellas puesto que comentar situaciones que atañen a nuestro objeto de estudio que principalmente es la importancia de la cultura.

Por otro lado, merece la pena destacar que la encuesta en total contaba con un total de 20 preguntas y con una introducción en la que se ponía en contactos a los encuestados para que supiesen cuál era la finalidad del estudio y el motivo por el cual se les requería su ayuda. Además, estas encuestas se han completado de manera anónima para que todo sea confidencial y ninguno de los encuestados se vea afectado de ningún modo.

5.Conclusiones

5.1. Conclusiones generales

En el siguiente apartado se van a exponer las consideraciones que se han obtenido de toda la investigación realizada durante estos dos meses. Esto quiero decir que se expondrán conclusiones tanto de la parte teórica como de los resultados que se han obtenido gracias al estudio empírico realizado a través de un cuestionario.

En primer lugar, se procederá a comentar detenida y profundamente la parte teórica capítulo por capítulo y, en segundo y último lugar se expondrán las conclusiones derivadas del análisis y de la visión general que se ha podido obtener gracias a la lectura de los distintos documentos y artículos que han sido necesarios para abordar el presente trabajo.

Primeramente, comenzamos nuestro estudio preguntándonos de un modo muy filosófico qué es la cultura. Lo que no sabíamos es que dicha pregunta tendría tantas respuestas, tantas opiniones y tanta profundidad semántica. Sin embargo, todo esto pudimos comprobarlo tras investigar a diferentes autores que abordaban esta cuestión. La definición de cultura es un tema bastante complejo que aborda gran variedad de aspectos, y es por eso por lo que resulta tan complicado conseguir una definición que aúne todo lo que en esta se contempla.

Tras la lectura de varias definiciones que proporcionaban distintos autores llegué a la conclusión de que, desde mi punto de vista, la más acertada era la siguiente: “La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden” (UNESCO, 1982)

El motivo de por qué para mí es la más adecuada se debe a que gracias a esta definición podemos constatar que la cultura no simplemente son las costumbres que tiene cada país o cada grupo de individuos, sino que va más allá englobando aspectos que van desde las artes y las letras, hasta los distintos modos de vida, pasando por los sistemas de

valores etc. La cultura es lo que nos hace que seamos diferentes, que tomemos conciencia de nosotros mismos como individuos y nos desarrollemos como tal dentro de la sociedad.

Aunque cierto es que de todas las definiciones leídas y propuestas en este documento esta es la que más acertada me parece, considero que no se ha tenido en cuenta el aspecto del lenguaje corporal como parte integrante de la cultura, por lo que se podría mejorar o proponer una mejora de esta en posibles estudios posteriores debido al hecho de que a través de este lenguaje se transmiten muchos de nuestros valores.

Continuando con la cultura y centrándola un poco más en nuestro ámbito que es el de la interpretación, podemos observar que al haber tanta diversidad de culturas se pueden generar conflictos en los actos comunicativos. Actualmente, esto puede ocurrir muy frecuentemente dada la sociedad multicultural en la que nos hayamos sumergidos. Esta multiculturalidad no es para nada negativa, sino todo lo contrario puesto que nos empuja a un avance, nos empuja a avanzar como sociedad tolerante, como sociedad unida sin discriminación ni racismo, pero, por otro lado, también debido a esta se pueden crear situaciones un tanto tensas y es ahí donde entra a desempeñar un papel importante la interpretación.

Las controversias que se puedan dar entre personas con culturas diferentes tienen que resolverse mediante el diálogo como personas civilizadas que somos, y de eso no podemos tener duda alguna, es por eso por lo que se debe recurrir a los profesionales pertinentes que en este caso serían los mediadores culturales.

Como conclusión deducimos que la cultura es un factor que influye en la interpretación de manera directa y es por ello por lo que se ha de tener en cuenta en todo momento a la hora de realizar la interpretación, ya que conseguiremos así no ocasionar ningún tipo de fracaso comunicativo puesto que, como profesionales en este ámbito, buscamos totalmente lo contrario. Buscamos ser ese puente del que hablaba Raquel Santana Falcon, ese puente que une a personas, pero que sin embargo destruye barreras.

Adentrándonos en las figuras de nuestro ámbito, es decir, en el traductor, intérprete y mediador podemos obtener varias conclusiones: la primera de ellas es que la figura del mediador no es muy conocida todavía, por lo que se debería seguir trabajando en ese aspecto, además no hay una figura oficial considerada como tal. El hecho de que no esté esta figura reconocida ocasiona en la sociedad que cuando se tenga un problema de comunicación se recurra a familiares que conocen la lengua de intercambio que se va a emplear en la situación comunicativa. Considero que cuando los ciudadanos no recurren a nosotros como profesionales realmente no es por falta de ganas o por no querer, sino porque no conocen bien las funciones que tiene un intérprete o mediador o las actividades que este puede llegar a desempeñar.

Por otro lado, desde mi punto de vista, estas tres figuras tan importantes difieren entre ellas, es decir, las conclusiones que he obtenido relativas al estudio de estas tres profesiones es que el traductor es el profesional que se dedica al ámbito de la traducción escrita, y el intérprete y mediador es el profesional que se dedica al de la traducción oral, sin embargo, para que un intérprete pueda llegar a convertirse realmente en un mediador tiene que poseer un bagaje cultural y unas estrategias que le permitan adaptarse al contexto comunicativo en el que se encuentra inverso. Digamos que el mediador tiene que contar con un conocimiento sobre las distintas competencias, etc. más profundo que el que pueda llegar a tener un intérprete como tal.

Me parece importante destacar llegados a este punto que tanto traductores como intérpretes y mediadores tienen el mismo valor como profesionales, pues bien es conocido que gracias a los traductores conseguimos comprender muchos documentos importantes cuya lengua origen es totalmente desconocida para nosotros, en este caso se podría hacer referencia

los prospectos médicos. La lengua origen de muchos de ellos ese el inglés o el alemán y gracias a estos profesionales conseguimos traducciones al español de tal calidad que parecen que son el texto original. Con esto quiero hacer hincapié en la importancia del papel que desempeñamos todos y cada uno de nosotros, independientemente del tipo de trabajo al que nos dediquemos.

En relación con las subcompetencias comunicativas se concluye que las que debe poseer un intérprete/mediador difieren de algún modo de las que debe tener un traductor puesto que el intérprete mediador va a estar en contacto directo con otras personas y es por eso por lo que precisa de contar con subcompetencias como la quinésica, la proxémica, etc. Sin embargo, sí podemos mencionar algunas que confluyen tanto en traductores como en intérpretes, en este caso nos estamos refiriendo a la subcompetencia lingüística, estilística, paralingüística.

Relativo a las subcompetencias comunicativas podemos decir que inciden directamente en la interpretación y/o en la cultura, pero, desde mi punto de vista, no todas lo hacen al mismo nivel, por eso tras el estudio realizado, he llegado a la conclusión de que si nos referimos al ámbito de la interpretación las que más inciden serían la lingüística, la quinésica y la pragmática. Los motivos de por qué se ha llegado a la conclusión de que estas son las que influyen directamente se expondrán a continuación:

En primer lugar, considero que la lingüística incide exponencialmente en la interpretación porque es la más básica, es la más necesaria dado que es la que permite al intérprete emitir y elaborar un mensaje coherente y cohesionado. Lo cual quiere decir que si no se diera esta subcompetencia la interpretación no tendría lugar en el acto comunicativo que se precisase.

En segundo lugar, obtengo como conclusión que la subcompetencia quinésica también es fundamental puesto que esta se relaciona con el lenguaje corporal y, como bien hemos visto, gracias a este se transmite gran información que nos sirve de ayuda y que nos puede guiar en el proceso interpretativo.

En tercer lugar y último lugar, si nos referimos a la subcompetencia pragmática, constatamos que es de gran importancia porque permitirá al intérprete adecuar su discurso, es decir, permitirá adaptar su interpretación a la situación comunicativa en la que se encuentra.

En relación con las subcompetencias y la incidencia de estas en la cultura concluimos que en cada cultura se van a desarrollar de un modo diferente, a lo que me estoy refiriendo con esto es que, por ejemplo, en una cultura se puede dar el caso de que haya un contexto en que para una cultura sea pragmáticamente correcta una actitud y para otra no lo sea. En este caso, como la cultura es tan amplia, tan diversa consideramos que la influencia que ejercen cada una de las subcompetencias es similar.

Otro de los temas que se ha abordado en nuestro trabajo han sido los estereotipos, de aquí se han obtenido varias conclusiones que me parecen relevantes destacar y comentar más en profundidad. Por un lado, cuando se comenzó por buscar la definición de dicho término pude darme cuenta de que casi siempre lo encontraba junto con la definición de prejuicio por la gran relación que hay entre ellos. Por otro lado, tras la lectura de numerosos artículos y definiciones relacionadas con este tema obtengo la conclusión de que la connotación que mayoritariamente tienen ambos términos es negativa puesto que generalmente dañan la figura del usuario de un modo u otro.

Desde mi punto de vista, los estereotipos son un aspecto que se debe cuidar mucho no solo en el ámbito de la interpretación, sino en todos los ámbitos de nuestra vida como individuos de una sociedad. La existencia de los estereotipos no es casual sino causal, con esto me refiero a que nosotros somos la causa de que estos existan, nosotros somos los que creamos una idea simplificada y la ‘‘establecemos’’ como común a un determinado grupo de

personas. Aunque es verdad que determinados estereotipos no causan un daño al individuo la mayoría sí y es ahí donde empiezan a entrar en juego es prejuicios, los cuales son fruto también del ser humano.

Como conclusión más exacta de este aspecto se obtiene que la culpa de que se den estos no la tiene el lenguaje, la multiculturalidad, o las diferencias existentes entre países y razas, realmente nosotros como individuos somos los creadores de ambos por lo que está en nuestra mano también que estos desaparezcan y demos cabida a un mundo más humano, a un mundo en el que no haya ideas preconcebidas negativas que puedan perjudicarnos y causar un daño innecesario. El día que consigamos romper con los prejuicios, terminar con los estereotipos habremos dado un gran paso, habremos conseguido reducir así un tema bastante espeluznante, peligroso y a la vez doloroso como es el de la discriminación.

Qué es el lenguaje corporal, qué es la comunicación no verbal, qué relación se establece entre ambos, estas y otras preguntas relacionadas con el tema se han ido estudiando y resolviendo a lo largo de estas páginas por lo que podemos concluir varios puntos.

En primer lugar, el lenguaje corporal y la comunicación no verbal están íntimamente relacionados, tanto que podemos decir y afirmar que el lenguaje corporal es una forma de comunicación no verbal. Podría decirse que la comunicación no verbal es el hiperónimo y que uno de los hipónimos que nos encontramos dentro de esta es el del lenguaje corporal el cual cuenta con diferentes canales a través de los cuales se transmite información. La categorización de los canales es arbitraria y dependerá de cada autor, sin embargo, en líneas generales, todos abordan los mismos aspectos.

En segundo lugar, el lenguaje corporal es universal porque todas las culturas cuentan con él, pero, sin embargo, varía dependiendo de la cultura y de cada persona, por lo que debemos ser precavidos a la hora de gestionarlo dado que lo último que queremos es generar un conflicto. Sería interesante destacar justamente aquí que este lenguaje cultural también se llega a heredar, un claro ejemplo de esto es cuando reconocemos los gestos que hemos visto en otros miembros de la familia.

En tercer lugar, el lenguaje no verbal y el lenguaje verbal son dos aspectos que van de la mano y que se necesitan el uno al otro si se quiere alcanzar la máxima eficacia comunicativa, por lo que lo ideal es hacer uso de ambos en todas y cada una de las situaciones comunicativas.

Y, en cuarto lugar, concluimos que tanto la comunicación no verbal como la verbal pueden generar conflictos de igual gravedad dentro de una situación comunicativa. En relación con este tema, he podido constatar que se ha estudiado bastante, sin embargo, considero que estudios que relacionen este aspecto con la interpretación todavía no hay una cantidad representativa, y es por eso por lo planteo para posibles futuros trabajos el estudio de esta vertiente tan interesante. Un estudio más en profundo sobre las relaciones que se establecen entre la comunicación no verbal y la interpretación podría llegar a ser de gran ayuda para intérpretes, y, sobre todo, para intérpretes que estén comenzando en esta profesión tan compleja y a la vez tan apasionante.

Como bien se han visto antes las conclusiones obtenidas sobre la incidencia de las subcompetencias en la comunicación, no podríamos dejar de analizar las obtenidas de la incidencia del lenguaje corporal/comunicación no verbal en el ámbito de la interpretación.

Como conclusión desde el punto de vista del intérprete, puedo decir que el nivel de incidencia del lenguaje corporal es increíblemente alto y entraña una complejidad absoluta lo cual supone un reto para nosotros los intérpretes. El lenguaje corporal es un aspecto que no deberíamos dejar caer en el olvido cuando estemos realizando una interpretación puesto que tiene una carga semántica que nos puede ayudar a realizar una interpretación exitosa, el problema del lenguaje corporal subyace únicamente en lo amplio y diferente que es, es por

ello por lo que llego a la conclusión de que lo más adecuado es el conocimiento cultural si se quiere llegar a hacer un buen uso de este lenguaje. Con "buen uso" me estoy refiriendo tanto a cuando como intérpretes lo usamos como a la compresión que tenemos que poseer sobre este cuando nuestro usuario hace uso de este.

