La interpretación en los servicios públicos para los menores árabes no acompañados en España

Interpretation in the public services for the Arab unaccompanied minors in Spain

الترجمة الشفهية في الخدمات العامة للقُصّر العرب غير المصحوبين في إسبانيا

CURSO ACADÉMICO 2021-2022

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

Presentado por:
D./Dª RANA YOUNES BADR

Dirigido por:
Prof. Dr. D. SAAD MOHAMED SAAD-HELAL

Alcalá de Henares, a 2 de SEPTIEMBRE de 2022

Agradecimientos

A mi estimado y respetado tutor, el Prof. Dr. Saad Mohamed Saad por toda su ayuda, sus valiosos consejos y comentarios, y, sobre todo, por su paciencia conmigo.

A mis padres por todo lo que han hecho por y para mí, para poder llegar a este punto en mi vida. Por todo el apoyo, respaldo, cariño y ánimo que nunca me han faltado gracias a ellos. Por creer en mí siempre y por animarme siempre a seguir adelante, tener confianza en mí misma y ser fuerte. Sin ellos, ¡me faltaría un TODO!

A todos mis profesores en la Universidad de Alcalá, por todo lo que me han enseñado.

A todos y cada uno de mis profesores en la Facultad de Al Alsun, Universidad de Ain Shams en El Cairo, por todos sus esfuerzos conmigo a lo largo de los años de la carrera, por todos sus consejos y el ánimo que me infundían en muchos momentos para seguir adelante en mis estudios carrera.

A todos mis amigos y mis compañeros.

A la Asociación Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID) por ayudarme a hacer realidad uno de mis sueños de cursar el máster en España, concediéndome la beca que actualmente disfruto.

A la fundación *Abrazando Ilusiones* por su compromiso con el colectivo de los menores no acompañados y el proyecto *Construyendo mi Futuro*; y a su director por llevar a cabo esta iniciativa y, sobre todo, por sus valiosas aportaciones a mi trabajo.

A todos los colaboradores en dicho proyecto, intérpretes, educadores y a los menores participantes en el proyecto, por aceptar darme sus opiniones y puntos de vista.

A todos ellos, mi más sincero agradecimiento.

Resumen

En los últimos años, ha empezado a verse en Europa un nuevo fenómeno debido a la llegada de inmigrantes procedentes de distintos países, algo que no ha hecho nada más que agravarse e incrementarse desde que empezó. Y uno de los grandes obstáculos con el que se ha topado a la hora de tratar dicho fenómeno ha sido el problema de la comunicación, dada la situación de vulnerabilidad de aquellos inmigrantes que requiere de una comunicación de calidad. Teniendo en cuenta que los menores no acompañados también se incluyen dentro de esta categoría de inmigrantes y no solo eso, sino que son aún más vulnerables, el trato con este colectivo exige, por tanto, una mayor calidad en la comunicación.

Por ello, este TFM está enfocado hacia el estudio de los casos de los menores no acompañados. Y para tratar el tema de una forma más específica, se estudiarán los casos de los menores árabes no acompañados aquí en España. El objetivo principal del trabajo es examinar la calidad de la interpretación ofrecida a estos niños en los Servicios Públicos, un sector con el que están en constante contacto desde el primer momento de su llegada.

El trabajo consta de una introducción y tres capítulos, además de la conclusión y la bibliografía citada. En la introducción, hago una presentación general sobre el tema y los motivos de su elección, además de establecer los objetivos y las hipótesis de las que parte el trabajo y abordar los antecedentes de la investigación.

El segundo capítulo está dedicado a asentar las bases teóricas de la investigación. Hablaré de varias cuestiones relacionadas con la Interpretación en los Servicios Públicos y otras cuestiones relacionadas con los menores no acompañados. En el tercer capítulo, voy a presentar la metodología seguida en el trabajo, que se trata de una metodología mixta que une el modelo cuantitativo y el modelo cualitativo. Y finalmente, en el cuarto capítulo y la conclusión, presentaré los resultados conseguidos a raíz de la parte teórica y la parte empírica, para ver hasta qué grado se confirman o se refutan las hipótesis del estudio en base a dichos resultados.

Palabras clave: Interpretación, comunicación, figura del intérprete, menores no acompañados, aspectos culturales y mediación.

الملخص

في السنوات الأخيرة ، شرعت في الظهور في أوروبا ظاهرة نزوح المهاجرين من بلدان مختلفة، وهو الأمر الذي ما انفك يتفاقم ويزداد منذ ظهوره. وإحدى العقبات الكبرى التي ظهرت عند التعامل مع هذه الظاهرة كانت مشكلة التواصل، وذلك نظرًا لوضع هؤلاء المهاجرين الحساس الذي يتطلب تواصلًا جيداً. وأخذًا في الاعتبار أن القصر غير المصحوبين بذويهم مدرجون أيضًا في هذه الفئة من المهاجرين وليس ذلك فحسب ، بل إنهم في وضع أكثر حساسية، لذا فهم يحتاجون إلى جودة أعلى من حيث التواصل.

لهذا السبب ، تركز هذه الرسالة على دراسة حالات القصر غير المصحوبين. ولتناول الموضوع بشكل أكثر تحديدًا، ستتم دراسة حالات القُصّر العرب غير المصحوبين في إسبانيا. إن الهدف الرئيس من الدراسة هو دراسة جودة الترجمة الشفهية المقدمة لهؤلاء الأطفال في الخدمات العامة، وهو قطاع يتواصلون معه باستمرار منذ اللحظة الأولى لوصولهم.

ينقسم العمل إلى مقدمة وثلاثة فصول، بالإضافة إلى الخاتمة و ثبت المراجع. في المقدمة، يتم عرض الموضوع عرضًا عامًا وذكر أسباب اختياره، بالإضافة إلى تحديد الأهداف والفرضيات المبني عليها البحث وذكر الأعمال السابقة له.

أما الفصل الثاني فهو مخصص للأسس النظرية للبحث، حيث أناقش مختلف القضايا المتعلقة بالترجمة الشفهية في الخدمات العامة وقضايا أخرى عن القصر غير المصحوبين. وفي الفصل الثالث سأعرض المنهجية المتبعة في العمل وهي منهجية مختلطة تجمع بين النموذج الكمي والنموذج النوعي. وأخيرًا، في الفصل الرابع والخاتمة، سأعرض النتائج التي تم التوصل إليها بناءً على الجزء النظري والجزء التجريبي وإلى أي درجة تم تأكيد أو دحض فرضيات الدراسة بناءً على هذه النتائج.

الكلمات المفتاحية: ترجمة شفهية، تواصل، دور المترجم، قصر غير مصحوبين، جوانب ثقافية ووساطة.

Índice

Agradecimientos 2

Resumen 3

الملخص 4

1. Introducción 9

1.1. Motivos por los que he elegido este tema 11

1.2. Hipótesis de la investigación 12

1.3. Los objetivos de la investigación 14

1.4. Fuentes consultadas y metodología de la investigación 14

1.5. Antecedentes de la investigación 17

1.5.1. Antecedentes de la investigación (fuentes externas) 17

1.5.2. Antecedentes de la investigación (Trabajos de la Universidad de Alcalá) 22

1.6. Limitaciones de la investigación 25

2. Marco teórico 27

2.1. La Interpretación en los Servicios Públicos 27

2.1.1. La Interpretación en los Servicios Públicos: Definiciones, denominaciones, caracterización y delimitación 31

2.1.2. La interpretación en los servicios públicos (ISP): Aproximación histórica y evolución 37

2.1.2.1. Presentación de los hitos históricos de la ISP 37

2.1.2.2. La TISP: evolución y enfoques de desarrollo 40

2.1.2.2.1. La TISP en España 47

2.1.2.2.2. La TISP en el Mundo Árabe 49

2.1.3. Diferencia entre la Interpretación en los Servicios Públicos y las demás modalidades de interpretación 50

2.1.4. No todo bilingüe sirve para ser intérprete 51

2.1.5. La Interpretación en los Servicios Públicos como forma de mediación intercultural 56

2.2. El colectivo de los menores no acompañados 58

2.2.1. Definiciones y denominaciones del colectivo de los menores no acompañados 59

2.2.2. El perfil de los menores no acompañados, sus procedencias y los motivos de viajar solos 61

2.2.3. La interpretación como uno de los derechos fundamentales de estos menores 62

3. Muestra de datos y proceso metodológico y empírico de la investigación 64

3.1. Definiciones de la metodología de la investigación 64

3.2. Metodología de la investigación: Método cuantitativo y método cualitativo 66

3.2.1. El método cuantitativo 66

3.2.2. El método cualitativo 67

3.3. La metodología mixta (metodología cuantitativa y cualitativa) 69

3.4. La entrevista como método cualitativo 70

3.4.1. Las entrevistas realizadas 70

3.4.1.1. Preámbulo para todas las entrevistas 72

3.4.1.2. Entrevistas con los intérpretes 72

3.4.1.3. Posible guion para la entrevista con los educadores 73

3.4.1.4. Posible guion para la entrevista con los menores 73

3.5. La encuesta como método cuantitativo 74

3.5.1. La encuesta realizada 76

3.5.2. La difusión de la encuesta 77

3.5.3. Criterios para la selección de los destinatarios 77

3.5.3.1. Los criterios imprescindibles para poder contestar la encuesta 78

3.5.3.2. Características generales de los destinatarios de la encuesta 78

3.6. Aspectos éticos 79
3.7. Las dificultades y los obstáculos encontrados en la difusión y obtención de resultados de las encuestas 80
3.8. La estructura de la encuesta: 81
3.8.1. El título de la encuesta y la introducción 81
3.8.2. Las secciones y las preguntas 82
3.8.2.1. Sección 1: Datos personales. 82
3.8.2.2. La segunda sección: Formación 84
3.8.2.3. Sección tres: Aspectos profesionales 87
3.8.2.4. Sección cuatro: Otras valoraciones 96
4. Análisis de los resultados 99
4.1. Resultado de las entrevistas 99
4.1.1. Entrevistas con los intérpretes 99
4.1.1.1. Análisis de las entrevistas con los intérpretes 99
4.1.2. Fundación *Abrazando Ilusiones* y el proyecto *Construyendo mi futuro* 107
4.1.3. Entrevista con el fundador de la asociación *Abrazando Ilusiones* y director del proyecto *Construyendo mi futuro* 107
4.1.3.1. Análisis de la entrevista con el director de la fundación 107
4.1.4. Entrevista con una de las educadoras que ha trabajado en el proyecto . 111
4.1.4.1. Análisis de la entrevista con la educadora 111
4.1.5. Entrevistas con los menores 114
4.1.5.1. Análisis de las entrevistas con los menores 114
4.2. Resultados de la encuesta 116
5. Conclusión 131
6. Bibliografía citada 134
Anexos 139
Transcripción y contenido de las entrevistas 139

Entrevistas con los intérpretes 139
Entrevista con el director de la fundación 155
Entrevista con la educadora 162
Entrevistas con los menores 169
Traducción 175
La traducción de las citas en inglés: 196

1. Introducción

Este trabajo parte de la consciencia de la magnitud del fenómeno de la migración con todos sus tipos: la regular, la irregular, la forzada, etc. Es un fenómeno que ya no se limita a ninguna región ni zona en concreto, puesto que, hoy día, cada país o es emisor de migrantes o receptor de los mismos; o ambas cosas a la vez.

El acto comunicativo, ya de por sí, es muy complejo. Ya entre gentes que hablan el mismo idioma, se producen malentendidos y muchas complicaciones, debido a que, durante el proceso de comunicación, interfieren muchos factores: lingüísticos, extralingüísticos, etc. Y si dicho acto comunicativo se desarrolla entre personas que no comparten ni el mismo idioma ni la misma cultura, se vuelve aún más difícil la comunicación y aumentan los problemas y malentendidos.

Actualmente, con los constantes flujos migratorios en todo el mundo que llegan a diario a las diferentes fronteras de los distintos países, la comunicación se está haciendo cada vez más compleja y exigente, sobre todo, teniendo en cuenta el estado de vulnerabilidad de estos inmigrantes, debido a las condiciones que les obligan a emprender este viaje migratorio: normalmente, la mayoría sale de sus países huyendo de condiciones indignantes de vida, o sea, extrema pobreza, conflictos armados, guerras, persecución política, discriminación, entre otros.

De esos inmigrantes forma parte un colectivo de niños y niñas que se ven obligados a dejar sus países y sus familias en busca de lo que ellos creen “una vida mejor” y lo que experimentan, desde el primer momento, son solo dificultades, obstáculos y complicaciones. Durante este viaje arduo que emprenden estos niños solos, se enfrentan a infinitos riesgos que les afectan de una manera que algunos hasta llegan a perder la vida y los que consiguen llegar a lo que es para ellos un “buen puerto”, llegan asustados, con muchas heridas y muchos miedos y traumas acumulados.

El objetivo de esta investigación se centra en uno de los derechos que deberían tener los inmigrantes en general y los menores no acompañados en especial, que es la igualdad ante la ley. Dicha igualdad no se podría obtener sin una comunicación de calidad entre los inmigrantes y los distintos funcionarios de los sectores públicos con los que tienen que tratar al llegar al país de destino.

Partiendo de la envergadura de este asunto del derecho que tienen los inmigrantes y, especialmente, los menores no acompañados de recibir una comunicación de calidad, he decidido enfocar mi investigación en el proceso de la Interpretación en los Servicios Públicos

(SSPP) para los menores no acompañados en España. Y teniendo en cuenta mi procedencia árabe y mi combinación lingüística en el Máster, me centraré en el caso de los menores árabes no acompañados.

La trascendencia de este tema radica en que el sector de los Servicios Públicos es el primer sector con el que esos niños establecen su primer contacto al llegar a España y el que más necesitan durante el largo proceso de integración e instalación en dicho país: primer contacto con los guardias de las fronteras, identificación de la edad, entrevista de asilo, trámites administrativos, sanitarios, educativos, legales, etc. Por ello, el servicio de la interpretación que se presta en todos esos contextos debería ser de calidad.