Relacionado con lo anterior encontramos los canales a través de los cuales se puede transmitir información, dicho canales se investigaron que podrían ser siete, digo que "podrían ser siete" ya que, como he comentado antes, la categorización de estos es arbitraria y va a depender del autor al que nos ajustemos. En mi caso me decanté por la clasificación propuesta por J. M. Petisco. Como conclusión de esta parte, la cual considero muy interesante e importante de conocer para poder llegar a analizar bien el contenido que se está transmitiendo a través del lenguaje corporal, se puede decir que, desde mi punto de vista, de entre los siete que se diferencian (expresiones faciales, gestos, posturas, apariencia, háptica, proxémica y paralenguaje) uno de los que más información transmite y que puede llegar a crear más situaciones indeseadas si no se cuida sería el canal de las expresiones faciales. A través de este, el nivel de información que se está proporcionado es increíblemente grande pues que podemos estar indicando dolor, felicidad, y casi todo tipo de sentimientos o sensaciones que se estén experimentando, por otro lado, opino que es de los que más deberíamos cuidar porque está íntimamente ligado con la espontaneidad y el inconsciente. El hecho de que esté tan relacionado con el inconsciente es lo que le da ese matiz de ser peligroso y arriesgado porque muchas veces en la situación comunicativa que nos encontremos podemos estar transmitiendo una sensación que quizás no queramos decir realmente, pero que sin embargo es lo que sentimos e inconscientemente lo estamos mostrando en nuestro rostro.

Como conclusión más específica de este apartado se puede señalar que es un aspecto que los intérpretes tienen que tener muy presente a la hora de la interpretación debido al hecho de que puede ser que en la situación comunicativa que se encuentren hayan determinados términos que posean un determinado significado que no comprendamos del todo muy bien, pero que sin embargo no podemos reflejar ese posible desconocimiento a través de nuestras expresiones faciales, sino que lo ideal, lo que tenemos que hacer es mantener un rostro relajado, tranquilo y preguntar o pedir aclaraciones al orador o a la persona que está transmitiendo la información que se tiene que interpretar, pero nunca, y repito, nunca debemos mostrar inseguridad o duda o cualquier otro tipo de sentimiento o sensación que pueda poner en riesgo el éxito de la situación comunicativa.

Esta vertiente de las expresiones faciales podemos extrapolarla a nuestro día a día en el cual también se debe cuidar lo que se expresa inconscientemente porque podemos crear situaciones de tensión e incluso podemos llegar a herir los sentimientos de otra persona.

Una vez finalizadas las conclusiones que se han obtenido de cada una de las partes analizadas a lo largos de nuestro trabajo, me gustaría mencionar que, a lo largo del mismo, he tenido que realizar lecturas de muchos artículos, libros, noticias etc. y es por ello por lo que me gustaría, antes de pasar a las conclusiones obtenidas gracias al estudio, a analizar y aportar las conclusiones que he logrado obtener del ámbito de la interpretación.

En primer lugar, me gustaría adentrarme en la formación del intérprete. Si nos centramos en este aspecto podemos concluir que la formación que se proporciona durante los estudios de grado sobre la materia de interpretación no es suficiente para que estos profesionales puedan desarrollar su labor en diferentes aspectos. El problema aquí subyace en la generalidad, es decir, en los grados se enseña esta materia de un modo general sin especialización en ningún ámbito. Es por eso por lo que si se quiere realizar una labor excelente y de calidad se debe recurrir a una formación posterior que nos permita adquirir una serie de destrezas y de habilidades en contextos más específicos, en nuestro caso, nuestro estudio se centro en el ámbito de los servicios públicos.

Por suerte en lo que concierte al ámbito de los servicios públicos podemos afirmar que sí se cuenta con másteres enfocados más a este contexto y gracias a los cuales nuestra labor como profesionales mejorar si nuestro objetivo es trabajar con temas de interpretación que estén en relación con el sector mencionado. Sin embargo, a pesar de la formación que podamos ir adquiriendo a lo largo de nuestra vida, el verdadero conocimiento vamos a alcanzarlo a través de la práctica, a través de la experiencia y, sobre todo, a través de los errores.

Desde mi punto de vista, considero que como profesionales antes de desarrollar nuestra labor tenemos que adquirir un conocimiento previo y especializado de un área determinada y para eso debemos tener más o menos claro a qué queremos dedicarnos. Este conocimiento se puede adquirir a través del estudio, de la asistencia a distintos seminarios, másteres, etc. Gracias a la especialización en un determinado sector, hoy en día podemos contar con intérpretes profesionales que nos ayudan en las consultas del médico, en el juzgado, etc. realizando un trabajo de calidad.

En relación con lo anterior me parece pertinente destacar que la conclusión obtenida relativa a la figura del intérprete como tal es que no está lo suficiente valorada, no está considerada verdaderamente como una profesión porque hoy en día se sigue recurriendo a familiares y a amigos para que nos ayuden a comunicarnos con una persona que no posee nuestro mismo idioma. Que se sigan cometiendo estos errores a estar alturas me sigue pareciendo bastante grave porque en muchas situaciones se está poniendo en juego la vida de muchas personas puesto que hay casos en los que enfermos graves asisten al médico y no recurren a los intérpretes para comunicarse, sino que "se la juegan" y optan por prescindir de estos.

Con esto me gustaría hacer un llamamiento a la sociedad y apelarla directamente haciéndole la siguiente pregunta cuando se siente un dolor muy fuerte en cualquier parte del cuerpo, cuando está enfermo, cuando tiene cualquier problema de salud ¿a dónde acude? La respuesta sin duda alguna es: al médico. Pues bien, cuando se tiene algún tipo de problema de comunicación tanto por motivos lingüísticos como culturales también se debe recurrir a profesionales, los cuales en este caso son los intérpretes o mediadores culturales.

Seguidamente, en lo que atañe a los mediadores culturales, tras la lectura de varios artículos saco como conclusión que esta figura todavía no está del todo definida porque todavía hay lagunas en cuanto a las diferencias claves entre un intérprete y un mediador. Por otro lado, todavía no está considerada oficialmente como una profesión, por lo tanto, se tiene que seguir trabajando y estudiando más sobre este tema hasta conseguir que se consignen como verdaderas figuras oficiales puesto que es lo que son. Desde mi punto de vista los mediadores realizan una labor que alberga incluso una mayor dificultad que la que realizan los intérpretes puesto que su nivel de conocimiento sobre determinados aspectos culturales, por ejemplo, es mayor y, además, la labor que desempeñan es doble puesto que además de interpretar tienen que mediar lo cual entraña una gran dificultad y un gran nivel de concentración y de conexiones mentales.

Continuando con las conclusiones relativas al panorama de la interpretación me gustaría abordar la salud del intérprete. Numerosos son los artículos los que mencionan que estos profesionales trabajan en contextos muy complejos, sobre todo aquellos que trabajan en el ámbito de los servicios públicos puesto que tienen que interpretar en situaciones difíciles o a personas que están pasando por un momento complicado como son las víctimas de violencia de género etc. El hecho de que estos profesionales tengan que interpretar a estar personas o en estas situaciones les genera un estrés, una carga emocional, unos sentimientos de empatía que pueden pasarle factura si no cuentan con la capacidad de separar lo laboral de lo personal. Es por ello por lo que considero de vital importancia que este tipo de intérpretes cuente con un

personal de apoyo que los pueda orientar y ayudar o enseñar a saber cómo encauzar todo el estrés y todos los sentimientos que pueden llegar a albergar por la realización de determinadas interpretaciones. Por ello lo ideal sería que el gobierno proporcionase a psicólogos especializados en tratar estos temas a las entidades públicas ya que la calidad de una interpretación también va a depender del estado tanto de salud física como mental que posea el intérprete.

También sería interesante que, ya que hasta ahora el gobierno no ha realizado esta labor, nosotros como individuos supiésemos cuándo nuestro trabajo nos está afectando a nuestro ámbito personal para poder así recurrir a pedir ayuda ya que no por eso vamos a ser menos profesionales, sino todo lo contrario, lo estaremos siendo incluso más porque sabemos que el cómo nosotros estemos influirá directamente en cómo nosotros trabajemos.

Finalmente, para finalizar con las conclusiones generales, quiero destacar que cada día dada la multiculturalidad existente y dado que vivimos en un mundo globalizados, cada vez son más necesarios los intérpretes. Cada vez es más necesaria la labor que desempeñamos y el número de personas a las que ayudamos, es por ello por lo que invito a todos aquellos intérpretes que continúen formándose en esta profesión tan bonita y que llena tanto para poder así seguir ayudando y sirviendo de puente entre aquellas personas que no pueden comunicarse y lo desean. No dejemos nunca de aprender, no dejemos nunca de ser curiosos, pues como bien dice el refrán "el saber no ocupa lugar".

5.2. Conclusiones de los datos obtenidos

Si nos centramos en los datos que hemos obtenido del estudio realizamos podemos obtener varias conclusiones en las que merece la pena profundizar, además de comentar y proporcionar la visión que tengo desde el punto de vista del traductor e intérprete.

Para comenzar, gracias a la encuesta realizada concluimos que las personas que las personas que sufrieron más situaciones comunicativas indeseadas fueron las que poseían como lengua materna el español, dato que un principio podríamos prever ya que la mayoría de los encuestados con los que se contactó eran españoles. En relación con esto podemos abordar el tema del país de procedencia de los usuarios el cual en este caso en su mayoría fue España, pero me gustaría comentar que esto no siempre ocurre así. Me refiero con esto a que no siempre nuestra lengua materna va a coincidir con el país de procedencia y esto es algo que debemos tener muy en cuenta, es un factor que debemos valorar a la hora de realizar la interpretación porque quizás por creer que proceda de un país o de otro vamos a suponer determinadas cuestiones que pueden no ser las adecuadas.

Por otro lado, antes de realizar la encuesta supusimos que, a la pregunta "¿qué lengua empleó para comunicarse en la situación donde no se llegó a alcanzar la eficacia comunicativa?", la mayoría de los usuarios responderían la lengua inglesa puesto que como afirman números artículos, el inglés es el idioma dominante y la lengua que se usa para comunicarse cuando los interlocutores no pueden hacerlo con sus propias lenguas maternas.

Con las respuestas obtenidas pudimos concluir que estábamos en lo cierto. Por otro lado, desde mi punto de vista me gustaría apuntar que a pesar de la importancia del inglés en nuestro día a día, es español continúa creciendo y expandiéndose por lo que podemos sentirnos orgullosos y por lo que deberíamos cuidarlo no haciendo uso de extranjerismos innecesarios puesto que tenemos la suerte de tener una lengua que posee un gran caudal léxico y que está llena de vocablos que podemos usar para referirnos exactamente a lo que deseamos.

Adentrándonos un poco más en las conclusiones obtenidas del análisis, podemos hacer referencia a la pregunta relativa a las creencias del usuario. Como resultado obtuvimos que más de la mitad de los usuarios encuestados se identificaba con alguna creencia lo cual nos

lleva a concluir que uno de los posibles motivos por los que no se alcanzó la eficacia comunicativa podría ser por este por la creencia del usuario la cual era desconocida para el intérprete. Comenzamos pues a ver en esta pregunta la importancia que subyace en el conocimiento de aspectos que van más allá del ámbito lingüístico.

Seguidamente, se concluyó por los datos que por mayoría abrumadora los usuarios sí que pertenecían a alguna religión, tan solo uno porcentaje mínimo afirmó que no era de ninguna religión. Como conclusión deducimos que la religión sigue siendo un factor que da forma a la visión del mundo de las personas, forma parte de la historia y la cultura de los pueblos. Todos estos factores son importantes y determinantes para el intérprete a la hora de realizar su labor porque el desconocimiento de los mismo puede ocasionar conflictos y tensión en la situación comunicativa. El hecho de que un intérprete no conozca la cultura del usuario al que está interpretando puede llegar a verse como un factor de discriminación desde el punto de vista del usuario al no llegar este profesional a interesarse por realizar una interpretación de calidad cimentada sobre un conocimiento tanto lingüístico como cultural.

Otra de las conclusiones que se han obtenido es que la mayoría de usuarios que asisten a los servicios públicos y que por ende podrían precisar de nuestro servicios son en su mayoría mujeres, lo cual me lleva a apuntar que en el caso de que el hospital proporcionara el servicio de interpretación, debería asegurar de que entre los miembros de su plantilla hay intérpretes de sexo femenino porque en muchas ocasiones si la interpretación trata sobre temas más íntimos como pueden ser la sexualidad, el embarazo etc. y la realizan personas del mismo sexo podría ayudar a crear un clima más agradable y probablemente se llegue a conseguir así que el usuario se sienta más cómodo y exprese con mayor libertad lo que le puede llegar a estar ocurriendo.

Si abordamos el tema de los países en los que con más frecuencia pueden surgir situaciones comunicativas en las que no se ha alcanzado la eficacia comunicativa, podemos concluir que no hay ningún país que destaque notablemente. Sin embargo, sí podemos afirmar que, conforme al estudio realizado, hay países en los que este problema de comunicación surge más a menudo, entre estos países podemos destacar a Noruega, España, Reino Unido. Desde mi punto de vista el motivo de por qué hay más casos en estos países que en el resto podría ser porque son países en los que hay mucha multiculturalidad y por lo tanto más barreras comunicativas entre los usuarios.

Otra de las hipótesis que sobrevolaba mi cabeza al comienzo del trabajo era si en las situaciones comunicativas que habían fracasado por completo o que no se había alcanzado realmente la eficacia comunicativa, se contactaba con un intérprete realmente. En este caso, la lectura de diversos artículos afirmaba que no, que se recurría a personas cercanas, a familiares etc., sin embargo, este hecho era tan inaudito que lo asociaba a otros contextos en los que podría llegar a ser menos imprescindible la figura de intérpretes profesionales, y ese fue el motivo de una de las cuestiones relativas a este tema. La conclusión que se pudo obtener es que, por norma general, no se contacta con intérpretes en ningunos de los ámbitos que atañen a nuestro estudio (ámbito médico, jurídico y judicial) lo cual crea una situación bastante turbia y difícil en nuestro sector.

Esta situación puede analizarse desde dos puntos de vista. El primero de ellos es que el hecho de contactar con personas no especialistas en la materia está ocasionando un pérdida de puestos de trabajo puesto que la labor que debería ser realizada por estos profesionales, la desempeñan personas que no tienen conocimientos suficientes para conseguir que se alcance la eficacia comunicativa, por otro lado, también puede verse desde el punto de vista del riesgo que conlleva que las interpretaciones la realicen personas que no son expertas puesto que puede estar poniéndose en juego la vida de una personas. Como conclusión general de este aspecto podría decir que, a pesar de que actualmente parece ser que se demanda con más

frecuencia a intérpretes para que intervengan cuando hay barreras comunicativas o culturales, debemos seguir trabajando en lo referente a la concienciación de la sociedad de la necesidad de recurrir a profesionales en todos los ámbitos que se precise.

En lo referente al lenguaje no verbal, se ha podido llegar a la conclusión según los datos obtenidos los cuales afirman que se hace uso del lenguaje no verbal en la mayoría de las situaciones de que es de gran necesidad el conocimiento de este. Debemos tener en cuenta en este aspecto dos factores, el primero de ellos es que en lenguaje corporal va a variar en función de la cultura, del contexto comunicativo en el que se emplee, de quién lo emplee etc. por lo que tenemos que conocer bien la cultura para poder realizar una interpretación de calidad, y el segundo hace referencia al lenguaje corporal del intérprete. Como intérpretes debemos aprender a controlar los gestos que hacemos las expresiones faciales que surgen de manera espontánea etc. porque también van a influir directamente en que realmente se alcance o no la eficacia comunicativa, pero sobre todo va a influir en la calidad de la interpretación que estamos realizando. El hecho de que realicemos una interpretación de calidad no solo repercute en que los interlocutores puedan comunicarse sin ningún problema, sino que también nos afecta como profesionales puesto que el desarrollar nuestra labor de manera ejemplar hará que el número de usuarios que precisen de nuestros servicios aumente. En conclusión, la calidad de la interpretación es un factor que afecta bidireccionalmente y es por ello por lo que debemos intentar hacerlo lo mejor posible en cada una de nuestras interpretaciones.

Las causas de no alcanzar la eficacia comunicativa pueden ser muy diversas, pero si generalizamos podemos obtener dos grandes grupos, el primero de ellos puede ser por una mala interpretación o por desconocimiento del lenguaje verbal, y el segundo puede ser por una mala interpretación del lenguaje no verbal. Esta fue una de las cuestiones que se planteó en el trabajo y de la cual concluimos que en su mayoría las situaciones fracasaron en lo referente aspecto comunicativo por una mala interpretación o por desconocimiento del lenguaje verbal, sin embargo, también se obtuvo que un porcentaje fue por causas del desconocimiento no verbal, lo que nos lleva a poder afirmar que aunque mayoritariamente los problemas sean lingüísticos también está la variante del lenguaje no verbal que puede afectar dependiendo del contexto, y es por eso por lo que debemos tenerla en cuenta porque en nuestra profesión cualquier aspecto que influya en la calidad de nuestro trabajo, aunque sea mínimamente, hay que considerarlo y conocerlo para poder abordarlo adecuadamente y que no se convierta en un obstáculo que pueda ocasionar situaciones complejas.

Por otro lado, se obtiene como dato que la mayoría de las situaciones en las que hay barreras para comunicarse se dan en el ámbito médico con lo cual concluyo que al tratarse de un área tan específica e importante como es el de la sanidad, debería contactarse siempre con profesionales especializados que puedan ayudar a romper barreras y conseguir que la conversación entre interlocutores que poseen una lengua y cultura diferente pueda darse. Es en estos ámbitos tan importantes en los que, dada la cantidad de personas que recurren a ellos, considero que los profesionales que deben estar en plantilla deberías ser especialistas, es decir, en estos casos no bastaría con ser intérprete, se debería ser mediador y más concretamente se debería ser mediador especializado en el tema, lo cual quiere decir que si un mediador va a intervenir en una situación en la que una mujer ha sufrido malos tratos, debe contar con una formación previa que le ayude a saber cómo se debe lidiar con este tipo de víctimas. En estos casos deberían ser las entidades que contratan las encargadas de comprobar que el personal al que van a incorporar a su plantilla cuenta con una formación adecuada y suficiente.

Por otro lado, el hecho de que no se recurra a los intérpretes o mediadores en estos ámbitos de los servicios públicos que estamos analizando, no es responsabilidad total de la

persona que no puede comunicarse, sino que también lo es de las entidades como hospitales, gobierno etc. ya que estas deberían de encargarse en cierta medida de proporcionar a intérpretes o mediadores en caso de que el usuario no pudiera permitírselo por los costes que esto conlleva, puesto que el hecho de que un usuario que no posea la lengua del país en el que se encuentra no pueda comunicarse y los miembros de dicho país no faciliten estas situaciones podría verse como desventaja con respecto a los usuarios que sí comprenden la lengua de ese país.

El aspecto cultural en la interpretación es un tema que está empezando a ser cada vez más importante debido a la sociedad en la que vivimos. La importancia de este aspecto no solo es conocida por los profesionales que trabajan en este ámbito, sino que también lo es por los usuarios, conclusión a la que se ha llegado gracias a una de las cuestiones realizadas, ya que la mayoría de los encuestados opina que si se hubiese tenido conocimiento cultural se habría alcanzado la eficacia comunicativa. La obtención de esta repuestas debería ocasionar en nosotros un aumento de las ganas en seguir indagando en aspectos culturales para adquirir más conocimiento y poder así reducir el número de supuestos en los que se cree que si se hubiese conocido la cultura la situación habría sido totalmente diferente.

Desde mi punto de vista, la formación en aspectos culturales hoy en día debe realizarse de forma autodidacta puesto que pocos son los seminarios o talleres que se realizan y se enfocan específicamente en este tema. Es por ello por lo que ánimo a todos aquellos amantes de la cultura que poseen conocimientos profundos sobre el tema que se adentren en el mundo de la interpretación y comiencen a impartir seminarios a los que se pueda asistir para ampliar nuestros conocimientos y conocer un poco más sobre las distintas culturas con las que estamos en contacto continuamente, pero que, sin embargo, desconocemos.

También hemos obtenido conclusiones relativas a la similitud o diferencia entre culturas. En un primer momento se puede llegar a creer que quizás las diferencias entre culturas occidentales no son tan grandes, sin embargo, los datos obtenidos confirman que las diferencias entre estas son notables, por otro lado, se tiende a pensar que la cultura tan solo va ligada a la religión o determinadas formas de actuar o de ver la vida, sin embargo, como hemos vimos al inicio de este trabajo, la cultura va más allá abarca más aspectos, entre los cuales podemos destacar la organización que puede tener un país, las entidades u órganos oficiales con los que este cuenta etc. Es por ello por lo que a la hora de formarnos como intérpretes no podemos centrarnos solo en los tabúes que pueden existir, los temas que pueden ser más o menos delicados en esa cultura etc. sino que hay estudiar este aspecto desde un punto de vista más amplio en el que se intenten abarcar todos los aspectos que pueden llegar a ser de importancia y que pueden afectar para bien o para mal a la hora de realizar una interpretación.

Si enfocamos las causas del conflicto desde otra perspectiva podemos plantear que surgieron por desconocimiento cultural, por desconocimiento lingüístico o por ambas. Sobre esto concluimos, según los datos obtenidos, que en la mayoría de los casos los encuestados afirman que la situación se originó por desconocimientos tanto lingüístico como cultural lo que nos lleva a destacar una vez más la importancia que está adquiriendo la cultura dentro del ámbito de la interpretación, puesto que en un principio cuando se comenzó a interpretar en estos contextos o en cualquier otro la relevancia que esta tenía no era tan tangible, sin embargo, gracias a nuestro estudio se ha podido comprobar con varias preguntas lo fundamental que es la cultura.

Desde mi punto de vista, se debería considerar el conocimiento cultural como el hiperónimo, dentro del cual encontramos el hipónimo del “conocimiento lingüístico” puesto que el conocer una lengua también forma parte del primer tipo de conocimiento.

Finalmente, en lo relativo a los datos tangibles que se han obtenido de la encuesta, se realizó una pregunta a los encuestados para comprobar si desde su punto de vista como usuarios es importante que los intérpretes tengan conocimientos culturales. La conclusión obtenida fue sin duda alguna que sí, por lo tanto, tenemos que empezar a considerar que este conocimiento es tan importante como el lingüísticos ya que si fallase alguno de los dos podría fallar la eficacia comunicativa y eso es algo que como profesionales de la lengua debemos intentar evitar de cualquier manera.

El objetivo clave de la realización de esta pregunta fue obtener una visión un poco más objetiva del panorama ya que muchas veces cuando estamos tan metidos en un ámbito, en un tema específico sacamos una serie de consideraciones que podrían verse afectadas por nuestros pensamientos u opiniones, en este caso como intérpretes la mayoría de nosotros somos conscientes del peso que tiene la cultura, sin embargo, hay momentos en los que merece la pena pararnos a pensar, y lanzar las preguntar a personas más ajenas a la profesión para conseguir así resultado más sólidos y fundamentados.

Por el motivo que se acaba de mencionar de querer obtener una visión más amplia y general, creí oportuno dar la oportunidad a los encuestados de que nos costasen sus experiencias para así saber en qué se falla más, que aspectos son los que más se repiten o qué situaciones son las que más se dan, ese fue y es el motivo por el que se invitó a los encuestamos a compartir sus vivencias.

Como conclusión obtenida de estas podemos afirmar que a pesar de que las situaciones fueron muy diversas la mayoría de ellas poseían las características de que no se había contactado con un intérprete, se había hecho uso del lenguaje no verbal y habían ocurrido en el ámbito médico.

Ya finalizado el estudio y habiendo llegado a las conclusiones me parece importante proporcionar una visión objetiva, una conclusión profunda y general sobre todo lo que concierne al ámbito de la interpretación y del aspecto cultural que cada día está más presente en nuestros días. Por otro lado, también considero que sería pertinente señalar lo que realmente se ha conseguido con este estudio y con la realización de este trabajo, además de plantear posibles futuros objetos de estudio.

En primer lugar, la realización de este trabajo me ha ayudado a obtener una visión más profunda y objetiva del mundo laboral en el que vivimos y de las situaciones que constantemente están dándose en nuestra profesión, por otro lado he aprendido el valor que tiene profundizar en temas que afectan directamente al ser humano, a cómo piensa, a cómo se relaciona, es decir, he aprendido el valor y le importancia que tiene el indagar en culturas distintas a la nuestra puesto que nos ayuda a crecer como personas, nos ayuda a ser más objetivos y benévolos con el resto de la sociedad. No somos iguales, cada uno tiene sus vivencias, sus miles de cosas que les perturban y no por ello somos ni mejores ni peores, somo humanos conviviendo en una sociedad multicultural a la que hay que adaptarse, a la que hay que hacerle frente, y el único modo de hacerlo es adquiriendo conocimientos a través de la investigación, de la lectura, pero, sobre todo, a través de la experiencia puesto que, sin duda alguna, esta es el mejor maestro.