De ahí que el objetivo principal de mi investigación sea estudiar el *statu quo* de este proceso de interpretación para los menores árabes en los distintos contextos del sector de los Servicios Públicos (SSPP) en España. La hipótesis general que sostengo es que, en España, a pesar de los esfuerzos que se están haciendo para mejorar la calidad de los servicios lingüísticos que se ofrecen en el Sector Público, dicha calidad aún deja mucho que desear. Más adelante, en los apartados (1.2) y (1.3) de los objetivos y las hipótesis, hablo con más detalles y más especificación de los demás objetivos e hipótesis que estructuran mi investigación.

La investigación se divide en seis capítulos, en el primero, hago una presentación general acerca del tema. El segundo capítulo lo dedico a asentar las bases teóricas de la investigación tratando cuestiones relacionadas con la Interpretación en los Servicios Públicos y con los menores no acompañados.

En el siguiente capítulo, detallo la metodología que he seguido que, principalmente, consiste en una metodología mixta que une el modelo cuantitativo (en forma de encuestas) y el modelo cualitativo (vía las entrevistas) en la investigación. En el cuarto capítulo, presento los resultados que he conseguido a través de la aplicación de las dos metodologías escogidas. En el quinto capítulo, expongo las conclusiones sacadas a raíz de la literatura recogida acerca del tema y los resultados conseguidos en la parte empírica de la investigación. Y, por último, en el sexto capítulo dejo constancia de las fuentes y la bibliografía que han construido el apoyo teórico de la investigación.

Con esta investigación, lo que pretendo hacer es poner un granito de arena en dos ámbitos tan enlazados, delicados e importantes como son el ámbito de la Interpretación en los Servicios Públicos y los menores no acompañados, esperando que, con mi trabajo continúe el avance conseguido en anteriores estudios y que dicho trabajo sea una guía para futuras investigaciones.

1.1. Motivos por los que he elegido este tema

Es un tema de gran interés personal. Recuerdo bien mi primer contacto a nivel personal con el fenómeno de la inmigración, cuando en Egipto empezamos a tener inmigrantes desde distintos países árabes a raíz de la Primavera Árabe, y vi cómo empecé a tener amigos, compañeros y colegas en mi entorno más cercano que provenían de otras regiones y con otros perfiles. Me contaban sus historias y su sufrimiento y, paralelamente, empecé a seguir las noticias y ver cómo familias enteras abandonaban sus hogares emprendiendo largos recorridos, repletos de peligros, en busca de un lugar que les brindase una nueva oportunidad de vida; padres y madres, que llevaban a sus hijos, y también sus pertenencias básicas, a cuestas, huyendo de una realidad dura para entrar en las solapas de otra no solo más dura, sino desconocida y llena de muchos miedos e incertidumbres.

Una de las historias que me conmovió sobremanera, al hilo de los escenarios desoladores que viven los refugiados, fue la del niño sirio Alan Kurdi, que perdió la vida en 2015, ahogado en el mar, y cuyo cuerpo sin vida se encontró boca abajo en la orilla de la playa de Bodrum, en Turquía (Mascia, 2018a). Esa tragedia pone rostro humano a la crisis de los refugiados y a la inacción de la comunidad internacional (Mascia, 2018b) y refleja cómo el sufrimiento se extiende a niños y menores que, en vez de estar viviendo su vida como cualquier niño en condiciones normales jugando sin preocupaciones ni dolor, se exponen a muchos peligros, llegando algunos incluso a perder la vida y los que sobreviven, en su mayoría, salen con muchos traumas.

Con el tiempo y los años, iba enterándome y sensibilizándome sobre los casos de los migrantes y también me empecé a sensibilizar sobre los casos de los niños que corren todo el riesgo que entraña el proceso de la migración en soledad, sin la compañía de ningún adulto que les proteja ante los peligros de este recorrido desconocido o, al menos, que palíe los problemas inherentes. Es decir, que estos niños sufren doblemente: una vez por tener que asumir todo el riesgo solos y desamparados y, otra, por tener que abandonar, no solo su país, sino también el seno familiar, esa zona que, en general, sirve de refugio ante las crueldades del mundo, una zona que también se supone que representa seguridad y confianza para los jóvenes, sobre todo a una edad tan temprana como la edad a la que esos niños empiezan solos ese viaje tan duro. Y cuando esos niños abandonan dicha zona, es lógico, o, mejor dicho, es una obligación preguntarse e indagar sobre los motivos que les obligan a abandonarla.

El segundo motivo que hay detrás de la selección del tema de este trabajo es ser consciente de la importancia de la Traducción e Interpretación hoy en día como medio imprescindible de comunicación. Vivimos en la era de la globalización, una era caracterizada principalmente por el surgimiento, cada vez más patente, de nuevos acontecimientos acezantes que acarrean un vuelco y un giro en la historia y, cómo no, en nuestras vidas.

> The communication explosion in the twentieth century, particularly its second half, has given a new impetus to the study of the translation and interpreting, on which much of our lives now depends. Today, translator- and interpreter-mediated encounters vary tremendously in terms of their settings, modes, relationship among participants and other factors, posing a major challenge to the theory, practice and didactics of interpreting in particular[1]. (Alexieva, 2002: 219)

Dichos acontecimientos, que oscilan entre nuevas invenciones, guerras, ataques, conflictos, enfermedades, y un largo etcétera., nos dejan cada vez más clara la trascendencia de la comunicación con las demás naciones cuyos idiomas son desconocidos para la mayoría. No hace falta nada más que contemplar lo que pasó durante la pandemia de la COVID-19 y de la guerra en Ucrania para apreciar la trascendencia de la Traducción e Interpretación; no hace falta nada más que reflexionar sobre cómo los países empezaban a comunicarse entre sí ansiosos por desarrollar una vacuna contra este virulento virus y sobre los desplazamientos de miles de ciudadanos ucranianos por toda Europa, y también por otros países, para entender que no sería exagerado decir que, sin la Traducción y la Interpretación, el mundo se habría parado.

De ahí que en esta ocasión me haya decidido a hacer mi TFM en el ámbito de la Interpretación en los Servicios Públicos, y concretamente en relación con los menores árabes no acompañados en España, cuestión vinculada con uno de los temas que me interesan generalmente de forma personal y, a la vez, está en estrecha relación con mis estudios en el ámbito de la Interpretación, en general, y con el de la Interpretación en los Servicios Públicos, en especial; en definitiva, algo relacionado con la cultura árabe, de la que provengo, y la cultura española, en cuyo idioma me he especializado.

1.2. Hipótesis de la investigación

En esta investigación partimos de las siguientes hipótesis:

1. Que la situación de la interpretación en los servicios públicos en España, aunque presentando algunas mejoras últimamente gracias a las titulaciones relativamente nuevas para introducir intérpretes formados en el mercado, así como debido a las investigaciones y cursos de formación en este ámbito, aún deja mucho que desear.
2. Que la interpretación para los inmigrantes, en general, y los menores no acompañados, en especial, se considera un ámbito muy delicado que requiere de una comunicación de una calidad muy alta, algo que aún no se está satisfaciendo debido a la existencia de intrusismo en este ámbito, es decir, el desarrollo del papel de interpretación por personas que solo son bilingües o que conocen ambos idiomas, esto es, el español y el árabe.
3. Que aparte del conocimiento del idioma, también hace falta conocer la cultura, sobre todo en lo que concierne a estos menores no acompañados debido a su delicada condición de no solo ser migrantes, sino también niños, lo cual tampoco se está cumpliendo debido al mismo motivo mencionado en el punto anterior.
4. Que la interpretación para un menor no acompañado difiere de la interpretación para un migrante adulto, debido a la edad precoz de estos niños que les deja en una situación más vulnerable que la de un migrante adulto.
5. Que, dada la vulnerabilidad y la delicadeza de la situación de estos niños, surge mucha problemática a la hora de llevar a cabo el proceso de interpretación y las condiciones mejorables en las que se desarrolla la interpretación agravan y aumentan aún más esta problemática.
6. Que esta problemática defiere en su tipología y gravedad en las zonas fronterizas con respecto a las demás regiones de España, debido a que dichas zonas fronterizas son las zonas de llegada de los menores no acompañados, donde se establece un primer contacto con ellos y donde hay más concentración de los mismos y existe mayor carga e impacto psicológico para los intérpretes que trabajan en este ámbito.
7. Que el dialecto forma parte como uno de los problemas de la interpretación.
8. Que la problemática de la interpretación en este ámbito en general y para los menores no acompañados en especial difiere de un contexto a otro.
9. Que, debido a su situación de excesiva vulnerabilidad, hay que simplificar el mensaje, aunque, según el código deontológico, ello no sea correcto.

1.3. Los objetivos de la investigación

Los objetivos de esta investigación son:

1. Analizar el *statu quo* del proceso de interpretación para estos menores en los distintos contextos posibles (por ejemplo, en centros de menores, en contextos sanitarios, educativos, entrevistas de asilo y protección internacional, etc.) en España.
2. Determinar el perfil personal, profesional, lingüístico-cultural de los intérpretes que realizan la tarea de la interpretación para los menores no acompañados en España.
3. Determinar la importancia de la presencia de un intérprete formado en la ISP para llevar a cabo la interpretación para esos menores.
4. Determinar la calidad de las condiciones en las que esos intérpretes desarrollan su trabajo.
5. Determinar en qué aspectos se diferencia la interpretación para los menores de la interpretación para un inmigrante adulto.
6. Determinar y analizar la problemática de la interpretación para los menores no acompañados en los Servicios Públicos en España.
7. Determinar si el dialecto forma parte como uno de los mayores y principales problemas de interpretación para el colectivo de los menores no acompañados.
8. Determinar si la problemática de la interpretación para estos menores no acompañados varía de un contexto a otro.
9. Determinar si el intérprete solo se limita a la tarea de interpretación o tiene que ejercer de mediador intercultural aparte de intérprete
10. Determinar si la problemática de la interpretación en las zonas fronterizas difiere de la misma problemática en otras zonas de España.
11. Sugerir soluciones y propuestas de mejora basadas en los resultados de la investigación, las encuestas y las entrevistas.

1.4. Fuentes consultadas y metodología de la investigación

Para estructurar el andamiaje de mi TFM y poder constatar o refutar mis hipótesis y conseguir los objetivos de la investigación, me he basado en la lectura de bastantes fuentes tanto escritas, como en línea. Las fuentes que he examinado, en su mayoría recogidas y recopiladas de la biblioteca CRAI de la Universidad de Alcalá, variaban en sus temáticas; algunas tocaban desde un enfoque muy próximo y concreto el tema de mi estudio y otros lo hacían desde un enfoque más amplio, pero todos desembocando al final en el mismo rumbo de la investigación.

He examinado estudios de grandes profesores en la materia en cuestión, trabajos de doctorado, trabajos de fin de máster de otros compañeros, algunos de los cuales son antiguos compañeros de la UAH, leyes, informes, artículos y reportajes de distintas entidades y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (como el Defensor del Pueblo, ACCEM, ACNUR, UNICEF, Save the Children, CEAR, *Abrazando Ilusiones* y otros), artículos de periódicos, etc. Algunos de esos trabajos y estudios hablaban de forma general sobre la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP) y el perfil de los intérpretes que trabajan en este ámbito comparando entre el perfil actual y el ideal de los que desempeñan este papel. Otros hablaban de los refugiados, los menores no acompañados, la protección internacional y el asilo, entre otros. Y un tercer grupo versaba sobre cuestiones lingüísticas generales y sobre Traducción e Interpretación como especialidades propias. Algunas de estas numerosas fuentes, que constituyen la base de esta investigación, me han servido como citas y referencias y, por tanto, aparecerán en la bibliografía, y otras solamente para documentarme y actualizar mi información sobre la cuestión de la investigación.

Después de la recopilación de la información, he procedido a reflexionar sobre el mejor método práctico para poder conseguir aclarar los puntos mencionados en las hipótesis y los objetivos de la investigación. Al final, me he decantado por unir el método cuantitativo (en forma de encuestas) y el método cualitativo (en forma de entrevistas). Aunque el método cuantitativo (o sea, el análisis a través de las encuestas) es, a mi juicio, el más idóneo para la investigación por varios motivos: para, en primer lugar, apoyar mi investigación en datos y estadísticas de personas que hayan ejercido de intérpretes para los menores no acompañados y, segundo, para alcanzar al mayor número de personas posible de forma más fácil y rápida. No obstante, también he visto menester emplear el método cualitativo para dar a la investigación un toque humanista, ya que, según Tójar (2006: 145):

> La investigación cualitativa es humanista porque se ocupa del ser humano desde la perspectiva del ser humano. No busca esconderse o *disfrazarse* detrás de una vestimenta de objetividad, de alteridad para analizar los fenómenos. Busca al hombre y a la mujer

desde la propia persona. Desde como ellos se ven, aunque no tengan palabras exactas para expresarlo, o no tengan tiempo o interés por desvelarlo.

Y dada la índole de la investigación que trata un colectivo muy delicado de seres humanos, he visto menester analizar el problema de este colectivo con la participación de los humanos sin que la investigación se limite a meras estadísticas o meros datos objetivos.

Después de la selección del método práctico a seguir, he procedido a formular las preguntas de las encuestas y los posibles guiones de las entrevistas. Y, paralelamente, me he puesto en contacto con el Comité de Ética para autorizar la realización de dichas encuestas y entrevistas.

En cuanto a las encuestas, estas constan de 29 preguntas, algunas tienen el objetivo de determinar el perfil de las personas que realizan la interpretación para los menores no acompañados, otras son para determinar la diferencia entre la interpretación para un inmigrante adulto e inmigrante menor no acompañado; otras, para determinar la problemática de la interpretación para este colectivo y cómo difiere de una zona o comunidad autónoma a otra, y, finalmente, la encuesta termina con una pregunta para averiguar cómo se podría mejorar el proceso de la interpretación para el colectivo de estos niños migrantes en España, desde el punto de vista de cada participante.

Con respecto al diseño de las entrevistas, he elaborado un guion con carácter preliminar y orientativo para poder conducir las mismas, aunque soy consciente de que en las entrevistas no se suele seguir el guion por completo. Son tres guiones distintos, uno, para los intérpretes, otro, para los educadores o tutores que trabajan con los menores y el tercero para los mismos menores no acompañados.

Mientras voy difundiendo las encuestas y realizando las entrevistas, voy formando el marco teórico, en el que expongo datos y cuestiones relacionados con el colectivo de los menores no acompañados y también hago una presentación de la Interpretación en los Servicios Públicos en la que compararé cómo se desarrolla esta modalidad en la realidad y cómo es la forma ideal para llevarla a cabo. Y finalizaré este capítulo haciendo hincapié en la importancia de garantizar la calidad del servicio de interpretación ofrecido en los servicios públicos y, más aún, si el colectivo al que se ofrece dicho servicio son los migrantes menores no acompañados.

Al recibir los resultados de las encuestas y analizar los datos y respuestas recogidos de las entrevistas, haré un capítulo en el que hablaré de forma detallada de la metodología de la investigación y, otro, en el que expondré y analizaré los resultados conseguidos de las encuestas y las entrevistas. Y, por último, viene la conclusión en la que haré una síntesis de lo que he

venido tratando en la investigación, haciendo algunas recomendaciones y propuestas de mejora para futuros colegas.

1.5. Antecedentes de la investigación

Abundan los trabajos académicos e investigaciones que tratan el ámbito de la Interpretación en los Servicios Públicos o la cuestión de la migración y los menores no acompañados desde distintos enfoques. Y, realmente, consultarlas y estar al tanto de la existencia de todas ellas es, evidentemente, imposible. Por ello, en esta sección me limitaré a mencionar los trabajos académicos que se aproximan, de algún modo u otro, al tema de la investigación que aquí nos incumbe. Algunos de estos trabajos me han servido como fuentes que figurarán en el apartado de la bibliografía citada y otros como simple fuente de documentación y de orientación para mi TFM, pero que no he llegado a citar. Para presentar dichas fuentes de una forma más organizada, las voy a dividir en dos grupos: a) antecedentes de la investigación para las fuentes externas y b) antecedes de la investigación para recopilar los trabajos de los antiguos compañeros de la Universidad de Alcalá. En ambas divisiones, la presentación de dichos trabajos será de carácter cronológico.

1.5.1. Antecedentes de la investigación (fuentes externas)

Ante todo, me gustaría mencionar las valiosas publicaciones de *The Critical Link,* cuyos artículos, sobre la Interpretación en general y la Interpretación en los Servicios Públicos en especial, aparte de considerarse como antecedente muy importante y un punto de referencia para este trabajo, me han venido de mucha ayuda para fines de documentación y bibliografía, sobre todo los siguientes volúmenes:

Carr, Silvana E. The Critical Link [1]. (1997): *Interpreters in the Community / Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*: (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995). Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, 1997. Print. Benjamins Translation Library V.19

Roberts, R., Carr, S. E., Arabaham, D. y Dufour, A. (eds.) (2000). *The Critical Link [2]: Interpreters in the Community. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings* (Vancouver, BC, Canadá, 1-19-23 de mayo de 1998). Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins. V. 31.

Asimismo, los trabajos de la investigadora y profesora doctora Carmen Valero Garcés, cuyos estudios y publicaciones han constituido un punto de referencia imprescindible para esta investigación, sobre todo en lo que concierne a los conceptos y la contextualización de la ISP. Desde luego, son muchos los trabajos que ha publicado o ha editado Valero; no obstante, solo he podido usar como puntos de referencia estos trabajos que voy a mencionar abajo.

Primer libro:

VALERO, C. Y MANCHO, G. (eds.) (2002). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.

Este trabajo consiste en una obra colectiva que recopila las aportaciones de algunos de los autores más importantes en la materia sobre la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos, como la misma autora y propia editora del libro Carmen Valero Garcés, u otros colaboradores, como Ann Corsellis, María Isabel Abril Martí, Mohamed el Madkouri y Beatriz Soto Aranda, Carmen Pena Díaz, etc. El libro consta de aportaciones que tratan cuestiones relacionadas con la TISP a nivel de España, otras, a nivel internacional y un tercer grupo, aborda la cuestión de la profesionalización de la TISP.

Segundo libro:

VALERO GARCÉS, C. (Ed.) (2003): *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Comares, Granada.

Este libro también consiste en una obra colectiva editada por Valero. En la primera sección, se hace una presentación por Valero y otros autores sobre la TISP: su definición, delimitación, evolución y desarrollo en los distintos países del mundo, empezando por aquellos donde esta especialidad goza de un reconocimiento muy alto, como es el caso de Australia, pasando por esos otros donde la TISP está en vía de reconocerse como especialidad independiente, hasta llegar a países como España y el sur de Europa, donde aún quedan muchos esfuerzos que hacer para que la TISP pueda reconocerse. La siguiente sección recaba las contribuciones de distintos autores sobre el escenario de la TISP en España en los diferentes sectores: legal, sanitario, etc. Y, por último, el libro acaba con una sección que aborda experiencias y opiniones personales de profesionales e investigadores de España y otros países sobre esta especialidad tan polémica.

Tercer libro:

VALERO GARCÉS, C. (2006): *Formas de Mediación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*, Granada, Comares.

En este libro, Valero empieza con un capítulo dedicado a la Traducción e Interpretación de forma general. Luego pasa a hablar de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP) en los siguientes capítulos, abordando cuestiones importantes sobre esta modalidad, como su definición, su evolución en las distintas sociedades, sus características, su área de investigación, los requisitos y las habilidades que requiere la práctica de esta modalidad de traducción e interpretación, el efecto de la cultura en la TISP, el efecto psicológico sobre los traductores y los intérpretes de la TISP y, por último, el libro finaliza con la exposición de algunos recursos que sirven como guía para la práctica de la TISP.

Este libro sirve tanto para investigadores que ya tienen experiencia en la TISP -aunque precisamente a este respecto dice Valero que no sirve para expertos, pero yo personalmente veo que podría servir para todos-, como personas que, como menciona Valero, tienen conocimiento de dos o más idiomas y de traducción e interpretación y se quieren formar para ser traductores e intérpretes en la TISP. Lo bueno de este libro es que no solo tiene una índole teórica, sino también práctica, ya que, en cada capítulo, existe una sección entera dedicada a la práctica para que los lectores, que se estén formando o no tengan experiencia en la TISP, pongan su conocimiento y lo aprendido a prueba. También, en cada capítulo se pone al final no solo la bibliografía citada, sino también más bibliografía complementaria para ayudar a los lectores a profundizar sus conocimientos.

Aparte de las publicaciones de The Critical Link y los libros de Valero, también se podrían considerar como antecedentes de la investigación los siguientes trabajos, que también me han sido de mucha ayuda y han contribuido enormemente en el proceso de documentación y formación de la bibliografía.

Abril Martí, Mª I. (2006). *La interpretación en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Universidad de Granada, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.

Esta tesis de doctorado de Abril Martí se considera un trabajo exhaustivo y un punto de referencia muy importante sobre la TISP. En su estudio, Abril Martí empieza tratando de forma muy detallada la definición, delimitación y contextualización de la TISP. Luego pasa a explicar y presentar el panorama de la TISP en varios países alrededor del mundo, detallando cómo es

el escenario de la TISP en cada uno y dónde se sitúa exactamente cada país en la escala de progreso en esta profesión, desde la negación de esta especialidad en algunos países y el ofrecimiento de servicios *ad hoc* o los servicios lingüísticos genéricos, como se detalla más abajo en el apartado 2.1.2.2., hasta llegar a los países que se consideran pioneros y modelos a seguir con respecto al reconocimiento de esta especialidad.

Después, la autora pasa a otra sección donde se detallan los esfuerzos ejercidos en cada uno de los países, cuyos panoramas había expuesto en el capítulo anterior, desde formaciones oficiales y títulos propios hasta las formaciones no formales o *ad hoc* y los meros cursos formativos, etc. y, asimismo, trata las iniciativas llevadas a cabo en algunos países para llegar a ofrecer una formación formal. En la siguiente sección, Abril Martí lleva a cabo una comparación entre los modelos de formación, los modelos formales y los modelos no formales.

Finalmente, la autora acaba su tesis con un capítulo titulado "Hacia unas bases para el diseño curricular en ISP: Reflexiones a partir de su caracterización, contextualización y modelos de formación" en el que habla de la realidad de la ISP con respecto a sus características y las competencias requeridas para su ejercicio, las necesidades del mercado en lo que concierne a esta especialidad y con respecto a los profesionales que la ejercen así como del perfil de esos profesionales que realmente la ejercen.

Por último, Abril Martí realiza en esta sección un esquema para analizar el desarrollo curricular de la formación en la TISP: dicho esquema toca la formación académica, la formación de pregrado o de posgrado, el nivel de formación y la duración de la misma y, por último, la importancia de las competencias que se deberían abarcar en la formación como "un mínimo de elementos comunes a la mayoría de las situaciones" (Abril Martí, 2006, 693). Dichas competencias oscilan entre comunicativas y textuales, culturales e interculturales, temáticas o profesionales e instrumentales.

Cano, A. G., y de Frutos Lobo, M. (2017). "El papel del intérprete en la entrevista de asilo en la frontera sur de Europa. La protección internacional en Melilla". *Entreculturas. Revista de Traducción y Comunicación Intercultural*, (9).

Este trabajo se considera como uno de los antecedentes de investigación más importantes desde el punto de vista de lo que es la interpretación en los servicios públicos, así como desde el punto de vista de la inmigración. Es un estudio que trata la cuestión de la interpretación en los Servicios Públicos en uno de los puntos fronterizos más clave en España, Melilla, y la entrevista de asilo para los inmigrantes que consiguen llegar, después de

enfrentarse a muchas dificultades, hasta ese punto, para luego empezar un largo proceso para solicitar el asilo en España.

La investigación se centra específicamente en la interpretación en esa entrevista de asilo y el perfil de los intérpretes que llevan a cabo esta tarea complicada de comunicación y el establecimiento del determinante primer contacto entre los profesionales y el colectivo de los inmigrantes. Es un trabajo que une el método teórico y el práctico y, en especial, el método práctico humanístico en forma de entrevistas a los intérpretes que realizan las interpretaciones para los solicitantes de asilo cuando llegan a Melilla. Concretamente, el trabajo arroja luz sobre ciertas cuestiones como la formación que han recibido esos intérpretes que ejercen un papel cuya delicadeza se duplica teniendo en consideración la vulnerabilidad de los inmigrantes y la índole y complejidad del contexto en el que interpretan. Asimismo, se abordan otras cuestiones como el impacto psicológico que conlleva este trabajo y la entrevista con mayor impacto a este respecto, los recuerdos que tienen los intérpretes de la primera entrevista que realizaron, la problemática de la interpretación en este contexto y el procedimiento de preparación que siguen los intérpretes antes de una entrevista de asilo.

A pesar de que este trabajo no está directamente relacionado con los menores no acompañados, tiene algo que ver con este colectivo también, puesto que es un colectivo que se incluye dentro de los miles de inmigrantes que llegan a los puestos fronterizos en Melilla.

Boudiaf, H. H. (2016). *Las nuevas generaciones de personas menores migrantes*. Granada. (Tesis doctoral).

Esta tesis doctoral de Boudiaf, basada únicamente en los menores inmigrantes en Europa en general y en España en especial, sirve como un referente directo para mi investigación en lo que concierne a este colectivo. Y aunque el trabajo no se restringe solo a los menores árabes no acompañados, sino que se extiende a todos los menores migrantes de todas las procedencias, abarca, realmente, cuestiones que incumben muy de cerca a la temática de mi investigación, como, por ejemplo, el perfil de los menores no acompañados, las denominaciones que recibe este grupo, sus procedencias, los diferentes motivos que les empujan a inmigrar, el proceso de identificación de sus edades una vez llegan a territorio europeo o, en concreto, español, las leyes, jurisdicciones, convenciones y ordenamientos que abogan por los derechos de estos niños y niñas inmigrantes versus lo que se encuentran en la realidad, el acogimiento de estos menores en Andalucía como un punto donde existe un mayor número de inmigrantes, pero también de menores no acompañados, el proceso migratorio, los centros de acogida de menores en Granada, etc.

1.5.2. Antecedentes de la investigación (Trabajos de la Universidad de Alcalá)

Barbadillo Ferrer, Marta (2013): *Traducción e Interpretación en relación con el procedimiento de solicitud de protección internacional*. Trabajo Fin de Máster. Universidad de Alcalá de Henares.

Este trabajo de la antigua compañera de la Universidad de Alcalá también sirve como antecedente de la investigación, tanto en lo concerniente a todo el colectivo de los inmigrantes, incluidos los menores no acompañados, como a lo que se refiere a la interpretación en los servicios públicos.

En este trabajo, Barbadillo trata el proceso de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, así como la situación de los refugiados en el mundo, los distintos conflictos que acarrean los desplazamientos de inmigrantes en el mundo, las leyes de asilo, el marco legislativo y las convenciones internacionales que estipulan el derecho que tiene este colectivo de inmigrantes a la protección internacional, el papel de las distintas ONGs, como CEAR, Cruz Roja, Accem, etc. con los inmigrantes y la asistencia que les brindan a la hora de solicitar y obtener dicha protección, el proceso de la traducción e interpretación en el marco de la protección internacional y la problemática a que se enfrenta, la protección internacional en países de la Unión Europea con mayor número de inmigrantes, el colectivo de los menores no acompañados como solicitantes de la protección internacional, etc.