El estudio empírico de este trabajo también me ha ayudado a poder percibir la solidaridad de las personas. Cuando escuchamos la palabra solidaridad quizás los primero que se nos viene a la mente es el hecho de proporcionar algo material a otra persona, pero no, esto no es así, la solidaridad es mucho más, va más allá, la solidaridad como bien se afirma en el diccionario Lexico es la “adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles”. En este caso todos los encuestados se han comportado de un modo solidario, han regalado parte de su tiempo a completar una encuesta la cual podrían haber dejado olvidada en el buzón de bandeja de entrada, pero, sin

embargo, no lo hicieron y mostraron su apoyo de un modo incondicional. Gracias a este apoyo incondicional y sin esperar recibir nada a cambio se ha podido llevar a cabo este trabajo de un modo exitoso y obteniendo unos datos sólidos ya que la muestra (55 encuestados) es bastante representativa.

Si nos adentramos en las conclusiones que obtenido en general de nuestro ámbito de interpretación podría empezar haciendo alusión a la necesidad que hay de la creación de seminarios, congresos o talleres que proporcionen conocimiento especializados sobre temas en concreto ya que son primordiales para poder realizar una labor de calidad en el sector. Si nos centramos en las situaciones de actualidad podemos ver que cada día hay más mujeres maltratadas que viven en silencio, pero también hay cada día mujeres que quieren luchar por salir de ese mundo tan duro y turbio en el que se encuentran. Estas mujeres pueden no conocer la lengua del país en el que se encuentran y por lo tanto precisar de servicios de interpretación, el caso es que si estas víctimas precisan de nuestro servicios tenemos que ser expertos en cómo lidiar con estas personas, y es por ello por lo que se necesita información, se necesita adquirir conocimientos de psicología, de cómo saber actuar en determinados contextos por ello es tan relevante que se creen y se oferten charlas relativas al tema, para que podamos ayudar de la mejor forma posible a estas mujeres que están viviendo situaciones complejas. Los mismo ocurre con otro tipo de situaciones en las que los usuarios necesiten de un trato más especial o adaptado.

En relación con lo anterior podemos mencionar dos aspectos, en primero de ellos es relativo a la psicología. A la hora de interpretar la vertiente psicológica juega un gran papel y es por ello por lo que nunca está de más intentar profundizar en este tema ya que no solo nos puede ayudar a comprender mejor lo que el usuario nos está transmitiendo, sino que también nos puede ayudar a nosotros como personas a la hora de relacionarnos con la sociedad y como profesionales de cara a cómo nos puede afectar nuestro trabajo en nuestro ámbito personal. En conclusión, la psicología está íntimamente relacionada con la interpretación, y sin embargo no se es muy consciente de ello. Por otro lado, el segundo aspecto que me gustaría destacar es la necesidad de hacer, como profesionales, un análisis interno cuando se nos solicita un servicio. En el mundo de la traducción cuando se nos solicita la traducción de un documento debemos tener ver si podemos abordarlo con los conocimientos que poseemos etc., pues en el caso de la interpretación se debe llevar a cabo el mismo proceso. Tenemos que ser capaces como expertos de saber si contamos con los conocimientos necesarios, las técnicas y las estrategias adecuadas para abordar la situación comunicativa que se nos solicita. En el caso de no ser capaces, no ocurriría nada, simplemente delegaríamos el trabajo en otra persona, pero lo que no podemos hacer es hacerlo cargo de un trabajo sin tener los suficientes conocimientos o sin tener las estrategias que se han mencionado a lo largo del documento (lingüística, proxémica, quinésica, pragmática, paralingüística, estilística), puesto que podemos crear situaciones complejas y no deseadas las cuales podrían llegar a perjudicar tu imagen como intérprete profesional.

Por otro lado, durante la documentación de la comunicación no verbal he podido constatar que hay numerosas investigaciones sobre el mismo pero que, sin embargo, no las hay en relación con la interpretación, por ello sería interesante, para todas aquellas personas que les interese este tema, seguir profundizando en la relación existente entre el lenguaje corporal y la comunicación no verbal con la interpretación.

Otro aspecto concluyente que merece la pena destacar es que la interpretación al igual que la traducción está avanzando día tras día y hay que adaptarse a las circunstancias. Podemos ver, por ejemplo, que en la traducción apareció la traducción asistida por ordenador y la traducción automática la cual cada vez va mejorando más con los sistemas basados en inteligencia artificial, esto mismo podemos verlo en el mundo de la interpretación,

actualmente dada la sociedad en la que vivimos, en la cual no nos sobra el tiempo y se quieren las cosas de un modo inmediato, es de imperante necesidad empezar a hacer uso de otro tipos de interpretación remota entre las cuales podemos destacar las que se realizan a través del teléfono o las que se realizan a través de videollamada.

Desde mi punto de vista, si tenemos que decantarnos por alguna de las dos mencionadas sin duda alguna lo haría por la segunda porque como bien hemos visto en lenguaje no verbal es de vital importancia ya que se transmite muchísima información que quizás no se de un modo implícito y gracias a este método sí se tendría la oportunidad de ver a la otra persona y poder analizar sus gestos, postura, etc., aunque no de igual modo que si estuviéramos cara a cara.

Por otro lado, bien es conocido que la interpretación telefónica cuenta con un protocolo de actuación que se debe seguir antes de iniciar la llamada con el usuario, en este caso propondría también que se crease uno similar para la interpretación a través de videollamada para establecer los parámetros que se deben seguir a lo largo de una interpretación de este tipo. En lo referente a la formación, sí se pueden encontrar cursos de interpretación telefónica que son muy útiles si se quiere comenzar a trabajar de este modo.

A pesar de que como bien he comentado aconsejaría optar por la interpretación *in situ* siempre que sea fuera posible, también me parece pertinente mencionar que la interpretación remota tiene muchas ventajas y una de las más destacables para mí es el hecho de que se puede tener acceso a interpretes profesionales en un horario más flexible lo cual facilita mucho las cosas.

No me gustaría pasar de por alto la conclusión que más me ha sorprendido y a la vez la que más me ha entristecido, esta hace referencia a que en contextos delicados como es el médico se prefiere optar por poner en peligro la vida del paciente y no por contactar con un intérprete profesional que pueda ayudarnos durante el acto comunicativo.

Otro tema que me gustaría abordar más en profundidad en la necesidad y la importancia de que los hospitales y otros servicios públicos cuenten con intérpretes que puedan ayudar en situaciones donde la comunicación sea factible. El hecho de que una persona que posea la lengua del país en el que se encuentra tenga acceso sin problemas a todos los servicios que pueda necesitar hace que los otros individuos que tienen otra cultura y lengua diferente se vean perjudicados y en desventaja lo cual podría verse un hecho de discriminación.

Si vamos adentrándonos más en el tema de la cultura el cual ha sido nuestro objeto de estudio podemos afirmar que la sociedad multilingüe en la que vivimos precisa cada vez más de nuestros servicios porque somo personas sociales y como tal nos relacionamos con personas de toda índole este hecho además de ser enriquecedor puesto que nos hace crecer tanto intelectual como personalmente, es un hecho en el que puede no alcanzarse plenamente lo que realmente buscamos que es la comunicación, es aquí donde entramos a formar parte los intérpretes. Cada día la sociedad precisa más de nuestros servicios y es por ello por lo que debemos estar preparados y formador para poder hacer frente a cualquier situación comunicativa que se nos plantee.

Al abordar estas situaciones hemos obtenido como conclusión que es tan importante el conocimiento cultural como el conocimiento lingüístico puesto que los dos inciden directamente en que se alcance o no la eficacia comunicativa, por lo tanto,

la hipótesis planteada inicialmente queda confirmada. Por otro lado, no debemos olvidar la importancia que también adquiere en la interpretación la comunicación no verbal y el lenguaje corporal. El saber cómo tratar estos aspectos también va a influir en que nuestra interpretación sea o no de calidad.

En lo que atañe a posibles estudios futuros, me gustaría recordar y hacer hincapié en la gran necesidad que hay de realizar un estudio en profundidad de las culturas con las que trabajamos, por lo que sería de gran ayuda indagar en este ámbito tan bonito, y que nos puede enriquecer tanto a nivel profesional como a nivel personal. Es por ello por lo que animo a seguir esta línea de estudio sobre las culturas, sobre cuáles son sus rasgos y sus aspectos más relevantes, además sería muy interesante realizar estudios comparativos para mostrar así la disparidad de unas con otras.

En cuanto al aspecto práctico sobre este estudio de culturas, se podrían realizar dos tipos de seminarios en los que intérpretes realizasen su trabajo para saber cómo afrontarían los distintos tipos de situaciones que se pueden encontrar en el ámbito de los servicios públicos. Lo ideal sería que en uno de los seminarios los intérpretes que se incluyesen tuviesen conocimientos culturales sobre las lenguas con las que van a trabajar, y, por el contrario, que en el otro seminario se encontrasen intérpretes sin conocimientos culturales profundos. Así podríamos ver en qué aspectos influye exactamente el conocimiento o no de una cultura, los tipos de errores que se llegan a cometer, etc.

Concluimos con toda la información recabada que la cultura es un aspecto que se debe empezar a tener en cuenta tanto a la hora de realizar interpretaciones, independientemente del ámbito en el que estas se encuadren, como en nuestro día a día puesto que el hecho de poseer una cultura u otra es lo que nos hace especiales, es lo que nos hace más humanos. Esto podemos relacionarlo con la importancia de no caer en los estereotipos que se pueden llegar a crear por la repetición de determinados comportamientos por un grupo determinado de personas, tenemos que abrir nuestra mente e ir más allá tanto como en el ámbito personal como en el ámbito profesional y no juzgar aquello que no conocemos ya que en lo personal afectara de manera negativa, pero sin duda alguna también lo hará en el profesional.

La importancia de la cultura en nuestro ámbito nos lleva sin duda alguna a ponernos a trabajar en la adquisición de conocimientos relativos a esta para dar lo mejor de nosotros como intérpretes y como personas puesto que nuestra labor es ayudar, es facilitar la comunicación y servir de lazo entre aquellas personas que deseen comunicarse pero que por unos motivos u otros no pueden hacerlo por si mismos.

La adquisición de todo tipo de conocimiento es algo que como profesionales no podemos dejar a un lado, tenemos que trabajar en ello porque, como bien dijo Séneca, “la naturaleza nos ha dado las semillas del conocimiento, no el conocimiento mismo”.

6.Traducción

Introduction

Motivation, goals, hypothesis, and selection of the analysis approach.

This final master project aims to analyze in depth the importance of culture in translation and interpreting in public services. The hypothesis I put forward is whether the interpreter's lack of knowledge of culture can cause problems in communication or lead to errors and misinterpretation. Through the information presented, we should be able to check whether cultural knowledge is important when interpreting, specifically in the field of public services, and more specifically in medical, legal, and judicial contexts.

The reasons that have led me to select this topic for my final project have been many and varied, ranging from my interest in understanding more about this topic, to the prevailing need to obtain answers, concerning the lack of knowledge/information about how important culture is in a working environment.

The main goal of my project is to establish whether the suggested hypothesis is supported or not supported in an empirical basis which allows me to establish facts in a tangible way. As an interpreter, I believe that the cultural aspect is essential when interpreting, but this fact must be established to move from a subjective opinion to a supported and evidenced statement.

Regarding the method of analysis to be used, I have decided to carry out a questionnaire. This was given to a group of people who have reported and believe that they have been in situations where communicative effectiveness has not been paramount. This has been in contexts related to public services. These questionnaires have been carried out using Google's forms, as they allow me to obtain the answers in an effective way, thus helping me to draw conclusions more quickly and with less probability of mistake.

This questionnaire consists of 20 closed and open-ended questions that ask precise and accurate questions to confirm whether there is a lack of knowledge about their cultural background. As the idea is to obtain significant information, the range of people who are surveyed is wide ranging, i.e. people from different cultures, languages, gender, age, etc., as the purpose is to obtain as much data as possible in order to be able to support my hypothesis and draw some important conclusions.

It is important to emphasize that this questionnaire will also be completed by native Spanish-speaking people since, in spite of having the same language, there are some words and expressions that may be very different depending on the persons origin, and likewise they may also have different cultural expectation from each other. Therefore, I think that it is interesting to include them in this project, in order to show that having a different culture does not mean you have to use a different language or have different expectations from our public services. A clear example of this could be a group of people from Venezuela, who speak Spanish, but have grown up in a different culture. Another example could be some Argentinians who also have a different culture from that of Spain and may even have words with a different meaning than in Spanish. That is, the signifier is the same, but the signified is not alike and this is the case for example of the word "coger" which in the Spanish of Spain means "to grasp, grab or take something from someone" (Real Academia Española, s. f.), but in Argentina this word has a sexual connotation.

Finally, I believe that a more exhaustive and in-depth study of the cultures with which we work as interpreters is so necessary and important. In addition, it would be interesting to offer training courses, seminars, etc., of the cultures that may be similar, but be so different from our own. Unfortunately, this may lead to more conflicts or difficulties in the communicative act when interpreting. It may also be interesting to create scenarios in these seminars in which there are peculiarities and difficulties related to the culture so that the participants, (the interpreters), have the opportunity to see how they could help to solve the situation before facing a real one.

General findings

The following section will set out the considerations that have emerged from all the research carried out during the two months of the study. That is to say that conclusions will be drawn both from the theoretical part and from the results that have been obtained from the empirical study carried out by means of above stated questionnaire.

In the theoretical part I will be analysing in depth the background literature review. In the remaining part I will draw some, conclusions derived from the analysis of my data. These should help to inform guidelines for future interpretation services for public service organisations.

First, this study begins by asking ‘What is culture?’. Initially it was unclear that such a question would have so many answers, so many opinions and so much semantic depth.

However, after researching and analysing a variety of sources which addressed this question it emerged that the definition of culture is a rather complex issue that deals with a great variety of aspects, and that is why it is so complicated to give a definition that is all encompassing.

After reading several definitions provided by different authors I came to the conclusion that, from my point of view and for the purpose of this study that, the most accurate was the following: "Culture can be considered today as the set of distinctive spiritual and material, intellectual and emotional features that characterize a society or a social group. In addition to arts and letters, lifestyles, fundamental human rights, value systems, traditions, and beliefs it reflects the point that culture gives man the ability to reflect on himself.

Culture is what makes us specifically human beings, rational, critical, and ethically committed. It is through this that we discern values and make choices. Through it man expresses himself, becomes aware of himself, recognizes himself as an unfinished project, questions his own achievements, tirelessly seeks new meanings, and creates works that transcend him" (UNESCO, 1982)

The reason why this definition is the most appropriate for me, and hence this work is because we can see that culture is not simply the customs that each country or each group of individuals have, but that it goes beyond that, encompassing aspects ranging from arts, different ways of life, to system of values, etc. Culture is what makes us different from each other and enables us to become aware of ourselves as individuals and develop as such within society.

Although it is true that of all the definitions read and proposed in this document this one seems to me to be the most pertinent for this current study, I consider that the aspect of body language as a part of culture has not been taken fully into account. It could be improved or proposed in possible subsequent studies since many of our values are transmitted through this language.

Focusing more on culture and, interpretation, there is much diversity in cultures, and as such conflicts can be generated in communicative acts. Nowadays, this can happen very quickly given the multicultural society in which we are living. This multiculturalism is not negative at all, but quite the opposite; it pushes us to move forward as a tolerant society and united society without discrimination or racism. On the other hand, situations can be created that are a little tense and that is where interpretation plays an important role.

Disputes that may arise between people with different cultures have to be resolved through dialogue as we like to think that we are civilised people. That is why we must turn to the relevant professionals who in this case would be the cultural mediators.

In conclusion, we can deduce that culture is a factor that directly influences interpretation and that is why cultural similarities and differences must always be considered when we are working as interpreters. If we remember this and apply it to our work then we will not cause any kind of communication failure since, as professionals in this field, we are looking for clear and open dialogue. We seek to be that bridge that Raquel Santana Falcon spoke about, that bridge that joins people, but nevertheless destroys barriers.

If we look at the figures in our field, that is, the translator, interpreter and mediator, we can draw several conclusions: the first is that the role of the mediator is still quite unknown, so further work should be done to raise this profile, although there is no official figures considered as such. The fact that this role is not recognized in society means that when there is a communication problem, family members who can explain what is happening are often used in this sensitive role. This is often not a particularly good solution to the problem as they themselves may not understand what is happening or because of the sensitive nature of the issue the patient may not want to discuss what is happening with a relative etc. I believe that when citizens do not turn to us as professionals it is not really because they do not understand

what is happening, , but because they do not know what the work of an interpreter or mediator is or the activities that he or she can carry out.

My research concerning the roles of, these three especially important figures indicates that their roles are all different from each other. That is to say that the conclusions I have reached in this study concerning these three professions indicates that the translator is the professional who works in the field of written translation, and the interpreter and mediator are the professionals who work in the field of oral translation. However, if an interpreter becomes a mediator, then he or she must possess a background of cultural awareness and should employ strategies that allow him or her to adapt himself or herself to the communicative context .We can say that the mediator has to have a more in depth knowledge of the different skills needed to perform the role than an interpreter has.

I consider that it is important to stress at this point that translators, interpreters and mediators are all equally valuable as professionals, because it is well known that because of translators we manage to understand many important documents whose source language is completely unknown to us, in this case we could refer to medical leaflets. Many of these documents are in English or German and thanks to these professionals we can obtain translations into Spanish of such quality that they appear to be the original text. With this I would like to emphasize the importance of the role that each one of us plays, regardless of the type of work we do.

In relation to the communicative sub-competences, it can be concluded that those that an interpreter/mediator should have differ in some way from those that a translator should have. This is because the interpreter/mediator is going to be in direct contact with people/ client group and that is why he or she needs to have sub-competences such as kinesis, proxemics, etc. However, we can mention some that converge in both translators and interpreters, in this case we are referring to the linguistic, stylistic, paralinguistic sub-competence.

About the communicative sub-competences, we can say that they have a direct impact on interpreting and/or culture, but my data supports the supposition that, not all of them do so at the same level. The reasons why it has been concluded that these sub-competencies are the ones that have a direct influence will be set out below:

First, I believe that linguistics has an exponential impact on interpretation because it is the most basic and the most necessary, since it is what enables the interpreter to deliver and elaborate a coherent and cohesive message. This means that if this sub-competence were not given, interpretation would not take place in the communicative act.

Secondly, the kinaesthetic sub-competence is also fundamental since it relates to body language and, as we have seen, a great deal of information is transmitted this way which helps us and can guide us in the interpretative process.

Thirdly and finally, if we refer to the pragmatic sub-competence, we note that it is of great importance because it will allow the interpreter to adapt his/her discourse, i.e. to adapt his/her interpretation to the communicative situation in which he/she finds him/herself.

Regarding the sub-competencies and their impact on culture, we can therefore conclude that they will be developed in different ways in each culture. What I am referring to is, for example, in one culture there may be a context in which one attitude is pragmatically correct for that culture but is not transferrable to another culture. In this example, the culture may be so diverse, we consider that the influence exerted by each of the sub-competencies may be similar.

Another of the issues that has been addressed in our work has been that of stereotypes. From that we have obtained several conclusions that I think are relevant to highlight and comment upon further. When I looked up the definition of this term, I realized that I almost

always found it with the definition of prejudice because of the close relationship between the two. Then after reading many articles and definitions related to this topic, I concluded that the connotation that both terms usually have is negative since they generally damage the figure of the user in one way or another.

In my view, stereotypes are an aspect that must be taken very seriously, not only in interpretation, but in all areas of our lives as individuals in a society. The existence of stereotypes is not accidental but causal, by this I mean that we are the cause of their existence, we are the ones who create a simplified idea and "establish" it as common to a determined group of people. Although it is true that certain stereotypes do not cause harm to the individual, the majority do and that is where prejudices come into play, which are also created by human beings.

As a more exact conclusion of this aspect, we obtain that the blame for the occurrence of these is not the language, the multiculturalism, or the existing differences between countries and races. Really, we as individuals are the creators of both so it is in our hands to make these disappear and so make room for a more humane world. A world in which there are no negative preconceived ideas which can harm us or cause unnecessary damage. The day we manage to break with prejudices, to end stereotypes, we will have taken a big step towards managing to reduce a rather shocking, dangerous and at the same time painful issue such as discrimination.

What is body language? What is non-verbal communication? What is the relationship between them? Other questions related to this subject have been studied and commented upon throughout these pages therefore we can conclude several points.

Firstly, body language and non-verbal communication are closely related, so much so that we can say and affirm that body language is a form of non-verbal communication. It could be said that non-verbal communication is the hyponym and that one of the hyponyms that we find within it is the body language which has different channels through which information is transmitted. The categorization of the channels is arbitrary and will depend on each author, however, in general terms, they all address the same aspects.

Secondly, body language is universal because all cultures have it, but it varies from culture to culture and from person to person, so we must be careful about managing it because the last thing we want is to create conflict. It is interesting to note that this cultural language is also inherited, a clear example of this is when we recognize the gestures, we have seen in other family members.

Thirdly, non-verbal language and verbal language need each other if maximum communicative effectiveness is to be achieved, so the ideal is to make use of both in each communicative situation.

And, lastly, we can conclude that both non-verbal and verbal communication can generate equally serious conflicts within a communicative situation. In relation to this topic, I have been able to confirm that this has been studied in some depth. However, I consider that studies that relate to this aspect of interpreting are still not representative, and that is why I propose the study of this remarkably interesting aspect for possible future work. Further study of the relationship between non-verbal communication and interpreting could be of great help to interpreters, and especially to interpreters who are just starting out in this difficult and exciting profession.

As we have seen before the conclusions obtained on the incidence of the sub-competences in communication, we could not fail to analyse those obtained from the incidence of body language/non-verbal communication in the field of interpreting.

In conclusion, from the interpreter's point of view, I can say that the consideration of the incidence of body language is incredibly high and involves great difficulty, which presents

as a challenge for interpreters. Body language is an aspect that should not be forgotten when interpreting because it has a semantic charge that can help us to make a successful interpretation. The problem of body language lies only in how broad and different it is. I have concluded that cultural knowledge is one of the most important aspects of an interpreter's work, if we want to make good use of this kind of language. By "good use" I am referring to the use that interpreters make of it and to the pre-knowledge that we should have about it.

Related to the above we may find the channels through which information can be transmitted, there may be seven, the classification of these is arbitrary and will depend on the author. In my case I have opted for the classification proposed by J. M. Petisco. As a conclusion to this part, which is very interesting and important to know, and thus enables us to be able to analyse the message that is being transmitted through the body language, it can be said that, among the seven that are differentiated (facial expressions, gestures, postures, appearance, haptic, proxemic and paralanguage) the facial expressions channel would be one among the seven that transmits more information and that can create more undesired situations if it is not thoughtfully analysed.

Through this channel, the level of information that is being provided is incredibly rich as it may be indicating pain, happiness, and almost every type of feeling or sensation that is being experienced, on the other hand, I think that it is one of the most important because it is intimately linked to spontaneity and the unconscious self

The fact that it is so related to the unconscious is what gives it that nuance of being dangerous and risky because many times in the communicative situation we may find ourselves transmitting a sensation that we may not really want to transmit, but that nevertheless is what we feel and unconsciously we are showing it on our face.

As a more specific conclusion to this section, we can point out that this is an aspect that interpreters must bear in mind when interpreting. Sometimes as an interpreter it may be that you find yourself in a situation where there are certain terms that have a certain meaning that we do not fully understand, but that nevertheless we cannot reflect this possible lack of knowledge through our facial expressions. Ideally, what we have to do is to keep a relaxed, calm face and ask for questions or ask for clarification from the speaker or the person who is transmitting the information to be interpreted, but we must never, and I repeat, never show insecurity or doubt or any other type of feeling or sensation that may risk the success of the communicative situation .

This aspect of unconscious expressions can be extrapolated to our daily life in which we must also take care of what is expressed unconsciously because we can create situations of tension and we can even end up hurting someone else's feelings.

Once the conclusions obtained from each of the parts analysed during the course of our study have been completed, I would like to mention that I have read many articles, books, news items, etc., and that is why, before moving on to the main conclusions obtained from the data, I would like to analyse and contribute with the conclusions I have managed to obtain from the practical field of interpreting.

First, I would like to mention the training of the interpreter. If we focus on this aspect, we can conclude that the training provided during undergraduate studies on the subject of interpretation is not sufficient in depth for these professionals to be able to carry out their work in different and specific situations. The problem here lies in the generality, i.e. at undergraduate level this subject is taught in a general way without specialisation in any field. That is why if we want to do excellent and quality work, we must undertake subsequent training which allows us to acquire a series of skills and abilities in more specific contexts. In this specific case, our study is focused on the public services sector

Luckily, as far as the field of public services is concerned, we can say that there are master's courses that are more focused on this context. Thankfully, our work as professionals can therefore improve if our objective is to work with interpretation issues that are related to the sector. However, despite the training we may acquire throughout our lives, we will only achieve true excellence through practice, through experience and, above all, through mistakes.

From my point of view, I think that as professionals we must acquire both a basic and specialized knowledge of a certain area before developing our work in that area. For that we must have a clear plan of what we want to do. Thanks to the specialization in a certain sector, nowadays we can count on professional interpreters who help us in the doctor's office, in the court, etc. doing quality work.

In relation to the above, I think it is pertinent to point out that the conclusion reached regarding the figure of the interpreter as such is that it is not valued enough, it is not truly considered a profession because nowadays we still resort to family and friends to help us communicate with a person who does not have our same language. I still think it is quite a serious issue that people continue making these mistakes at this point because in many situations the lives of many people are at stake. For example, there are cases in which seriously ill people go to the doctor and do not use interpreters to communicate, but rather risk it and choose to do without them or to use a family member who may not have medical training. and therefore, does not understand the nuances of the situation.

With this I would like to appeal to society and appeal directly to it by asking the following question: when you feel a very strong pain in any part of your body, when you are sick, when you have any health problem, where do you go? The answer is certainly: I go to the doctor. Well, when you have a communication problem for both, linguistic and cultural reasons, you should also turn to professionals, which in this case are the interpreters or cultural mediators.