El trabajo tiene una índole práctica basada en la difusión de encuestas y la realización de entrevistas. Las encuestas se difundieron tanto entre intérpretes que trabajan en el marco de las entrevistas para las solicitudes de obtención de la protección internacional, como entre profesionales que forman parte de los servicios públicos: abogados, educadores sociales, etc. En cuanto a las entrevistas, estas se llevaron a cabo entre personal que trabaja en ONGs y también a uno de los refugiados palestinos.

Jiménez Nieto, Aurora (2017): *La traducción, interpretación y mediación intercultural en el acogimiento residencial de menores extranjeros no acompañados*. Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá de Henares.

Este trabajo también se aproxima de una forma bastante directa a la cuestión de mi investigación, ya que también trata el tema de los menores no acompañados y la mediación intercultural entre ellos y el personal que trabaja en los servicios públicos. También la parte teórica del trabajo aborda el perfil, las características y las denominaciones de los menores no

acompañados, sus procedencias, las estadísticas y el número de menores en Europa y España, la protección internacional y el derecho de asilo para estos niños según las jurisdicciones internacionales, comunitarias y nacionales, el acogimiento residencial de estos niños y el papel que juega la traducción, la interpretación y la mediación intercultural en dicho proceso de acogimiento residencial y el perfil ideal para quienes desarrollan dicho papel.

La parte empírica de este trabajo consiste en la difusión de una encuesta general entre varios profesionales en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos donde se les hace una pequeña presentación sobre el colectivo de los menores no acompañados y luego se procede a plantearles preguntas de valoración y consideración generales sobre la figura del intérprete en los centros de acogida de menores, el perfil ideal con el que deberían contar, el grado de importancia que tiene la formación que reciben estos profesionales y la necesidad o no de que formen parte de la plantilla de dichos centros de acogimiento de menores, la importancia de la formación que deberían recibir los profesionales que trabajan en dichos centros y, finalmente, la cultura a la que deberían pertenecer los traductores e intérpretes que trabajan con dichos menores.

KAPTAN ABOOD, UASAN (2018): *Desarrollo de los factores psicoafectivos de los intérpretes y mediadores que trabajan con refugiados árabes*. Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá de Henares.

Este trabajo trata uno de los factores fundamentales en lo que concierne al trabajo en los Servicios Públicos en general: el impacto psicológico sobre los traductores e intérpretes que trabajan con los refugiados y la importancia del desarrollo de dicho factor en los traductores e intérpretes, ya que con las historias tan dramáticas de los refugiados, por nuestra naturaleza de seres humanos, uno acaba afectándose y emocionándose con esas historias y realidades duras que han vivido y viven los refugiados. Por ello es crucial desarrollar el factor psicológico para los traductores e intérpretes, para evitar que, con el tiempo, los traductores e intérpretes que están en contacto con los refugiados tengan una mayor carga de estrés y presión debido a la mala gestión de las emociones causada por estar escuchando en primera persona dichas historias.

La investigación trata el ámbito de la interpretación en los servicios públicos y algunas cuestiones relacionadas con dicha rama de interpretación. Asimismo, habla de los refugiados, su definición y su desplazamiento a Europa y España y las condiciones de vida que llevan. También trata el proceso de interpretación para los refugiados en los servicios públicos, el impacto psicológico y emocional que genera la interpretación en un contexto tan delicado, la

importancia del desarrollo de este factor psicológico en los intérpretes para que puedan gestionar bien las emociones que les producen las historias de los refugiados y la necesidad de que exista una formación independiente en el plan curricular de los cursos académicos de traducción e interpretación.

La parte práctica de este trabajo se basa en la difusión de encuestas entre los intérpretes que han trabajado en el contexto de los refugiados y también en el envío de correos electrónicos a varias universidades españolas con Facultades que ofrecen Grado en Traducción e Interpretación en sus distintas ramas y especialidades para saber si ofrecen una asignatura independiente sobre el desarrollo del factor psicológico para los alumnos o no. Y, en resumen, las respuestas por parte de las universidades contactadas a esos correos aclaran que no se ofrece ni se contempla la impartición de una asignatura directa e independiente sobre este aspecto: no obstante, la mayoría de los coordinadores de programas y docentes que han respondido a estos correos afirman que se toca el tema del efecto psicológico en los cursos. La importancia de este trabajo como antecedente de investigación radica, de una forma especial, en el factor psicológico, dado que en mi trabajo dicho factor influye de una forma determinante debido no solo al hecho de hablar de un colectivo que pertenece al contexto de los refugiados, sino que también habla de niños y, por consiguiente, se considera crucial el desarrollo del factor psicológico en los intérpretes que trabajan con esos niños.

BENOMAR BENOMAR, FÁTIMA ZOHRA (2021): *La figura del mediador intercultural en los centros de protección de menores de la comunidad de Madrid*. Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá de Henares.

Este trabajo de mi compañera de la promoción anterior del máster lo considero como el antecedente de investigación más reciente, al igual que más próximo a la temática de mi investigación.

El trabajo trata de una forma bastante detallada el tema de la interpretación para los menores no acompañados y se extiende además a la mediación intercultural en dicho ámbito. La base demográfica de esta investigación se limita a Madrid. Y las bases teóricas, como en otras investigaciones realizadas en este contexto, tratan la definición, denominación y procedencias de los menores no acompañados, las causas de su inmigración, el largo procedimiento de identificación de minoría de edad y de solicitud de asilo que les espera en España, la protección que se debería brindar a esos menores según lo que estipulan las jurisdicciones versus lo que pasa en la realidad, el acogimiento residencial y los centros de acogida de estos menores no acompañados o MENA como ha optado la investigadora por la

selección de este término para referirse a ellos a lo largo de su trabajo. También se tratan otras cuestiones relacionadas con la interpretación y la mediación intercultural en los centros de acogida de dichos menores en Madrid y el perfil de los profesionales que facilitan la comunicación para este colectivo en los centros.

En cuanto a la parte práctica del trabajo, se han difundido encuestas entre los profesionales que trabajan en los centros de acogida de menores. En ellas se les hacen preguntas de índole personal, académica, profesional y de valoraciones y opiniones personales sobre la TISP en España. Lo que se pretende inquirir con estas preguntas es la determinación de la figura que facilita el proceso de comunicación para los menores no acompañados en los centros de Madrid, si son intérpretes que cuentan con formación formal en dicho ámbito o si son solo educadores o personas que desarrollan dicho papel solo por el mero hecho de ser bilingües. También se pretende saber el nivel de formación que tienen estos profesionales, los años de experiencia, el grado de las distintas competencias lingüísticas, culturales, temáticas y extralingüísticas con las que cuentan, la problemática que conlleva el ejercicio de la TISP en España y, por último, se les pide que hagan sugerencias personales para poder mejorar la situación de la TISP en España.

1.6. Limitaciones de la investigación

1. La enorme dificultad de conseguir algunos libros y algunas fuentes bibliográficas dentro de los plazos contemplados para la elaboración y presentación de nuestro TFM.
2. La autorización requerida para hacer las encuestas y las entrevistas, ya que tenía que obtener la autorización por parte del Comité de Ética de la Universidad de Alcalá, algo que ha tardado mucho y ha obstaculizado de algún modo u otro el avance en la investigación.
3. Me hubiese gustado desplazarme a algunas de las zonas fronterizas en las que haya mucha afluencia de menores no acompañados, en general, y menores árabes no acompañados, en especial, para poder ir a los centros que los acogen y se encargan de cuidarlos y poder ver allí en vivo la situación de la Interpretación para estos menores y conocer de cerca su historia. No obstante, por motivos económicos, primero, y por falta de tiempo, en segundo lugar, ello me ha sido imposible.

4. Debido a la falta de tiempo y la poca duración del máster, no he podido hacer todas las entrevistas que hubiese querido hacer ni difundir las encuestas entre muchos centros y muchas personas.

2. Marco teórico

En este capítulo, voy a asentar las bases teóricas de la investigación. Voy a hacer una presentación del colectivo de los menores no acompañados en torno al cual gira mi investigación, su perfil, los motivos que les empujan a emprender este severo viaje solos y otras cuestiones relacionadas con ellos. No obstante, la mayor parte de esta cuestión la trataré en la sección relacionada con el proceso de la interpretación para este colectivo. Y, por tanto, es de igual importancia que hablar del colectivo de los menores no acompañados, hablar también de la Interpretación en el ámbito en el que se catalogaría la Interpretación para este colectivo, es decir, en la Interpretación en los Servicios Públicos.

Sabiendo ya de antemano que mi investigación será consultada y examinada en mi país, donde no es nada común escuchar el término de la "Interpretación en los Servicios Públicos" o su abreviatura (ISSPP), he visto importante hacer una presentación de lo que es la modalidad de la Interpretación en los Servicios Públicos y su *statu quo* aquí en España y un poco en el mundo árabe, esclarecer las diferencias entre esta modalidad de interpretación y las demás modalidades y, asimismo, hablar de otras cuestiones relacionadas con ella, ya que también esta modalidad de interpretación forma una parte indisoluble de mi estudio.

2.1. La Interpretación en los Servicios Públicos

La Interpretación en los Servicios Públicos (ISSPP) es una de las modalidades de la interpretación muy antigua en su práctica. Es incluso, según Roberts R. (1997: 7), la modalidad de interpretación más antigua en el mundo. No obstante, hace años no era común escuchar este término y hasta el momento, en algunos países, aún no se ha profesionalizado el trabajo en este sector como ocurre en España (Martín, 2002: 55) y, en otros, ni siquiera existe una denominación para esta actividad, como es el caso en el Mundo Árabe (Taibi, 2011: 12).

A lo largo de la historia, y según se iba definiendo y difundiéndose en algunas partes del mundo, la Interpretación en los Servicios Públicos ha recibido varias denominaciones según la aceptación y las distintas acepciones que ha recibido el término en cada país. Aunque es generalmente conocida como Interpretación en los Servicios Públicos, también recibe "las denominaciones de interpretación social, interpretación de enlace o interpretación comunitaria" (Valero y Mancho, 2002: 16) y recibe también la denominación de "*dialogue interpreting*"

(Wadensjö, 1992); y también, aunque muy poco usados, recibe los nombres de "*semi-professional interpreting and fusion interpreting*" (Tipton y Furmanek, 2016: 7).

La Interpretación en los Servicios Públicos, como se ha mencionado antes, es una práctica que se remonta a siglos muy tempranos y es la más antigua entre las modalidades de interpretación. No obstante, la necesidad de su reconocimiento como práctica que presenta ciertas características distintas a las de las demás modalidades de interpretación y, por consiguiente, su consideración como una modalidad independiente que no se puede solapar con las demás, solo se dio con el flujo migratorio que ha generado nuevas realidades demográficas, sociopolíticas, culturales, etc. en las distintas sociedades cambiando su estructura y produciendo nuevos desafíos.

> Los cambios a nivel mundial que está experimentando la sociedad plantean una serie de retos y respuestas diversas en la configuración de una sociedad multicultural que exige un nuevo orden y soluciones a problemas impensables en sociedades homogéneas. Estos cambios en la estructura de las sociedades y en el modo de establecer relaciones (mayor movilidad de las personas, mejores comunicaciones, sociedades multiculturales, concentración de personas con lenguas y culturas diferentes en poco tiempo y un espacio reducido) están también afectando a la manera de entender el papel del traductor e intérprete como mediador interlingüístico. (Valero y Mancho, 2002: 15)

Y en la misma línea, explican Tipton y Furmanek cómo, a pesar de que la modalidad de la Interpretación en los Servicios Públicos se considera una modalidad muy antigua, su reconocimiento como especialidad o modalidad independiente se dio con la movilidad y la afluencia de inmigrantes, al afirmar que:

> Until recently the idea of carving out a full-time career as a dialogue interpreter and translator in community-based organizations and state-run statutory services would have appeared unrealistic in many countries. However, the demand for public service interpreting and translation (PSIT) across the globe has steadily risen in recent decades and continues to do so, leading to employment opportunities at the front line of interpreting and in the related activities of service organization, education, policy making, research and technologies development. Individuals attracted to work in these fields are commonly united by a belief that access to human services for limited-proficiency speakers through appropriately managed, professional translation and interpreting services, forms part of a socially enlightened and an appropriate response

> to and understanding of the needs of users of linguistic and cultural services, be it linguistic minority populations, institutions or organizations[2]. (Tipton y Furmanek, 2016: 1)

Cualquier extranjero, al llegar a un país nuevo, aun conociendo su idioma, se enfrenta a una serie de retos y obstáculos, debido a su choque con un panorama cultural totalmente nuevo con nuevas costumbres y tradiciones, nuevo sistema, nuevas leyes, etc. Y, por otra parte, también al país receptor le cuesta integrar a ese extranjero que proviene de otro perfil cultural y presenta nuevos hábitos que, sí o sí, van a influir en esa sociedad en mayor o menor medida.

Si a estos desafíos les añadimos el hecho de desconocer por completo el idioma de ese país, entonces mayores van a ser los retos y los problemas a los que se va a enfrentar el extranjero, ya que el factor lingüístico es el principal, pero no el único, pilar que sustenta el acto comunicativo. A raíz de ese desconocimiento lingüístico, va a haber mucha desorientación e inseguridad por parte del extranjero para blindarse y adaptarse a la nueva realidad en la que se encuentra. Y por el otro lado, resultará difícil integrarle en esa nueva realidad por parte del país de acogida.

Es ese el caso de los inmigrantes y refugiados que llegan, se desplazan y se instalan en los distintos países del mundo, cambiando sus realidades y sus escenarios sociales, demográficos, culturales, económicos, políticos… llevando, por tanto, a un cambio radical en la estructura de esos países y al surgimiento de nuevas sociedades cuyas índoles más identificadoras son la diversidad y la multiculturalidad.