Then, as far as cultural mediators are concerned, after reading several articles I conclude that this figure is not yet fully defined because there are still gaps in the key differences between an interpreter and a mediator. Unfortunately, it is not yet officially considered as a profession, therefore, more work and study must be done on this subject until they are consigned as true official figures since that is what they are. From my point of view, mediators have a more difficult job than interpreters because they need to have a higher level of knowledge of certain cultural aspects. The work mediators do is twofold, since in addition to interpreting they must mediate, which usually involves a greater difficulty and a higher level of concentration and mental connections.

Continuing with the conclusions regarding the interpretation landscape, I would like to address the health of the interpreter. Many articles mention that these professionals work in very difficult contexts, especially those working in the field of public services as they have to interpret in difficult situations for people who are going through a difficult time such as victims of gender violence etc. The fact that these professionals have to interpret these people or in these situations generates stress for them, an emotional burden, and feelings of empathy that can take their toll if they do not have the capacity to separate their work from their personal life. That is why I consider it vitally important for this type of interpreter to have support staff who can guide and help them or teach them how to deal with all the stress and feelings they may have when performing certain interpretations. Ideally, therefore, the government should provide public bodies like psychologists who specialise in dealing with these issues, since the quality of an interpretation will also depend on the interpreter's state of physical and mental health.

It would also be interesting if we as individuals can monitor ourselves and our peers so that we know when our work is affecting our personal sphere. Then we can ask for help

and support and supervision. This will not make us less professional, but on the contrary, we will be even more professional because we know that our physical and mental state directly influences how we work.

Finally, to conclude with the general conclusions, I would like to stress that every day, given the existing multiculturalism and given that we live in a globalised world, interpreters are increasingly necessary. The work we do and the number of people we help are increasing. Therefore, I invite all those interpreters to continue training in this important beautiful and fulfilling profession so that they can continue to help and serve as a bridge between those who cannot communicate and those who wish to do so. Let us never stop learning, let's never stop being curious, because as the saying goes, "you can never learn too much"

Conclusions from the data obtained

If we focus on the data that we have obtained from the study we can obtain several conclusions that are worth looking into in depth, as well as commenting on and providing the vision that I have from the point of view of the translator and interpreter.

To begin with, thanks to the survey carried out, we concluded that the people who suffered most from unwanted communication situations were those who had Spanish as their mother tongue, a fact that we could foresee at first since most of the respondents contacted were Spanish. In relation to this we can address the issue of the country of origin of the users which in this case was mostly Spain, but I would like to comment that this is not always the case. I mean that our mother tongue will not always coincide with the country of origin and this is something that we must consider. It is a factor that we must evaluate when making the interpretation because perhaps we may think that the person comes from one country or another and therefore assume certain issues, which may not be appropriate.

Before carrying out the survey we assumed that, to the question "which language did you use to communicate in the situation where communicative effectiveness was not achieved?" Most users would answer the English language since, as stated by number of articles, English is the dominant language and the language used to communicate when the interlocutors cannot do so with their own mother tongues.

With the answers obtained we could conclude that we were right. However, I would like to point out that despite the importance of English in our day to day life, it is Spanish that continues to grow and expand domestically and internationally so we can feel proud of it and we should take care of it by not using unnecessary foreign words. We are lucky enough to have a language that has a great lexical flow and is full of words that we can use to refer to exactly what we want, without recourse to English.

Going a little deeper into the conclusions obtained from the analysis, we can refer to the question concerning the user's beliefs. The data indicates that more than half of the users surveyed identified themselves with some belief, which leads us to conclude that one of the possible reasons why communicative effectiveness was not achieved could be because of the user's belief, which was unknown to the interpreter. We therefore begin to see in this question the importance that underlies the knowledge of aspects that go beyond the linguistic sphere.

It was then concluded from the data that by an overwhelming that majority of users did belong to some religion, only a minimal percentage stated that they were not of any religion. In conclusion, we conclude that religion continues to be a factor that shapes people's world view, it is part of the history and culture of peoples. All these factors are important for the interpreter when carrying out his work because lack of knowledge of them can cause conflicts and tension in the communicative situation. The fact that an interpreter does not know the culture of the user to whom he or she is interpreting can be seen as a factor of

discrimination from the user's point of view, since the professional may not be interested in performing quality interpretation based on both linguistic and cultural knowledge.

Another conclusion that has been reached is that most users who attend public services and who could therefore need our services are women. This leads me to point out that if the hospital were to provide the interpretation service, it should ensure that there are female interpreters among its staff. On many occasions if the interpretation deals with more intimate issues such as sexuality, pregnancy, etc. and is performed by people of the same gender, it may help to create a more pleasant atmosphere and probably result in the user feeling more comfortable and expressing more freely what may be happening to them.

if we approach the subject of the countries in which communicative situations may arise more frequently and in which communicative effectiveness has not been achieved, we can conclude that there is no country that stands out notably. However, we can affirm that according to the study carried out there are countries in which this problem of communication arises more often, among these countries we can highlight Norway, Spain, United Kingdom. From my point of view, the reason why there are more cases in these countries than in the rest could be because these are countries where the society is more multicultural and therefore this may lead to more communication barriers between users.

At the onset of this study I wondered whether communicative situations that had failed completely or that had not really reached communicative effectiveness, had had an interpreter involved. In this case, the reading of several articles affirmed that indeed they had no. It was people close to the person, relatives etc. that were used. However, this fact was so unheard of that it was associated with other contexts in which the figure of professional interpreters could become less essential, and that was the reason for one of the questions related to this subject. The conclusion that could be drawn is that, as a general rule, interpreters are not contacted in any of the fields that concern our study (medical, legal and judicial fields), which creates a rather unclear and difficult situation in our sector.

This situation can be analysed from two points of view. The first is that the fact of contacting people who are not specialists in the field is causing a loss of jobs. The work that should be done by these professionals is being carried out by people who do not have sufficient knowledge to achieve communicative effectiveness It can also be seen from the point of view of the risk that interpretations are carried out by people who are not experts which may mean that a person's life may be at risk. As a general conclusion on this aspect, I could say that, despite the fact that at present it seems that interpreters are more frequently called upon to intervene when there are communication or cultural barriers, we must continue to work on raising society's awareness of the need to resort to professionals in all the fields that are required

As far as non-verbal language is concerned, it has been possible to reach the conclusion, according to the data obtained, that non-verbal language is used in most situations and that knowledge and use of it is important. Two factors must be considered in this respect. The first is that body language will vary depending on the culture, the communicative context in which it is used, who uses it, etc., so we must know the culture well, in order to be able to perform a quality interpretation. The second refers to the interpreter's body language. As interpreters, we must learn to control the gestures we make, the facial expressions that arise spontaneously, etc. because these will also have a direct influence on whether or not we really achieve communicative efficiency, but above all they will influence the quality of the interpretation we are performing. The fact that we provide quality interpretation not only enables the interlocutors to communicate more effectively, but it also affects us as professionals, since carrying out our work in an exemplary manner will increase the number of users who need and ultimately use our services. In conclusion, the quality of interpretation

is a factor that affects both sides and that is why we must try to do our best in each of our interpretations.

The causes of not achieving communicative effectiveness may be very diverse, but if we generalize, we can obtain two main points, the first of which may be due to a misinterpretation or lack of knowledge of verbal language, and the second may be due to a misinterpretation of non-verbal language. This was one of the questions raised in the work and from which we concluded that most situations failed in the communicative aspect due to a misinterpretation or lack of knowledge of verbal language. However, we also found that a percentage was due to lack of non-verbal knowledge, which leads us to be able to say that although most problems are linguistic there is also the variant of non-verbal language that can affect it. This can be context dependent, and that is why we must take it into account. In our profession any aspect that influences the quality of our work, even minimally, must be considered and known to address it properly and not become an obstacle that can cause difficult situations

The data revealed that most of the situations in which there are barriers to communication were to be found in the medical field. With this being so specific an area and so important an area in health services, it is vital to use specialized professionals who can help to break down barriers and to ensure that the conversation between interlocutors who have a different language and culture can take place effectively. It is in these particularly important areas that, given the number of people who use them, I believe that the professionals who are employed as staff should be specialists. In these cases, it would not be enough to be an interpreter, one should be a mediator and more specifically one should be a mediator who specialises in the subject. This means that if a mediator is going to intervene in a situation in which a woman has suffered, for example, abuse, they must have prior training to help them know how to deal with this type of intervention. In these cases, it should be up to the contracting entities to check that the staff they are going to employ are adequately and sufficiently trained and that there is ongoing training for the staff.

On the other hand, the fact that interpreters or mediators are not used in these areas of public services that we are analysing is not the total responsibility of the person who cannot communicate, but responsibility must also lie with hospitals, government, etc. This is because they should be responsible to a certain extent for providing interpreters or mediators if the user cannot afford them because of the costs involved. The fact that a user who does not have the language of the country in which he is located cannot communicate and the members of that country do not facilitate these situations could be seen as a disadvantage and discriminatory, with respect to users who do understand the language of that country.

The cultural aspect in interpreting is a topic that is becoming increasingly important due to the evolving and changing society in which we live. The importance of this aspect is not only known by the professionals working in this field, but also by the users, a conclusion reached thanks to one of the questions asked. Most of the respondents are of the opinion that if cultural knowledge had been known then communicative effectiveness would have been achieved. Obtaining this response should increase our desire to continue investigating cultural aspects. If this was the case it would help us to acquire more knowledge and thus be able to reduce the number of incorrect assumptions about a culture, then the outcome would be totally different.

From my point of view, training in cultural aspects nowadays must be done in a self-taught way since seminars or workshops that are carried out and focus specifically on this topic are exceedingly rare. That is why I encourage all those culture lovers who have a deep knowledge of the subject to enter the world of interpretation and start giving seminars that can be attended. These will then help to expand our knowledge and learn a little more about the

different cultures with which we are in constant contact, but which, nevertheless, we do not know very much about.

We have also drawn conclusions regarding the similarity or difference between cultures. At first, it is possible to believe that perhaps the differences between Western cultures are not so great. However, the data obtained confirm that the differences between these are notable, in that there is a tendency to think that culture is only linked to religion or certain ways of acting or perceiving life. However, as we saw at the beginning of this work, culture goes beyond those limits and covers more aspects, among which we can highlight the organization that a country may have, the official entities or bodies with which it has, etc. For this reason, when training as interpreters, we cannot focus only on the taboos that may exist, or subjects that may be more or less embarrassing in that culture, etc., we must also study this aspect from a broader point of view that tries to cover all the aspects that may become important and that may affect for good or for bad when performing an interpretation

If we approach the causes of the difficulties from another perspective, we can surmise that they have arisen due to lack of understanding of cultural or linguistic knowledge, or both. On this we conclude, according to the data obtained, that in most of the cases the interviewees affirm that the situation was caused by both poor linguistic and cultural knowledge. This leads us to emphasize once again the importance of understanding cultural differences when interpreting. At the beginning when interpretation began in these contexts or in any other, the relevance that it had was not so tangible, however, thanks to our study it has been possible to verify with several questions how fundamental cultural awareness is.

From my point of view, cultural knowledge should be considered as the hyperonym, within which we find the hyponym of "linguistic knowledge" since knowing a language is also part of the first type of knowledge.

Finally, regarding the tangible data obtained from the survey, the respondents were asked whether it was important from their point of view as users for the interpreters to have cultural knowledge. The conclusion reached was undoubtedly yes, therefore, we must start considering that this knowledge is as important as linguistic knowledge. Unfortunately, if either of the two were to fail, then communicative effectiveness could also fail, and this is something that as language professionals we must try to avoid in any way.

The key aim in asking this question was to obtain a slightly more objective view. Many times, when we are so involved in an area, within a specific subject, we draw out a series of considerations that could be affected by our thoughts, perceptions, or opinions. In this case, as interpreters, most of us are aware of the weight that culture has, however, there are moments when it is worth stopping to think, and asking people who use the service or are outside the profession what they think in order to achieve more solid and well-founded results.

For the above-mentioned reason of wanting to obtain a broader and more general vision, I thought it was opportune to give the respondents the opportunity to tell us about their experiences so that we would know what is not working smoothly, which aspects are most repeated or which situations are most common. This was and is the reason why we invited the respondents to share their experiences.

As a conclusion we can say that although the situations were truly diverse, most of them had the similarities of not having contacted an interpreter, had made use of non-verbal language, and had occurred in the medical field.

Now that the study has been completed and the conclusions have been reached, it seems important to me to provide an objective view, a profound and general conclusion about everything that concerns the field of interpreting and the cultural aspect that is increasingly present today. On the other hand, I also consider that it would be pertinent to point out what

has really been achieved with this study and with the realization of this work, as well as to raise possible future objects of study.

In the first place, this work has helped me to obtain a deeper and more impartial vision of the working world in which we live and of the situations that are constantly occurring in our profession. On the other hand, I have learned the value of going deeper into issues that directly affect human beings, how they think, how they relate. I have learned the value and importance of investigating into cultures different from our own. This helps us to grow and develop as people, and ultimately it helps us to be more objective and benevolent towards the rest of society. We are not the same, everyone has their own experiences, their own thousands of things that disturb them and we are neither better nor worse. We are humans living together in a multicultural society to which we must adapt, to which we must face up, and the only way to do this is to acquire knowledge through research, through reading, but, above all, through experience since, without a doubt, this is the best teacher.