Al igual que surgen esas nuevas sociedades multiculturales, también surgen varios problemas encabezados por el problema lingüístico. Cada grupo de inmigrantes trae consigo sus propios rasgos culturales, sus hábitos, costumbres y tradiciones; su propio bagaje lingüístico, que no solo se limita al idioma, sino que se extiende a los dialectos que abarca cada idioma y, asimismo, a cierta heterogeneidad dentro de la nacionalidad de cada grupo de los mismos. Afirma Carmen Valero (2006) a este respecto que:

> Muchos de estos inmigrantes, refugiados o ciudadanos ilegales traen como único equipaje su lengua nativa y sus tradiciones y costumbres, que son, así mismo desconocidos por los habitantes del país de acogida. Tal situación conlleva una serie de problemas que los diferentes gobiernos y la sociedad misma trata de resolver con medidas legales, laborales, sociales o simplemente de convivencia. Sin embargo, uno de estos problemas con frecuencia olvidado, a pesar de la tradición y sensibilización que

existe en la Unión Europea sobre la diversidad de lenguas, es la comunicación interlingüística. (pp. 35-36)

Y recalca también Sánchez (en El Madkouri y Soto) en esta misma línea, esto es, en relación con la importancia que juega el factor lingüístico en la integración del colectivo de los inmigrantes en una sociedad como la española, que:

> Las migraciones internas especialmente articuladas en torno a los grandes núcleos urbanos han conformado en nuestros días relaciones sociales anteriormente inexistentes. Este nuevo entramado social, más urbano que rural, más activo y participativo por la nueva relación derivada del trabajo, más igualitario en sus valores y en sus relaciones, más abierto a los acontecimientos que acaecen allende de sus fronteras, ha tenido que encontrar en el sistema lingüístico el cauce expresivo adecuado para la realidad presente. (El Madkouri y Soto, 2002: 107)

Asimismo, consigna Valero con respecto a la heterogeneidad dialectal de los inmigrantes que "con frecuencia esta nueva población no trae una sola lengua sino diferentes dialectos que hacen más difícil su comunicación con el gobierno y la sociedad española poco acostumbrados a prestar atención a los problemas sociales del multiculturalismo constitutivo" (Valero, 2006: 36).

Estos inmigrantes, para poder integrarse de forma correcta en la nueva sociedad donde se instalan, necesitan tener acceso a los distintos sistemas que conforman la estructura de la misma: administrativo, social, educativo, sanitario, jurídico, etc. y los distintos servicios que ofrece esta. En otras palabras, necesitan tener acceso a los distintos Servicios Públicos (SSPP) que tiene esta sociedad. No obstante, debido al mutuo desconocimiento cultural y lingüístico y la barrera que este desconocimiento acarrea, resulta difícil, y casi imposible, la incorporación del colectivo de los inmigrantes a la vida en este nuevo país de acogida. Y de ahí viene la importancia del papel de la traducción e interpretación en los servicios públicos para superar esta barrera lingüístico-cultural y hacer asequibles estos servicios para los inmigrantes. Valero argumenta en referencia a este trascendente papel que juegan la Traducción e Interpretación para los inmigrantes en los Servicios Públicos que:

> El principal objetivo de la traducción en los servicios públicos, o traducción social como se le llama en algunos círculos, es comunicar directamente información específica (sobre temas de salud, educativos, administrativos, sociales) a un público también específico: un público –como ocurre también en el caso de la interpretación– que

> responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que con frecuencia desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentra. (Valero Garcés, 2006: 62)

No obstante, si consideramos que la práctica de la traducción e interpretación, en general, ya de por sí presenta ciertas problemáticas y complejidades, entonces estas problemáticas y complejidades se duplican en el caso tanto de la Traducción como de la Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP). De hecho, esta práctica, según Valero "se considera la hermana pobre del mundo de la traducción e interpretación" (Valero y Mancho, 2002: 16).

Por consiguiente, en los próximos puntos, intentaré definir lo que es la práctica de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP), sus rasgos y características más comunes, su uso como forma de mediación intercultural, lo que la distingue de las demás modalidades de la Traducción e Interpretación en general, los distintos problemas que la caracterizan, la importancia que supone esta modalidad para el colectivo de los menores no acompañados sobre el que está enfocada mi investigación y otras cuestiones relacionadas. Y aunque me centro de forma específica y explícita en la Interpretación en los Servicios Públicos (ISSPP), en algunas partes mencionaré también la práctica de la Traducción junto con la de la Interpretación, ya que las dos tienen muchas características en común dentro de lo que es el marco que concierne a los Servicios Públicos.

2.1.1. La Interpretación en los Servicios Públicos: Definiciones, denominaciones, caracterización y delimitación

A primera y simple vista, cuando se menciona el término de Interpretación en los Servicios Públicos (ISSPP) o, incluso, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP), se entiende de inmediato que es el uso o la práctica de estas dos modalidades vehiculares de comunicación en el ámbito de los sistemas públicos de cada país para que los que desconocen el idioma que habla la mayoría en ese país y, por lo general, representan una minoría étnica, tengan acceso a estos servicios. Y de hecho así la define Schjoldager (1998: 214): "Community interpreting is often defined as interpreting between a representative of public services (or agencies), on the one hand, and a member of an ethnic community (or minority), on the other" [3].

Sin embargo, esta mera y simple definición que acabo de plantear se quedaría corta por hablar de una práctica y un ejercicio tan exhaustivos y antiguos. No sería suficiente definir así de una forma tan sucinta una práctica que ha generado, y sigue generando, mucha polémica, una práctica que en algunas partes del mundo se reconoce como una especialidad independiente y como una profesión, en otras zonas, se reconoce su existencia, pero no se le reconoce como una práctica en sí misma, en otras culturas, se reconoce como práctica, pero la llevan a cabo figuras totalmente ajenas a los requerimientos y exigencias imprescindibles para realizarla; y en otras regiones del mundo, ni siquiera se reconoce la existencia de esta práctica en sí: "Comparative studies of interpreting provision in various countries sow a spectrum of response, ranging from those countries that deny the existence of multilingual communication issues, to reliance on ad hoc services, to generic language services, to fully comprehensive responses"[4] (Ozolins, 2000: 21).

Es un ámbito que, como menciona Valero (2003: 3) tiene "un desarrollo tan rápido y universal que cualquier información recogida puede quedar obsoleta en un mínimo espacio de tiempo o en la próxima búsqueda en internet". Por lo tanto, para poder hablar de esta modalidad, no podríamos restringir su definición al acto de traducir e interpretar para los extranjeros en los Servicios Públicos. Abril Martí, que, en su tesis doctoral, sí afirma que la ISP es la práctica que ha surgido para facilitar la comunicación entre los agentes de los Servicios Públicos y las minorías étnicas en un país, explica después que, efectivamente, esta especialidad es mucho más amplia y extensa que esta simple definición:

> En su sentido más amplio, (…), describimos la ISP como aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos nacionales -policiales, judiciales, médicos, administrativos, sociales, educativos y religiosos- y aquellos usuarios que no hablan la lengua oficial del país y que habitualmente pertenecen a minorías lingüísticas y culturales: comunidades indígenas que conservan su propia lengua, inmigrantes políticos, sociales o económicos, turistas y personas sordas. No obstante, (…) esta definición genérica está sujeta a matizaciones, según la realidad nacional considerada o los parámetros de estudio aplicados. (Abril Martí, 2006: 5)

A pesar de la no muy extensa bibliografía que hay sobre la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP) -en comparación con otras especialidades y, sobre todo, la Interpretación de conferencias, que se considera más moderna que la ISP, consultando algunos de los estudios basados en esta modalidad, se podría sacar un gran número de definiciones tan distintas y heterogéneas entre sí, debido a las perspectivas desiguales desde las que se mira esta

modalidad, pero todas ellas, desde luego, confirman, una vez más, la complejidad de la ISP. Si me dedicara a exponer todas estas definiciones, no sería suficiente, ni mucho menos, hacerlo en este trabajo de TFM, por lo que me limitaré a mencionar las siguientes definiciones:

Según Lesch citado en Valero (2003), la Interpretación en los Servicios Públicos es un instrumento de equilibrio de poderes y una herramienta crucial para crear una sociedad independiente:

> La traducción en los SSPP es un medio para conseguir un fin, principalmente el de proporcionar a la comunidad la información y los medios necesarios para que sus miembros desarrollen las habilidades por ellos mismos. Es un intento de equilibrar las relaciones de poder entre el emisor y el receptor priorizando la necesidad de comunicarse. (Valero, 2003: 5)

Por otra parte, Cluver, también citado en Valero (2003), parte de la consideración de que no existe una sociedad homogénea y que, en cada una de las diferentes comunidades, existen grupos minoritarios que, debido a la barrera lingüística, no pueden acceder a los mismos servicios de los que disfruta la mayoría. Y de ahí, resalta Cluver la necesidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos para hacer asequibles aquellos servicios para los grupos marginados:

> No existe una sociedad homogénea y los traductores necesitan mostrarse sensibles a las necesidades de los diferentes grupos. Dentro de cualquier comunidad lingüística existen grupos marginados que han sido excluidos de los avances de la mayoría y para los que la forma en la que se da la información presenta una barrera […] [la labor del traductor en los SSPP] no es solamente proporcionar la información en otra (sic) lenguas (de un modo paralelo) sino transmitir esa información de un modo mas (sic) asimilable para las comunidades marginadas. (Valero, 2003: 5)

Al igual que Cluver, Roberts también se refiere a la Interpretación en los Servicios Públicos como una vía para reducir no solo las barreras lingüísticas, sino también las culturales que hay entre los representantes de los servicios públicos que forman una mayoría y, por tanto, un mayor poder, y los solicitantes de estos servicios que forman una minoría: "The "client" of community interpreting belongs invariably to a minority group whose culture -even more than language- is not understood by the majority group which organizes and offers the services to which the client is entitled"[5] (Roberts, 1997: 12).

Abril Martí, por otra parte, no ve que la traducción o la interpretación en los servicios públicos sea cuestión solo de los grupos marginados o se limite a ellos, ya que, para esta investigadora, eso depende de la realidad nacional y política de cada sociedad. Y, así pues, explica ella que en Sudáfrica la Interpretación en los Servicios Públicos se usa con grupos que no forman una minoría, sino una mayoría:

> En Sudáfrica, por ejemplo, los usuarios de los servicios de ISP no son una minoría en el conjunto de la sociedad, sino la inmensa mayoría de la población, cuyas lenguas, por razones políticas históricas, se han visto excluidas de la Administración pública hasta fecha muy reciente. (Abril Martí, 2006: 5)

En referencia a la complejidad de esta modalidad de Interpretación, la identificación de su campo de acción y las distintas denominaciones que ha ido recibiendo, en la misma línea que acabo de señalar, Valero Garcés agrega que:

> Uno de los primeros problemas que encontramos es el de su definición y delimitación de su campo de actuación. Existe una gran variedad de denominaciones para esta actividad intercultural. En inglés se conoce principalmente como *Community Interpreting and Translating* o *Public Services Interpreting and Translating*, aunque existen otras denominaciones como *Liaison Interpreting*, *Interpreting and Translating in Social Services*, etc. así como términos diferentes para referirse a sus practicantes: *Health Care Interpreters, Medical Interpreters, Cultural Interpreters, Commnunity Interpreters, Legal Interpreters*, etc. (…) En otros centros, por ejemplo en la Universidad de Granada, se utiliza, no obstante, *Interpretación Social*. (Valero Garcés, 2003: 3-4)

La existencia de una larga lista de denominaciones para esta modalidad pone de relieve que aún está en fase de prueba y de que está todavía en vías de consolidarse. La evolución de los términos o las distintas connotaciones o matices que se ven adquiriendo con el paso del tiempo indican que estas denominaciones siguen vivas. Tipton y Furmanek explican que esa terminología que ha ido adquiriendo la Interpretación -y la Traducción también- en los Servicios Públicos está en constante aumento, de manera que ello generó contradicción en algunos casos:

> The terminology used to refer to interpreting that takes place in public services and in community-based organizations has been in constant flux, leading to a mishmash that appears to defy resolution. Some may view these terminological complexities and

> meanderings as redundant, others as enriching, still others as simply an inconsistency impossible to avoid in a rapidly growing and changing field. It is well known that terminology continuously evolves as it is tried and tested, and moves in and out of different contexts. Since scholarly interest in the field of non-conference, non-business and non-diplomatic interpreting first emerged in the 1980s the following terms have appeared in ways that sometimes overlap or contradict: ad hoc interpreting, community interpreting, public service interpreting, dialogue interpreting, liaison interpreting, bilateral interpreting, triad interpreting, discourse interpreting, cultural interpreting, intercultural interpreting and intrasocietal interpreting. It is important to note, however, that defining and naming concepts should not happen in isolation from particular contexts where practices described by those names are used or not used[6]. (Tipton y Furmanek, 2016: 3)

Esta variada gama de definiciones de la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP) -que según Roberts (1997, 8) han acarreado que "*[its] scope is ill-defined*"- han dependido de cómo ha sido percibida la ISP según iba surgiendo en cada comunidad, la importancia que iba ganando y la comparación y distinción se hacía entre esta y otros tipos de interpretaciones. En algunas partes, por ejemplo, este tipo de interpretación se refería a los intérpretes que trabajan para una entidad en concreto, en otras, se acuñó el término según la índole y funcionalidad que tiene la ISP para disipar los malentendidos culturales. En otras, como en EEUU, por ejemplo, esta especialidad se ve desde una perspectiva diferente a la interpretación jurídica. Y, por ello, se optó por un término que la distinguiese de los demás tipos de interpretación, y, en particular, de la interpretación jurídica. Lo cual "respondería fielmente a la realidad estadounidense, donde los intérpretes judiciales disfrutan de un reconocimiento profesional muy superior al de otros intérpretes de los servicios públicos" (Abril Martí, 2006: 5). En esta misma línea, se ha llegado también a afirmar que:

> The different usages have become irreconcilable, since in Europe *community interpreting* would lead to confusion with interpreters working for the European Community, while on the other hand the British term *public service interpreting* is unusable in Canada, where the *Public Service* means what other countries call the *Civil Service*. Meanwhile, in Canada some people also use *cultural interprete*r (…). Most recently (1998) some Australians and a committee of the International Federation of Translators have come up with community-based interpreting (CBI), defined as: any

> interpreting (paid or voluntary) where interpreters work in day-to-day life situations in the community (not including court or legal work)[7]. (Harris, 2000: 4)

A pesar de su larga antigüedad, que podría datarse de "los encuentros entre romanos e iberos o en [de] los conquistadores españoles en América", explica Valero (2003: 4; 2006: 39) que no existe un consenso sobre el campo de acción de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, aunque se sabe que se trata de que dos hablantes se comuniquen entre sí, cada uno en su idioma materno, gracias a la existencia de intermediarios. Precisamente, esa existencia de un intermediario o intérprete de enlace o bilateral es una de las causas por las que no se podría definir el campo de acción y establecer una definición clara y satisfactoria para esta práctica, pero ya hablaré de esto más detalladamente en otro apartado. En este sentido, se ha llegado a afirmar que:

> La delimitación de su campo de acción es pues una tarea compleja y de difícil solución tal y como demuestran las investigaciones empíricas y publicaciones que van apareciendo en número creciente basadas en el análisis del discurso del intérprete o de textos traducidos para una comunidad específica. (Valero, 2006: 39; y 2003, 6-7)

El hecho de que no exista unanimidad sobre la definición o la delimitación de la ISP es precisamente debido a su relación directa con el factor humano, es decir, que la ISP ha surgido por y para el factor humano. Cuando hablamos de la interpretación de conferencias, por ejemplo, vemos que en realidad hay dos partes que se comunican entre sí por una cuestión que les concierne, evidentemente, pero que no toca a ninguna de estas dos partes directamente. Mientras que en los Servicios Públicos estamos hablando de una cuestión que toca directamente a los inmigrantes o a los solicitantes de estos servicios en cada país. Y dado que estamos hablando de personas, cuyas condiciones, circunstancias y realidades varían constantemente, entonces las realidades de las sociedades van a cambiar siempre conforme lo hagan las vidas de las personas.

> The textual world of human interaction consists of issues which directly address the way people (individual or organizations) interact with one another; such issues are usually discussed in an attempt to arrive at a group decision and find solutions which are important to the participants themselves or to the institutions they represent. Interpreter-mediated events which address such issues are inevitably characterized by a higher degree of subjectivity and greater involvement of the part of participants in the textual world where they figure explicitly or implicitly as text entitles[8]. (Alexieva, 2002: 227)

Todos los datos, explicaciones, citas y testimonios mencionados arriba, que arrojan luz sobre la situación polémica y desequilibrada de la ISP, sea a nivel de la acepción de su terminología en las distintas partes del mundo, sus definiciones variadas, su poco clara delimitación o debido al consenso que hay sobre la falta de determinación de su campo de acción, en realidad solo dejan clara la importancia de esta modalidad de interpretación que a pesar de estar "en rápido desarrollo [está] aún lejos de la profesionalización" (Abril Martí, 2006: 7); esa importancia que emana de su característica de ser interpretación de enlace o dialógica. Esta característica implica cercanía y aproximación para conseguir mayor entendimiento: entender y ser entendido aun siendo en dos idiomas distintos.

> Dialogue interpreting also places emphasis on the meaning of the word (logos) and on mutuality (dia), which refocuses the action on the person in the Buberian tradition of philosophy of dialogue and of personalism, and calls for an openness to the Other in order to understand oneself[9]. (Tipton y Furmanek, 2016: 6)

2.1.2. La interpretación en los servicios públicos (ISP): Aproximación histórica y evolución

Llevo mencionando la cuestión de la antigüedad de la ISP en varias partes de las secciones anteriores y el diferente reconocimiento que tiene en los distintos países del mundo. Por lo que resulta imprescindible dedicar esta sección del trabajo a hablar de dicha antigüedad de la ISP, así como de su desarrollo y evolución como práctica.

Haré una pequeña presentación sobre la historia de la ISP y su desarrollo como práctica en el pasado sin estar reconocida como modalidad independiente de las distintas modalidades de la interpretación. Luego, pasaré a hablar, aunque de forma no muy detallada, de su evolución en los distintos países del mundo, empezando por aquellos que se consideran pioneros en reconocer la práctica de la ISP y donde esta modalidad goza, por tanto, de más "prestigio". Después, abordaré el punto que considero más concerniente a este trabajo: la evolución de la ISP en España y en el Mundo Árabe.

2.1.2.1. Presentación de los hitos históricos de la ISP

La interpretación como actividad, en general, es tan antigua como la humanidad misma. Ya desde épocas muy tempranas, que podría datar de los tiempos de los faraones (Harris, 1997, 1), se apreció la necesidad de que los seres humanos, por su cualidad de ser sociales por naturaleza, se comunicaran entre sí, a pesar de la barrera lingüística, sea por comercio o por conquistas, guerras, etc.

Basándome en lo que explica Roberts (1997:7), que considera que la Interpretación en los Servicios Públicos, o la interpretación comunitaria como la denomina ella, es la práctica más antigua del mundo, o también en lo que afirma Mikkelson (1996: 125), que la ve como una práctica que se remonta a "time immemorial", podemos considerar que la ISP, como práctica, es la más antigua de las modalidades de interpretación.

> While conference interpreting only came to the fore in the first half of the 20th century, and while official court interpreting is primarily a phenomenon of the second half of this century, community interpreting has been around since the first encounter between different linguistic groups[10]. (Roberts, 1997: 7)

Existe un acuerdo unánime entre los investigadores sobre la antigüedad de la ISP que precede a las otras modalidades, aunque está claro que, hablando de siglos tan tempranos, los registros y las documentaciones que probarían la práctica de esta modalidad serían más bien escasos. No obstante, podríamos apoyarnos, en este sentido, en Roberts (1997) y Delisle (1977) para toparnos con la primera incidencia registrada de la práctica de la ISP, y que se remonta al Siglo XVI:

> The earliest recorded incident related to community interpreting in Canada, a relatively young country, took place in 1534 (Delisle, 1977: 5-14). That was the year when the French explorer Jacques Cartier kidnapped two Iroquois, took them to France to learn French and sent them back eight month later to act as interpreters in exchanges between the Iroquois and the French. However, they remained loyal to their Iroquois brothers and never collaborated with the French when there was a conflict of interest between the two groups. At the beginning of the 17th century, when the French returned to North America with the plan of establishing permanent trading posts, they needed to communicate with a number of Indian tribes to persuade the latter to trade pelts with them. To this end, they used French resident-interpreters such as Étienne Brüllé and Jean Nicolet, who adopted the Indian lifestyle and acted not only as linguistic intermediaries, but also as commercial agents, diplomats and guides. Thus began the

> tradition of community interpreting in North America, a practice that has persisted throughout the centuries, as new linguistic groups sought refuge on the new continent[11]. (Roberts, 1997: 7)

Según muchos autores e investigadores (Harris 1997; Valero 2003 y 2006; Abril Martí 2006; Taibi (2011), entre otros), el auge de la interpretación, en general, y, con ella también, por supuesto, la Interpretación en los Servicios Públicos (ISP), se dio en el Siglo XX, dados los retos y los desafíos que surgieron en él, el aumento de las investigaciones y los trabajos sobre sus distintas modalidades, sobre todo la interpretación de conferencias, que fue la novedad del Siglo.

Dichos retos, desafíos, estudios… incrementaron aún más con la II Guerra Mundial, uno de los mayores acontecimientos que agitó todo el mundo, y que acarreó muchas consecuencias y, por tanto, muchas respuestas por parte de los distintos gobiernos a distintos niveles. Una de esas consecuencias que suscitó la Guerra fueron los mayores flujos migratorios a diferentes países, siendo los primeros destinos Australia y Canadá: "Australia y Canadá son los dos países que aparentemente guardan más relación en términos de asentamiento de inmigrantes" (Valero, 2003: 17; y 2006: 49). También se ha afirmado en este sentido que:

> La II Guerra Mundial es para muchos el punto de partida del desarrollo más activo de este tipo de actividad en aquellos países que habían recibido y que recibían población inmigrante y refugiados. Era necesario buscar soluciones para facilitar la comunicación entre las diversas comunidades lingüísticas que convivían. (Valero, 2006: 41)

Menciono aquí lo que explica Harris sobre la evolución de las distintas modalidades de la interpretación durante el Siglo XX, a raíz de la II Guerra Mundial, y, sobre todo, en lo que concierne al reconocimiento y divulgación de las modalidades de la interpretación de conferencias, la interpretación judicial, la interpretación de signos y la interpretación en los servicios públicos.

> The trend has been constant since the end of World War II, but not equally felt in the various branches of interpreting. The 1940s, 1950s, and 1960s were, in this respect, the decades of the conference interpreters, the first branch to achieve a universally recognized status. […] The 1970s and 1980s were in the same way crucial decades for two other branches, namely court interpreting and sign language interpreting. Both of them also had a long history, but a history of volunteering and ad hoc amateurism. […] Will the 1990s turn out to be the decade of the medical interpreters and the social service

> interpreters? I venture to say so and certainly the indicators have started to manifest themselves: accreditation, training, remuneration, research. The results have been dispersed throughout many parts of the world […][12]. (Harris, 1997: 1-2)

De esta cita podemos deducir que: 1) la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP), a pesar de ser más antigua en su práctica que las demás modalidades, ha sido una de las últimas en reconocerse en todo el mundo y 2) que el reconocimiento de la TISP ha estado en estrecha relación con los flujos migratorios, que son, precisamente, los que se dieron a raíz de la II Guerra Mundial y, sobre todo, en los países que se podrían considerar como los primeros destinos para esos inmigrantes como Australia, Canadá, EEUU, etc., y donde hay más avance en esa rama de la interpretación, como se detalla en la siguiente sección.

2.1.2.2. La TISP: evolución y enfoques de desarrollo

La TISP ha ido evolucionando de distintas formas y a distintos niveles en las diferentes partes del mundo, dada la variedad de condiciones y factores influyentes en su desarrollo en cada sociedad:

> Esta provisión de servicios de lenguas adoptó diversas formas en los distintos países debido en parte a diferentes condiciones históricas, políticas o socioculturales que confluían en cada país, así como a las respuestas recibidas por las instituciones oficiales, el reconocimiento del papel del intérprete y/o traductor (I&T), el valor económico asignado a su labor, su disponibilidad, las posibilidades de formación, etc. (Valero, 2006: 41)

Convendría, por tanto, hacer una pequeña comparación entre esos países en los que la TISP goza de un reconocimiento bastante amplio y aquellos otros donde la TISP está reconocida, pero su situación deja mucho que desear, como es el caso, por ejemplo, en España; y los países donde la TISP ni siquiera tiene una denominación, aunque se practica y es necesaria en las administraciones e instituciones públicas, como es el caso en los diferentes países del Mundo Árabe. No obstante, solo mencionaré algunos países y de forma no muy detallada con el único fin de dar un poco de información sobre el *statu quo* de la TISP en esos países, siendo España y el Mundo Árabe mis dos objetivos principales en esta investigación.

Algunos estudios (Abril Martí, 2006 y Ozolins, 2000) atribuyen estas distintas percepciones que ha tenido la TISP en las diferentes sociedades a motivos principalmente políticos, que, por su parte, condicionan la reacción de las instituciones públicas ante la accesibilidad lingüística de los servicios que prestan: "Policy environments differ radically from country to country, and even countries with similar institutions may have different policy outcomes in relation to interpreting"[13] (Ozolins, 2000: 25).

En su tesis doctoral, Abril Martí divide las políticas que han adoptado los países ante la afluencia de inmigrantes en dos modelos: el modelo de "crisol", que ella lo describe como un método asimilacionista, y el de "mosaico" que, según la autora, se trata de un método integracionista.

En resumen, el modelo de "crisol" se basa en la soberanía de la "identidad nacional" y, por tanto, son los inmigrantes los que tienen que "superar la barrera lingüística" por su cuenta sin ninguna facilidad ni servicio de interpretación ofrecidos por parte de las administraciones públicas. El otro modelo es un modelo basado en la multiculturalidad y en que cada uno de los distintos grupos que conforman la sociedad pueda conservar su "identidad original".

> En cuanto a las consecuencias de una y otra filosofía sobre la creación de servicios lingüísticos, las sociedades que acogen a las minorías por vías asimilacionistas tienden a ver en el aprendizaje de la lengua oficial una condición básica para la integración y el bienestar social, por lo que suelen ser reacias a proporcionar servicios públicos de interpretación y atribuyen a los miembros de las minorías la responsabilidad de superar la barrera lingüística. En los países que reaccionan con políticas integracionistas, en cambio, las autoridades asumen con mayor facilidad parte de la responsabilidad de la integración lingüística, por lo que presentan una mayor tendencia a hacerse cargo de la provisión de servicios lingüísticos para las minorías. (Abril Martí, 2006: 88)

Ozolins (2000), por otra parte, divide las políticas responsivas de las sociedades ante la afluencia migratoria y la accesibilidad de los servicios públicos en los siguientes factores "none comprehensive" [enfoque excluyente], "ad hoc services" [servicios ad hoc], "generic language" [lenguaje genérico], "legalistic" [legal] y "comprehensive" [la integralidad].

Para la división de la política del enfoque excluyente, explica Ozolins que no se trata de una política de inclusión, es decir, que no se ofrece ningún tipo de interpretación para los inmigrantes que, según aclara la investigadora, suelen ser una minoría y de corta estancia. En

esta división sitúa Ozolins a las monarquías del Golfo, Japón y las fronteras de Brasil (en el caso de la interpretación para los grupos indígenas).

> In these countries, for the individual who doesn't speak the dominant language, there is no responsiveness on the part of host institutions. Bringing one's own interpreter, reliance on family or friends or brokers, and generally hostile and dismissive attitudes towards the immigrant worker or indigenous inhabitant are common[14]. (Ozolins, 2000: 23)

Con respecto a los servicios *ad hoc*, afirma Ozolins que "a far larger number of countries now have at least an *ad hoc* approach to interpreting" (Id.). Dichos servicios *ad hoc* son, normalmente, iniciativas llevadas a cabo por parte de las instituciones de forma individual, como los servicios sociales, hospitales, comisarías, etc. para satisfacer la necesidad de un intérprete o mediador en los servicios públicos. En esta categoría, se situarían "those countries of most recent immigration and most recent awareness of their cultural diversity" (Id.) como Bélgica, Austria, Alemania y Reino Unido, hasta finales de los años 90. Y la interpretación en esos casos carece de "concept of training, […] accreditation or registration" (Id.).

La categoría del enfoque del lenguaje genérico, para Ozolins, se distingue de la de los servicios *ad hoc* por el papel que juegan los gobiernos en los servicios de interpretación, ya que mientras que los servicios *ad hoc* solo se ofrecen por parte de instituciones individuales sin nada de intervención por parte de los gobiernos, la categoría del lenguaje genérico se da, sin embargo, en "several countries where usually governments, but sometimes charities or private providers, [attempt] to introduce broader-based language services that make some attempt to cover public sector needs" (Id.). En esta categoría se situarían países como Reino Unido, Holanda, Francia, Noruega, Finlandia y Canadá. Según explica Ozolins (citando a Pointeon et al. 1998), esos tres países cuentan con servicios de interpretación telefónica y, asimismo, en ellos los gobiernos trabajan en conjunto con distintas ONGs para ofrecer servicios de interpretación en el sector público.

> The UK has emerged from its previously ad hoc approaches to service provision by gaining some significant policy support in the development of a National Register of Public Services Interpreters, […]. In Norway, local governments have developed language services for the public sector very rapidly in recent years. This country has accepted significant intakes of refugees, and has learned quickly from Swedish and

other models. Finland has also recently begun this process. Canada has set up generic language services, usually on a provincial basis […][15]. (Ozolins, 2000: 24)

En cuanto al enfoque legal, que, según Ozolins, es un enfoque opcional, el autor lo describe como aquel enfoque en el que la provisión de los servicios y facilidades lingüísticas se consideran como un derecho garantizado por la constitución o que se adopta por los países en los que, aunque los servicios lingüísticos no se consideran un derecho garantizado por ley, la interpretación se enmarca dentro del sistema legal por la soberanía de este.

> The legalistic approach is represented in our schema as an optional stage. This characterises situations such as in the United States where certain rights have been constitutionally guaranteed to non-English speakers in dealing with institutions.[…] This orientation can also be found in countries where governments for its own policy ends (which may or may not be rights-driven) identifies the legal system as a priority area for interpreters[16]. (Ozolins, 2000: 24)

En este enfoque, aparte de EEUU, Ozolins sitúa también a países como Dinamarca, donde "authorised interpreters are mandated under the Administration of Justice Act", Alemania, Sudáfrica y Malasia.

El último enfoque que menciona Ozolins, y que se considera el ideal para la interpretación en el sector público, es el enfoque inclusivo y de la integralidad.

> Comprehensiveness can be defined in situations where generic language are backed by other official and professional attempts to support these services -by training, by accreditation, by having those professionals working with interpreters also trained, and having broad government principles of access established and heeded by public sector and relevant private sector agencies[17]. (Ozolins, 2000: 24)

En esta categoría, Ozolins sitúa a Australia y Suecia como dos modelos pioneros en la atención prestada a los servicios de interpretación en el sector público; y sitúa, asimismo, a Reino Unido, a los Países Bajos y algunos países escandinavos como países en vías de progreso hacia ese enfoque, si siguen con el mismo ritmo de desarrollo.

En su modelo, Ozolins detalla, asimismo, que, para llegar a este enfoque de integralidad, existen algunos requisitos que él divide en principales y secundarios, recalcando, no obstante, que ese modelo no se trata de un modelo único y fijo, ya que dichos requisitos podrían variar de un país a otro, dependiendo de la realidad social de cada uno.

En cuanto a los requisitos principales, Ozolins los limita a tan solo tres: "organized language services, training, accreditation" [servicios lingüísticos organizados, capacitación y acreditación]. Con servicios lingüísticos organizados, comenta Ozolins, las instituciones tienen la obligación de incorporar los servicios lingüísticos para atender a los distintos grupos de la población eliminando así la barrera lingüística.

> The overarching principle of such policy is the obligation for institutions to take on issues of language and communication affecting their work with various groups in the population: thus typically all government departments and agencies are obliged to use language services as an integral part of their service delivery[18]. (Ozolins, 2000: 25)

Con respecto a la capacitación, Ozolins explica que también eso difiere de un país a otro, pero que, en líneas generales, la acreditación en los países que han alcanzado el nivel del enfoque de la integralidad tendría las siguientes características.

- Que se extiende a idiomas que no son muy comunes y que no están incluidos en las enseñanzas académicas.
- Que la capacitación tiene una índole profesional o semi profesional, que podría extenderse, en algunos casos, a cursos universitarios completos.
- Que se prefiere contratar a personas capacitadas en los servicios públicos.
- Que hay relación entre la capacitación y la acreditación.
- En los modelos avanzados, se cuenta con un plan íntegro de capacitación.

El último requisito principal que menciona Ozolins es el de la acreditación, que también, según él, recibe otras denominaciones, como certificación, registro, autorización, etc. dependiendo de cada país. Y explica Ozolins que para los países que aún están en la etapa de adoptar los enfoques legales, o incluso con el enfoque de servicios *ad hoc*, esa acreditación se incluye dentro de la de los intérpretes jurados, mientras que para los países que ya han llegado a la etapa del enfoque de integralidad, existen sistemas propios para la acreditación de los intérpretes en los servicios públicos.

Las características que cataloga Ozolins como secundarias, ya que, según explica, "not all or even most are necessarily present in the few systems that can be termed comprehensive" (Ozolins, 2000: 27). No obstante, la importancia que tienen estas características radica en que al menos una de ellas, o varias, siempre están presentes en los sistemas de los países que han podido llegar a la etapa de la integralidad.

La primera característica secundaria que menciona Ozolins es la del desarrollo profesional con el que deberían contar los intérpretes. Para aquellos intérpretes que pertenecen a una entidad en concreto, es la entidad la que tiene la responsabilidad de que los intérpretes cuenten con la capacitación y las herramientas oportunas para su desarrollo profesional. Por otro lado, con respecto a los intérpretes que trabajan autónomamente, el desarrollo profesional recae sobre ellos como una responsabilidad individual, aunque afirma Ozolins que incluso para estos intérpretes siempre hay instituciones que les ponen al día de los nuevos servicios, clientes, listas de terminología, etc. Como ejemplo de la mejor aplicación de esta característica, menciona Ozlins a EEUU, donde es esencial que los intérpretes adquieran ciertos puntos de desarrollo profesional para seguir en su proceso de certificación como intérpretes judiciales.

Le segunda característica es la de la capacitación de los profesionales que trabajan con los intérpretes, que, según Ozolins, se considera una problemática a nivel universal. Existen tres enfoques desde los que se brinda esta capacitación. El primero es cuando se brinda la capacitación como una parte principal de los entrenamientos profesionales en las instituciones, como, p. ej., la sensibilización sobre el factor cultural en los hospitales, las comisarías, etc. El segundo enfoque es aquel desde el que la capacitación de los profesionales cuenta como un requerimiento o como un plus en el desarrollo profesional de los intérpretes. Y el tercer enfoque es cuando la capacitación viene como un requisito de la institución misma, como, p. ej., para trabajar en algún hospital en concreto o para trabajar como un juez en un tribunal, etc.

La tercera característica que menciona Ozolins es la del desarrollo de políticas y principios que regulen esta profesión. Y aunque dicha característica no es común, salvo en Australia y Suecia, que se consideran dos países pioneros en dicha rama, se podría apreciar varios intentos en distintas partes del mundo para desarrollar pautas que regulen esta profesión, como, por ej., en el Reino Unido, donde la insatisfacción con los servicios *ad hoc* ofrecidos llevó al final a la creación de un Registro Nacional de intérpretes, algo que luego ha pasado a restringir el ejercicio del papel del intérprete en este ámbito a dichos intérpretes registrados, y, asimismo, ha llevado al desarrollo de reglamentos, programas de capacitación y otros requerimientos de acreditación, etc. En Canadá ha habido también intentos en la misma línea. En Dinamarca, se ha alcanzado un nivel más alto y satisfactorio a este respecto, con la ampliación de la formación que reciben los intérpretes judiciales con dos años de formación en la interpretación en los servicios públicos.

La cuarta característica que menciona el autor es la inclusión de todas las lenguas y todos los modos de la interpretación, algo que solo se ha desarrollado en Australia, mientras

que en otros países no goza del mismo reconocimiento como en Australia. En esta parte, comenta Ozolins que el término Interpretación debería incluir todas las lenguas habladas, además de todos los modos de interpretación sin que haya separación entre ellos como está pasando actualmente. A este respecto, el autor hace especial hincapié en el lenguaje de signos y las lenguas indígenas. En cuanto al lenguaje de signos, aunque en algunas partes ha alcanzado un nivel bastante avanzado por considerarse como una especialidad independiente, en otras partes del mundo aún queda mucho trecho para su reconocimiento. Y en lo que se refiere a las lenguas indígenas, existe una gran carencia en su reconocimiento en la mayor parte del mundo.

La quinta característica se basa en la proporción de los servicios lingüísticos por parte de instituciones públicas y privadas. Ozolins explica que, inicialmente, los servicios lingüísticos consistían en un servicio gratuito ofrecido por los gobiernos y luego se ha empezado a contratar a empresas u ONGs para ofrecerlos cobrando el coste del servicio y, en algunos casos, como es el supuesto de Australia, existen intentos para privatizar estos servicios. En todo caso, Ozolins recalca que la calidad de estos servicios es realmente cuestión de que esta especialidad esté profesionalizada y no de que dichos servicios estén ofrecidos por instituciones públicas o privadas: "However, private sector involvement does not of itself result in either a strong profession or more comprehensive provision of service. It is the issue of the development of a profession "[19]. (Ozolins, 2000: 31).

La sexta característica secundaria que menciona el autor es la de la profesionalización de esta especialidad, que, como afirma él, "is perhaps the least achieved in most countries, even those with the most comprehensive service provision. The reasons for this are critical for understanding the very nature of this field of interpreting"[20] (Ozolins, 2000: 32a). El primer motivo al que atribuye Ozolins el hecho de que aún carezca de profesionalización esta especialidad es que dicha práctica es "institution driven" y no "profession driven" como la Interpretación de conferencias que ha gozado de mucho reconocimiento desde su aparición. Con "institution driven" o una actividad impulsada por la institución, Ozolins quiere decir que el desarrollo de dicha especialidad ha dependido siempre de cada institución, del grado de necesidad que ha ido teniendo cada institución para desarrollar dicho tipo de interpretación e incorporarlo en su legislación.

> At no point could these institutions have depended upon a readymade profession, and at no stage have they been centrally concerned with supporting such a profession, even though institutions have generally supported accreditation or certification systems that have been of direct relevance to them[21]. (Ozolins, 2000: 32b)

Esa carencia de profesionalización o de pautas claras según las cuales se ejerza esta especialidad ha repercutido negativamente en la calidad de provisión de los servicios lingüísticos ofrecidos, debido a que dichos servicios los acabaron ejerciendo personas que no tienen absolutamente nada de preparación y que la única cualidad con la que cuentan es la de ser bilingües; e incluso aquellos que cuentan con las competencias requeridas, les falta la capacitación y el desarrollo de una carrera.

> The inability to set clear professional standards from the beginning meant that much work in this area continued to be done by those without any qualifications—part-timers, volunteers, bilingual or supposedly bilingual staff, etc. And even those staff who have gone on to become full-time and competent interpreters usually have no common training, career path or induction, and sometimes little contact with each other[22]. (Ozolins, 2000: 32d)

Y aunque Ozolins comenta que el hecho de que esta especialidad la estén desarrollando personas que no tienen las competencias necesarias para hacerlo podría ser un motivo para empujar a las instituciones a insistir en desarrollar pautas profesionales para el ejercicio de esta especialidad, recalca que "until a strong training or accreditation program can guarantee the entry of competent individuals, a professional ethos will be hard to achieve"[23] (Ozolins, 2000: 32c).

Ahora que hemos hecho esta presentación sobre la evolución de la TISP en los distintos países del mundo, de una forma un poco general, ya toca adentrarnos en las dos partes del mundo que incumben a este trabajo: España y el Mundo Árabe; y tratar la evolución y exponer la realidad de la TISP en ambas partes.

2.1.2.2.1. La TISP en España

Según fuentes como Abril Martí (2006) y Valero Garcés (2006), España, con respecto a la TISP, se encuentra todavía en la etapa de negar la existencia de la misma y en la de ofrecer servicios *ad hoc* de esta práctica profesional. Ello, según Abril Martí, se debe a varios motivos demográficos y sociopolíticos.

Siguiendo el modelo de Ozolins, la autora explica que las administraciones públicas españolas siguen los modelos del integracionalismo y del asimilacionismo. Es decir, que los inmigrantes usuarios de los servicios públicos o tienen que comunicarse con las

administraciones en español o tienen que traer ellos mismos sus propios intérpretes. Por lo que la situación de la TISP en España es precaria y está bastante lejos de ser reconocida como profesión.