The empirical study of this work has also helped me to be able to perceive the solidarity of people. When we hear the word solidarity perhaps the first thing that comes to mind is the fact of providing something material to another person, but no, this is not so, solidarity is much more, it goes beyond, solidarity as it is well stated in the Lexico dictionary is the "adhesion or unconditional support to causes or interests of others, especially in compromising or difficult situations". In this case, all the respondents behaved in a supportive manner, giving away part of their time to complete a survey which they could have left in the inbox, but nevertheless did not do so and I feel that this act showed their support in an unconditional manner. Thanks to this unconditional support and without expecting to receive anything in return it has been possible to carry out this work successfully and obtain solid data as the, this sample (55 respondents) is quite representative of society.

If we look at the conclusions we have drawn in general from our field of interpretation, we could start by mentioning the need to create seminars, congresses or workshops that provide specialist knowledge on specific subjects, as these are essential for carrying out quality work in the sector. If we focus on current situations, we can see that every day there are more abused women living in silence, but there are also women who want to fight to get out of the hard and harsh world they find themselves in. These women may not know the language of the country in which they are and therefore need interpretation services. The fact is that if these women need our services, for example, we have to be knowledgeable in how to deal with them, and that is why information is needed, knowledge of psychology is also needed, to inform us as to how to act in certain contexts. That is why it is so relevant to create and offer talks on the subject, so that we can help these women, who are living in complex situations, in the best possible way. The same happens with other types of situations in which users need a more specialised or adapted intervention.

In relation to the above, we can mention two aspects, the first of which is related to psychology. When it comes to interpreting the psychological aspect, it plays a great role and that is why it is helpful to try to go deeper into this subject. It means that not only can it help us to better understand what the user is revealing to us, but it can also help us as people when it comes to relating to society and as professionals in terms of how our work can affect us in our personal sphere. In conclusion, psychology is closely related to interpretation, and yet we are not always very aware of it. The second aspect I would like to highlight is the need to make, as professionals, an internal analysis when a service is requested from us. In the world of translation, when we are asked to translate a document, we must see if we can tackle it with the knowledge we have, etc., because in the case of interpreting, the same process must be carried out. As experts, we must be able to know if we have the necessary knowledge, techniques, and strategies to deal with the communicative situation requested of us. In the

case of not being able to, nothing would happen, we would simply delegate the work to someone else, but what we cannot do is take over a job without having enough knowledge or without having the strategies that have been mentioned throughout the document (linguistic, proxemic, kinesics, pragmatic, paralinguistic, stylistic), since we can create complex and undesired situations which could end up damaging your image and reputation as a professional interpreter.

During my research into non-verbal communication I have noticed that there is a lot of research on it, but there is less research on interpretation of it. Therefore, it would be interesting for all those who are interested in this subject to continue studying the relationship between body language and non-verbal communication with interpretation.

Another conclusive aspect that is worth noting is that interpreting as well as translation is developing day by day and needs to be adapted to the circumstances. We can see, for example, that computer-assisted translation and automatic translation have appeared in translation, which is improving more and more with systems based on artificial intelligence. The same can be seen in the world of interpreting today, given the society in which we live, in which we do not have much time and want things to be done immediately, it is imperative to start using other types of remote interpreting, among which we can highlight those done by telephone or by video call. From my point of view, if we must opt for one of the two mentioned, I will certainly encourage the use of the second one. This is because we have seen non-verbal language, is vitally important. A lot of information is transmitted this way that may not be given implicitly and thanks to this method we would have the opportunity to see the other person and be able to analyse his gestures, posture, etc., although not in the same way as if we were face to face.

On the other hand, it is well known that telephone interpreting has an action protocol that must be followed before initiating the call with the user. In this case I would also propose that a similar one be created for interpretation via video call to establish the parameters that must be followed throughout an interpretation of this type. As far as training is concerned, it is possible to find telephone interpretation courses that are especially useful if you want to start working in this way.

Although I would advise opting for on-site interpreting whenever possible, I also think it is pertinent to mention that remote interpreting has many advantages, and one of the most notable for me is the fact that you can have access to professional interpreters on a more flexible schedule, which makes things much easier for all..

I would not like to overlook the conclusion that has surprised me the most and at the same time the one that has saddened me the most. It refers to the fact that in delicate contexts such as the doctor's, it is preferable to choose to endanger the patient's life and not to contact a professional interpreter who can help us during the communicative act

Another issue that I would like to address deeper is the need and importance of hospitals and other public services having interpreters who can help in situations where communication is important. The fact that a person who has the language of the country in which he or she is located has no problem accessing all the services that he or she may need means that other individuals who have a different culture and language are disadvantaged and this could be seen as discrimination.

If we go deeper into the subject of culture, which has been our object of study, we can say that the multilingual society in which we live increasingly needs our services because we are social people and as such we relate to people of all kinds. This fact, in addition to being enriching because it makes us grow intellectually and personally, is a fact in which what we really seek, is communication, may not be fully achieved; this is where we interpreters come

in. Society needs our services more and more every day, which is why we must be prepared and trained to deal with any communication situation that may arise.

To deal with these situations, we have concluded that cultural knowledge is as important as linguistic knowledge, since both directly affect whether communicative effectiveness is achieved. We should not forget the importance that non-verbal communication and body language also have in interpretation. Knowing how to deal with these aspects will also influence whether our interpretation is of good quality.

We conclude with all the information gathered that culture is an aspect that must begin to be taken into account both when making interpretations, regardless of the field in which they are framed, and in our daily lives since the fact of having one culture or another is what makes us special, is what makes us more human. We can relate this to the importance of not falling into the stereotypes that can be created by the repetition of certain behaviours by a certain group of people. We have to open our minds and go beyond this, as much in the personal sphere as in the professional sphere, and not judge what we don't know, since it will affect us in a negative way in the personal sphere, but without a doubt it will also affect us in the professional sphere.

The importance of culture in our field undoubtedly leads us to work on the acquisition of related knowledge that will help to facilitate communication and to serve as a link between those people who wish to communicate but who, for one reason or another, cannot do so on their own.

The acquisition of all kinds of knowledge is something that as professionals we cannot put aside, we have to work on it because, as Seneca said, "nature has given us the seeds of knowledge, not knowledge itself".

4. Data sample and method

This end-of-master's work has been carefully prepared and is firmly based on theoretical foundations that have made it possible to respond to the hypothesis put forward at the beginning of this document. The verification of its veracity has been achieved through an empirical method.

First, I would like to start by explaining how the theoretical material of this work was developed and how it was developed over the months. I must say that the choice of the subject has been entirely voluntary. As I said at the beginning, the main reason why I chose this very interesting topic of culture was the lack of knowledge and the lack of awareness of its importance in the field of interpretation and, more specifically, in the field of interpretation in public services.

Once I had chosen the topic, I set out to formulate a hypothesis. I wanted this work to be different, which would help the rest of the world to appreciate the importance of culture. I could not think of a better idea than to analyse the importance of culture in the very communicative act of interpreting, specifically of consecutive interpreting, that took place in one of these three areas: medical, legal, or judicial. To test my hypothesis, I initially thought of conducting interviews with interpreters. However, I considered that the answers would not be entirely objective and that the sample would not provide an accurate representation of the population, given that the number of interpreters I could interview was small. I, therefore, realized that I had to change the perspective of my work by looking at it from a different viewpoint and not entirely focusing on the interpreter, as it was necessary to go beyond that. I had to address those who really mattered in the communicative act of an interpretation, that is, I had to focus on the people who need our services.

Once the hypothesis was raised and knowing how I would execute the practical part of the work, I started with the creation of the index and, later, the documenting of various

aspects related to the object of study. To do this, I researched through books, articles, news, etc. on communication skills, verbal and non-verbal language, stereotypes, etc. I thoroughly examined everything I thought was relevant and that would provide enough knowledge to carry out the theoretical part. Once the knowledge was acquired, I started writing the document.

After writing the theoretical part, which took approximately two months, I began the practical part. This part that would help me check if the hypothesis I had originally put forward was either true or false.

To do this, I decided that the most effective way to achieve this was to carry out questionnaires over the Internet. I created the questionnaires on Google Drive using the 'Google forms' platform. The selection of the questions will be explained later. Once I had created the questionnaire, I contacted all the people who I thought might have experienced a situation in which communicative effectiveness had not been achieved and added them in an Excel spreadsheet so that I could later contact them to find out if they were appropriate for the study. After completing the Excel spreadsheet, I contacted them and finished with a sample of 55 people, which seemed ideal because it is a representative number. I sent out the survey and received answers from each one of them within 24 hours. The survey has 20 questions among which we can find both closed and open questions.

The survey was designed to be carried out by people who had experienced a situation in which communicative effectiveness had not been achieved and the context in which this communicative act had taken place had to belong to either the medical, legal, or judicial fields.

It should be noted that at the beginning of the survey, information was added on what the object of study was and other specifications that I thought appropriate so that none of the participants had any doubts and could complete the questionnaire without problems.

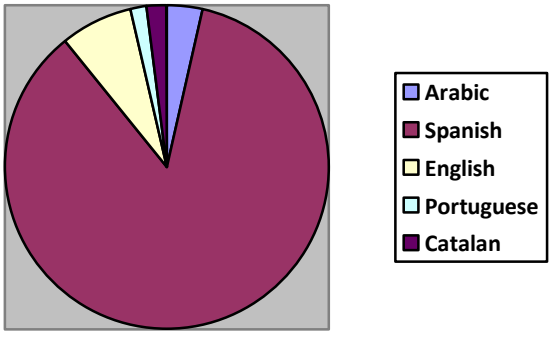
I will now explain each of the questions that have been elaborated, and I will also provide the data obtained that will serve as the basis for the conclusions.

The first question that was asked is the following:

- What is your heritage language?

This question seemed to me to be of vital importance in order to know if when communicating in the communicative situation they were able to use their heritage language, or if, on the contrary, they had to resort to another one.

Graph 1



The data obtained was as follows:

Of the 55 respondents, 47 responded that their mother tongue was Spanish, 2 Arabic, 4 English, 1 Catalan, and the remaining respondent responded that it was Portuguese.

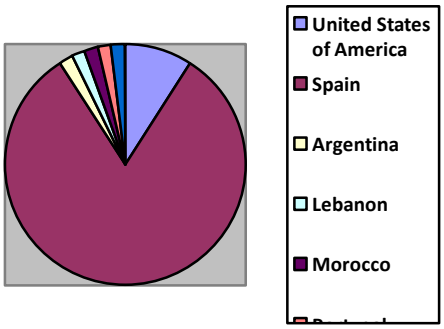
This data shows that most of our respondents are Spanish speaking, but this does not mean that they are from Spain.

The second question that was asked was:

- What is your country of origin?

The data obtained was:

Graph 2



In this case 45 respondents were from Spain, 1 from Argentina, 1 from Lebanon, 1 from Uganda, 5 from the United States of America, 1 from Morocco and 1 from Portugal.

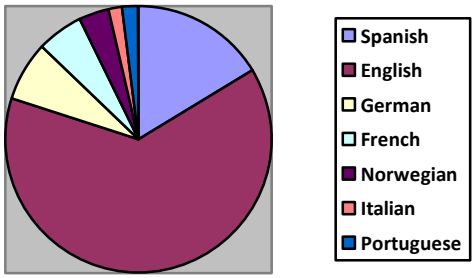
Thanks to this information, we can confirm that the data we obtained is not limited to a specific country, to a person coming from a certain place, but it covers a wide area of study and obtains representative data that is sufficiently reliable.

The third question was:

- What language did you use to communicate in the situation where communicative effectiveness was not achieved?

Obtained data:

Graph 3



From this graph we can see that in the situation where communicative effectiveness was not achieved, the languages used were diverse. In 35 of the situations English was used, 9 Spanish, 4 German, 3 French, 2 Norwegian, 1 Italian and 1 Portuguese. We can observe here that Arabic was not used at any time even though two of the respondents had this language as their mother tongue.

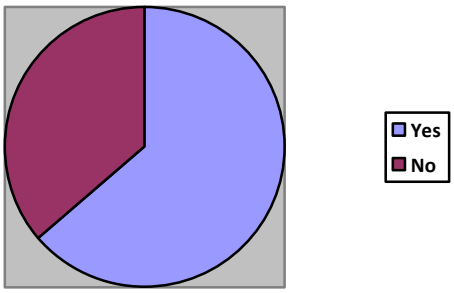
This question was asked to understand whether the mother tongue had been used or if, on the contrary, another one had been used. In this case we can see that most of the respondents used English, which is currently considered the "global language".

The fourth question went deeper into the personal side of each individual and was:

- Do you identify with any beliefs?

This question was a closed answer and the data obtained was as follows:

Graph 4

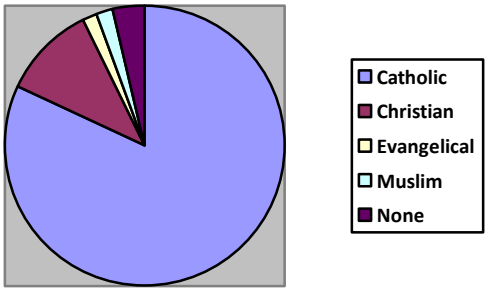


The fact that the person who needs our services, that is, in this case, the respondent, identifies with some beliefs will be decisive when it comes to interpreting because it will influence how the communicative situation develops and the techniques or strategies that the interpreter has to use to make the conversation flow in a relaxed way and without any kind of inconvenience.

The fifth question was formulated in relation to the previous one:

- What is your religion?

Graph 5



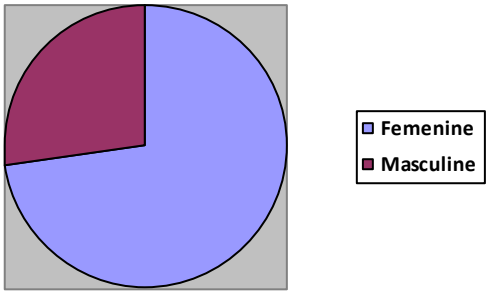
The data reflects that 45 of the respondents are Catholic, 6 are Christian, 1 is Evangelical, 1 is Muslim, and 2 are not of any religion.

We, therefore, observe one of the features of multiculturalism. It is important to emphasize that, based on the data provided, we may not be able to implement the same techniques, the same strategies in a communicative situation in which a person who is, for example, a Muslim participates as one who is, for example, a Christian since religions differ and therefore how a person might react, how he or she might feel, what topics might be dealt with pleasantly will vary considerably. I refer again in this part of the document to the fact that the selection of cultures to provide examples has not been made with the aim of hurting the feelings of any reader, but I have tried to select those I considered to be very different in order to clarify the explanations.

The sixth question:

- What is your gender?

Graph 6



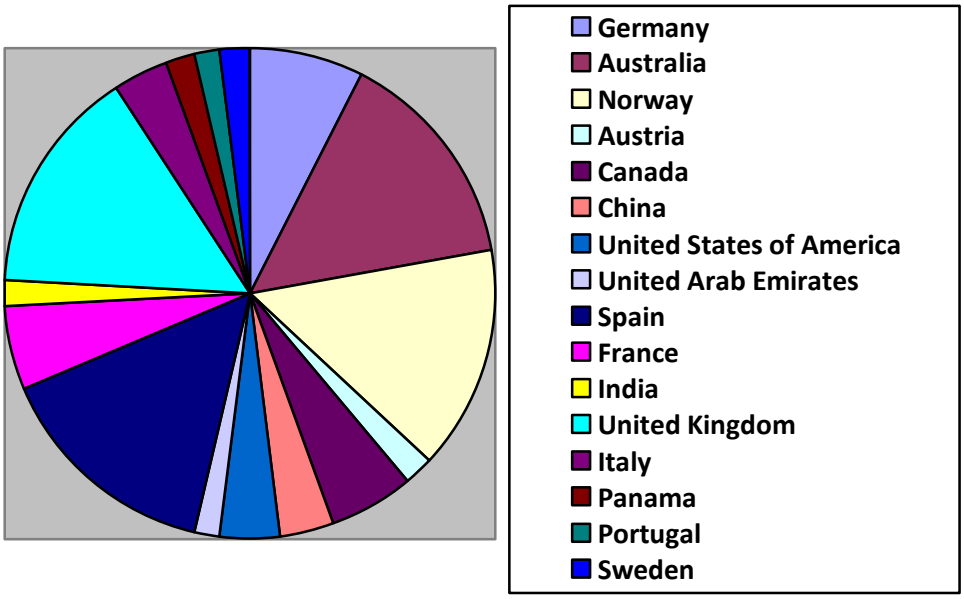
Of the 55 people surveyed, 45 were women and the remaining 15 were men. This question was asked because we wanted to know which gender is the one that makes more use of public services since this will also help us to know how to act before a communicative situation since the same problems are not treated with a man as with a woman (pregnancy, lactation, etc.).

The seventh question begins to enter the communicative situation, and specifically was:

- What was the country in which such a communicative situation originated?

To which the respondents answered:

Graph 7



This graph shows that of the 55 situations that were experienced, 4 were in Germany, 8 in Australia, 8 in Norway, 1 in Austria, 3 in Canada, 2 in China, 2 in the United States of America, 1 in the United Arab Emirates, 8 in Spain, 3 in France, 1 in India, 8 in the United Kingdom, 2 in Italy, 1 in Panama, 1 in Portugal and 1 in Sweden.

This question was posed with the aim of knowing in which countries the communication situation had occurred, which is very helpful for us to know if the cultural differences between countries are very different, or if on the contrary they are quite similar. Thanks to the information obtained, we can see that they took place in very different countries with very different cultures, which will directly influence the time of interpretation.

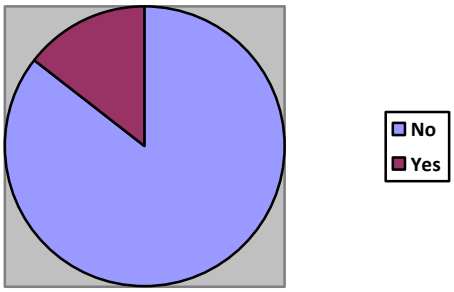
The eighth question was:

- Did you contact an interpreter?

This question may seem unnecessary since, in theory, in any communicative situation where there is a linguistic or cultural barrier, one should seek the services of such a professional. However, this is far from reality, and the findings were rather discouraging since interpreters are rarely used. What is common, and what society is used to, is to ask for help from people close to you who know the language, believing that the problem of the communicative barrier will be solved.

Response of the respondents:

Graph 8

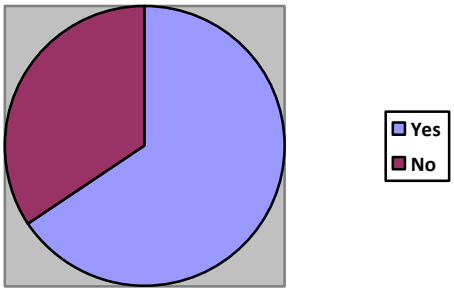


The data obtained from this question show that in 47 of the 55 situations in which the communicative situation was not reached, an interpreter was not contacted. In the remaining 8 situations this type of professional was available.

On the other hand, as we have commented on throughout the document, interpretation does not only consist of making a linguistic and cultural transfer of the verbal language, but also non-verbal language is present in equal measure. There is a tendency to think that this is less important or that we do not use it recurrently, however, the opposite is true. When we communicate verbally, we almost always use non-verbal language as well. The only thing that happens is that, most of the time, we make use of it unconsciously as was emphasized in the section dedicated to this topic; this would be the reason why it is usually believed that it is not present in the communicative act. To demonstrate this, we ask our respondents the following question (the ninth):

- Was non-verbal language used?

Graph 9



This graph shows that in 36 of the situations non-verbal language was used, while in the remaining 19 it was not. This confirms that non-verbal language is used to communicate,

even more than we thought. This should lead us to start giving this type of communication the value it really deserves since it is part of and present in almost all communicative acts.

7.Bibliografía:

1. Angelelli, C. V. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication* Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
2. Ayuso, M. (2015). Los siete errores de traducción que cambiaron la historia. España: *El Confidencial*. Recuperado de: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2015-03-11/los-siete-mayores-errores-de-traduccion-de-la-historia_726193/
3. Calvo Encinas, E. (2011). *La traductología actual: Nuevas vías de investigación en la disciplina*. Granada, España: Comares.
4. Carbonell i Cortés, O. (1999). *Traducción y cultura: De la ideología al texto*. Salamanca, España: Ediciones Colegio de España.
5. Chen, G.-M., y Starosta, W. J. (1998). *Foundations of intercultural Communication*. Boston, Estados Unidos: Ally y Bacon.
6. Confederación Autismo España. (2018). *Lo que no sabías del Síndrome de Asperger*. España. Recuperado de: *http://www.autismo.org.es/actualidad/articulo/lo-que-no-sabias-del-sindrome-de-asperger*
7. Cuñado A. (2017). *Relación entre gestos ilustradores, adaptadores, reguladores, emblemas y rasgos de personalidad.* Universidad Camilo José Cela. Madrid, España. Recuperado de: https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/512/TESIS%20DOCTORAL%20ANGEL%20CU%D1ADO%20YUSTE.pdf;jsessionid=BDADAEB713E25F9C8C970C3D3F856D54?sequence=1
8. Fernández-Montesinos, A (2016). Los estereotipos: Definición y funciones . *Iberic@l*, (10), 53-63. Recuperado de: http://iberical.paris-sorbonne.fr/wp-content/uploads/2017/02/Pages-from-Iberic@l-no10-automne-2016-Final-4.pdf
9. García Canclini, N. (2004). *Diferentes, desiguales y desconectados: Mapas de la interculturalidad*. Barcelona, España: Gedisa.
10. Girón, M. S, y Vallejo M.A. (1992). *Producción e interpretación textual.* Medellín. Editorial Universidad de Antioquia.
11. González, B. (1999). Los estereotipos como factor de socialización en el género. *Comunicar*, (12), 79-88. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/10.3916_C12-1999-12.pdf
12. Leonte, A. (2019). *Diferencias culturales en la comunicación no verbal*. España. Club del lenguaje no verbal. Recuperado de: https://www.comportamientonoverbal.com/clublenguajenoverbal/diferencias-culturales-en-la-comunicacion-no-verbal-club-de-lenguaje-no-verbal/
13. Lexico. Solidaridad. España: *Lexico*. Recuperado de: https://www.lexico.com/es/definicion/solidaridad
14. Nevares, L., y Aguado, A. M (1995). La comunicación no verbal. *Tabanque: Revista pedagógica*, (10-11), 141-154. Recuperado de: http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2244137
15. Petisco J. M. (2016). La inteligencia obtenida a través del comportamiento no verbal en fuentes humanas. (2016). *Instituto Español De Estudios Estratégicos*, 1-23. Recuperado de: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEEO77-2016_Inteligencia_ComportamientoNOverbal_JMPetisco.pdf

16. Puertas Valdeiglesias, S. (2004). Aspectos teóricos sobre el estereotipo, el prejuicio y la discriminación. *Dialnet, 56*(2), 135-144. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AspectosTeoricosSobreElEstereotipoElPrejuicioYLaDi-1232884%20(2).pdf
17. Ramírez Ferreira, M. y Revuelta Guerrero, L. (2017). *Multiculturalismo Francia y España. Centro de Análisis y Prospectiva Gabinete Técnico de la Guardia Civil.* Recuperado de: https://intranet.bibliotecasgc.bage.es/intranet-tmpl/prog/local_repository/documents/17806.pdf
18. Rincón C. A. (s.f.). *La competencia comunicativa*. España
19. Ruiz, B., y Gallardo, P. (2006). La mujer en la cultura árabe: formación versus exclusión. *Congreso Iberoamericano de Pedagogía Social y XIX Seminario Interuniversitario de Pedagogía Social*. Chile.
20. Saleh Hussein, H. (2017). Interferencias culturales en los procesos de traducción e interpretación en los servicios públicos: el caso de los procesos de interpretación de la lengua árabe en los registros civiles. *FITISPos International Journal, 4*, 69-84. Recuperado de http://hdl.handle.net/10017/29817
21. Santana Falcon, R. (2013). El mediador cultural en los servicios publicos: una nueva profesion. *Dialnet, 3*, 33-43. doi:10.5209/rev_ESTR.2013.v3.41988
22. TOM. Nueve razones por las que el inglés es la lengua dominante. España: *EF*. Recuperado de: https://www.ef.com.es/blog/language/razones-ingles-idioma-dominante/
23. Universia. (2017). ¿Por qué el inglés es un idioma universal? España: *Universia*. Recuperado de:https://noticias.universia.es/cultura/noticia/2017/08/02/1154707/ingles-idioma-universal.html
24. Valero Garcés, C. (2014). *Communicating across cultures: A coursebook on interpreting and translating in public services and institutions.* University Press of America.
25. Valero Garcés, C., & Gauthier Blasi, L. (2010). Bourdieu y la traducción e interpretación en los servicios públicos: Hacia una teoría social. *MonTi: Monografías De Traducción E Interpretación*, (2), 97-117. doi:10.6035/MonTI.2010.2.5
26. Valiente, Y. La comunicación no verbal y su relación con la interpretación. Recuperado de: http://files.sld.cu/traducciones/files/2014/09/la-comunicacion-no-verbal.pdf
27. Vilà, R. (2008). Intercultural communication competence. *Adolescents, Journal for the Study of Education and Development*, 31(2), 147-164, doi: 10.1174/021037008784132914
28. Vilá-Baños, R. (2012). Los aspectos no verbales en la educación intercultural. *Ra Ximhai,8*(2), 223-240. doi:10.35197/rx.08.01.e.2012.09.rv