En la misma línea, explica Hicheri (2010: 213) que:

> A pesar del crecimiento del flujo de inmigrantes de lenguas y culturas diferentes en España y de la imperiosa necesidad de asistencia lingüística en varios estamentos de la administración pública, la labor del traductor e intérprete en los servicios públicos aún no ha conseguido reconocimiento profesional como actividad cultural imprescindible en estos ámbitos.

En estudios recientes, como en Sánchez Ramos, se arroja luz sobre los esfuerzos que se están realizando por parte de instituciones públicas partiendo de la conciencia de la importancia de dicha especialidad. Algunos son programas de grado y posgrado en distintas universidades españolas, como la Universidad de Alcalá, la Universidad de Salamanca, la Universidad Autónoma de Barcelona, entre otras. Otros esfuerzos vienen realizados por grupos de investigación, como el grupo FITISPOs de la Universidad de Alcalá, grupo GRETI de la Universidad de Granada, grupo Alfaqueque de la Universidad de Salamanca, etc. Y existen también otros esfuerzos e iniciativas en otras ramas académicas.

A pesar de todos los esfuerzos realizados, la autora explica, apoyándose también en la opinión de otros autores en la materia, que aún no se ha consolidado ni profesionalizado una especialidad tan necesaria como la TISP en España:

> La TISP no ha llegado a consolidarse debido a que se ha prestado más atención al componente textual, al concepto de equivalencia o al análisis lingüístico en lugar de centrarse en el componente social de la traducción. En lo referido a la interpretación, consideran que la interpretación en los servicios públicos (ISP) también ocupa una posición débil si se compara, por ejemplo, con la interpretación de conferencias. (Sánchez Ramos, 2020: 20)

Concluyendo, podemos afirmar que cada vez se está tomando más conciencia en cuanto a la TISP y su importancia en España y la mejor prueba de esta conciencia son las diferentes iniciativas y avances académicos que se llevan a cabo con el fin de ofrecer una formación adecuada y contribuir a que egresen cada vez más alumnos preparados para satisfacer las necesidades de la sociedad con respecto al ejercicio de esta profesión. No obstante, para que esta especialidad llegue a consolidarse y a profesionalizarse, hace falta seguir adelante en la

formación, como el primer peldaño que llevará, finalmente, a la profesionalización de esta especialidad.

2.1.2.2.2. La TISP en el Mundo Árabe

Si seguimos el mismo modelo de Ozolins con respecto a la respuesta de los países frente al reconocimiento de la TISP, podemos consignar que la mayoría de los países árabes, si no todos, se situarían en la etapa de la negación de esta especialidad.

> أما الدول العربية، فمع أن بعضها على الأقل يشهد تواجد عدد لا يستهان به من العمال أو الزائرين الناطقين بلغات غير العربية، كما هو الشأن بالنسبة لدول الخليج وخصوصًا المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، فإن هذا النوع من الترجمة لا يكاد يُرى له أثر، بل حتى مفهوم ترجمة الخدمات العامة أو "الترجمة المجتمعية" لا يعدو أن يكون ترجمة لمصطلح أجنبي لم يجد بعد مكانًا له في كتابات المتخصصين العرب ولا على أرض واقع الخدمات الإدارية والصحية والقانونية والتعليمية التي يفترض أن تُقدم للوافدين أو المقيمين، سواء أكانوا عمالًا لأم حجاجًا أم سياحًا[24]. (Taibi, 2011: 4-5)

Aunque la TISP en el Mundo Árabe, como explica Al Taibi, no es reconocida, el autor explica que, en realidad, su existencia en los países árabes es importante y facilitaría mucho la comunicación entre los que no hablan el idioma de la mayoría y las diferentes administraciones públicas. Ello se debe a la variedad sociolingüística existente. Esa variedad se divide en tres tipos: variedades en la estructura autóctona del país, variedades resultantes del fenómeno de inmigración y, por último, variedades por visitas por ocasiones especiales, como es el caso de los que hacen la peregrinación a Meca.

Taibi subraya la importancia de la incorporación de servicios lingüísticos en las administraciones públicas afirmando que se trata de un derecho que tienen las minorías que no dominan el idioma de la mayoría. Y para que mejore la situación de la TISP en los países árabes, el autor afirma que se tiene que trabajar en tres aspectos:

- A nivel de las administraciones, concienciando sobre la importancia de la diversidad lingüística y de incorporar servicios lingüísticos en todos los ámbitos del sector público.
- Los programas de formación.
- Hacer un seguimiento de la calidad de los servicios ofrecidos.

2.1.3. Diferencia entre la Interpretación en los Servicios Públicos y las demás modalidades de interpretación

La ISP tiene muchas características que la distinguen como especialidad de las demás modalidades de Interpretación. Dichas características ponen de relieve una vez más que esta rama de la interpretación se debería considerar como una profesión independiente que necesita de una formación especial. En la siguiente tabla voy a tratar las peculiaridades de la ISP frente a otras especialidades de la interpretación, basándome en estudios de autores como Alexieva (2002), Schjoldager (1998) y Roberts et al. (1997):

ISP	Otras modalidades de la interpretación
La interpretación se hace siempre de forma bilateral.	Tienen distintas formas dependiendo del contexto.
Proximidad entre los interlocutores. Comunicación espontánea e improvisada propensa a ser más personal y, por tanto, se emplea mucho la comunicación no verbal.	Existe bastante distancia entre los locutores y, por tanto, se emplea el uso de herramientas técnicas, como, p. ej. un micrófono, (como en el caso de la interpretación de conferencias) y, consecuentemente, se usa menos comunicación no verbal.
Aquí interfieren de una forma determinante los factores culturales. Por lo que cualquier malentendido debido a estos factores podría causar daños irreparables.	En otras modalidades, la interferencia de los factores culturales no es tan determinante como en la ISP.
El intérprete tiene que mediar en muchos casos para aclarar diferencias culturales, con el fin de evitar malentendidos entre los interlocutores.	Aquí no se recurre a la mediación, o esta se hace de forma muy limitada.
Aquí siempre se puede determinar la parte que representa la mayoría étnica y, por tanto, tiene más poder.	En otras modalidades de la interpretación es difícil determinar quién de las partes formantes de la conversación representa la mayoría étnica.

2.1.4. No todo bilingüe sirve para ser intérprete

Para poder presentar mejor la información en este apartado, he decidido comenzar con el preámbulo que pone Mikkelson en su artículo sobre esta profesión y los intérpretes que la practican en realidad.

> [Community interpreters] work in hospitals, schools, police stations, social service agencias, courts, and other public agencies in countries with large immigrant populations. They are practicing a demanding profession, one that requires a thorough knowledge of many registers of two or more languages and an ability to bride linguistic and cultural gaps in high-pressure situations. In many cases, these interpreters provide services without the benefit of training, proper working conditions, emotional support, or adequate remuneration- indeed, sometimes they are not paid for their services at all[25]. (Mikkelson, 1996: 125)

De estas palabras con las que abre Mikkelson su artículo, se puede entender y sacar muchas conclusiones sobre el perfil de las personas que ejercen de intérpretes en el ámbito de la TISP en general. Con las tres primeras frases, el autor nos presenta tres diferentes situaciones que tienen lugar en diferentes contextos en el Sector Público: legal, sanitario y educativo. Si nos fijamos en cada una de las tres, vemos que lo que se quiere comunicar son datos e informaciones muy delicados e importantes y, por consiguiente, su trasvase al otro idioma se debería hacer con mucha precisión y eficacia para evitar cualquier malentendido y/o fallo en la comunicación.

Mikkelson afirma en las siguientes líneas que, en efecto, la TISP es una profesión muy exigente, que requiere mucha preparación, formación, conocimiento lingüístico y cultural, algo que no se está satisfaciendo, puesto que los que la llevan a cabo suelen ser personas carentes de capacitación. Y lo que se entiende de lo que comenta el autor, es que ello se debe a las malas condiciones de trabajo, la baja remuneración o su carencia del todo, la falta de apoyo psicológico, entre otros.

Según el investigador, son estos los motivos que hacen que la TISP, aunque su práctica data de muchos siglos atrás, no goce del debido reconocimiento, y ello es porque la mayoría de los que hacen de intérpretes en este ámbito son intérpretes *ad hoc*, que no se dedican a la profesión, sino que la compaginan con otras profesiones y ni siquiera cuentan con la formación que requiere esta profesión tan delicada e importante.

Normalmente, la única capacidad lingüística que tienen las personas que llevan a cabo dicho papel es la de ser bilingües. Y aunque, aparentemente, un intérprete y un bilingüe se podrían ver como si fueran lo mismo, en realidad no lo son y existe una gran diferencia entre ambos. Según Valero (2006: 5), "Existe la creencia extendida en muchos círculos de que el simple hecho de ser capaz de comunicarse en otra(s) lengua(s) ya le convierte a uno en traductor o intérprete capacitado". Luego la autora refuta dicha creencia errónea explicando las diferencias entre un bilingüe y un traductor o intérprete capacitados destacando las diferencias que se detallan en los siguientes párrafos.

Según Valero (2006), existen muchos aspectos por los que no se puede igualar a un mero bilingüe con un intérprete capacitado. Empezando por la fluidez, ser bilingüe no es ninguna garantía de que esa persona pueda hablar el idioma con soltura, sino que podría tener conocimientos limitados de él, mientras que un intérprete está obligado a hablar los idiomas con los que trabaja con mucha fluidez.

Un bilingüe, asimismo, no respeta el aspecto de la neutralidad, es decir, que podría llegar a formar parte y dar opiniones y hacer juicios en la conversación entre las partes principales de la misma, mientras que el intérprete respeta los límites que le impone su trabajo, dedicándose solo a reproducir el mensaje y aclarar los matices lingüísticos y culturales.

Además, en cuanto al código deontológico, un bilingüe no se aferra a ningún código y hace la interpretación y/o traducción de forma general e inadecuada abogando siempre por los derechos de la parte a la que representa. A diferencia de ello, el intérprete tiene la obligación de seguir y respetar un código deontológico claro según el cual no haga de defensor de ninguno de los formantes de la conversación y respete la confidencialidad de ambos.

Otro aspecto que, según mi punto de vista, se considera muy importante es el de la preparación para la interpretación. La preparación para una interpretación en el contexto sanitario no va a ser la misma que la preparación para la del contexto educativo, legal, administrativo, etc. Cada contexto incluye una terminología específica y en cada uno destacan ciertos rasgos culturales y se aplican determinadas competencias y estrategias de la interpretación. Para un intérprete, es crucial tener el aspecto de la preparación en cuenta. Pero un bilingüe, que podría ser una persona *ad hoc* que no es intérprete profesional, sino que puede ser un pariente de un(a) inmigrante o un niño o niña hijos del mismo o la misma. En tal caso, la posibilidad de que estas personas se preparen antes de realizar una interpretación es mínima.

En lo que a la formación respecta, un bilingüe no suele contar con ningún tipo de formación. De hecho, puede que lo único que sepa hacer es hablar de forma oral los dos idiomas

en los que se comunica. Y, por tanto, esa persona bilingüe tiene fallos a la hora de transmitir el mensaje o aplicar las distintas estrategias. Un intérprete, por el contrario, tiene algún que otro tipo de formación que le ayuda a trasmitir fiel y correctamente el mensaje aplicando las estrategias adecuadas.

Estas son algunas de las diferencias entre un intérprete o traductor y un bilingüe. Evidentemente, tener la ayuda de un intérprete sería lo más ideal, no obstante, lo que pasa es todo lo contrario. En su libro, Valero (2006) expone por qué, a pesar de que en un ámbito tan importante como lo es el ámbito del Sector Público donde quienes deberían llevar a cabo la interpretación deberían ser los intérpretes, los que realizan dicho papel suelen ser bilingües y gente sin formación. También explica por qué se debería recurrir a intérpretes formados.

El primer y principal motivo por el que se recurre a los bilingües es porque esto suele ser más barato que contratar a un intérprete profesional, puesto que si este bilingüe es un conocido y un familiar de la persona que necesita los servicios, no le va a cobrar nada. También si es una persona contratada pero solo es bilingüe, le va a cobrar muy poco en comparación con lo que cobraría un intérprete profesional. Aunque luego explica Valero que contratar a un intérprete es mucho mejor y más barato que "un pleito", que podría ser la consecuencia de la mala calidad de la interpretación prestada por el mero bilingüe, que le va a hacer incurrir en fallos y errores de interpretación.

El segundo motivo por el que se recurre a un bilingüe es la dependencia que tiene alguna de las dos partes con respecto a la otra, por lo que esta última no necesitaría pagar dinero para la contratación de un intérprete. No obstante, Valero señala que ello va a afectar a la hora de tener que hablar de "conceptos complicados como trámites de asilo, consentimiento informado, diagnóstico precoz", cuestiones que solo un intérprete podría transmitir con precisión.

El siguiente motivo que menciona la autora es la creencia de que la comunicación va a fluir con la ayuda de un bilingüe gracias al uso de la comunicación no verbal y los ademanes. La autora afirma que dicha creencia es falsa porque los ademanes no son lo mismo en cada país. Lo que señala un gesto en un país puede señalar otra cosa en otro.

También, la gente recurre a los bilingües porque siempre están disponibles, a diferencia de los intérpretes que pueden estar sujetos a ciertos horarios o estar implicados en otras interpretaciones. Esta constante disponibilidad del bilingüe no quiere decir que vaya a hacer una interpretación de calidad como la que haría un intérprete profesional, puesto que ese intérprete va a respetar los principios que le impone el código deontológico, como la imparcialidad, la confidencialidad, etc.

Asimismo, Valero explica que se recurre a los bilingües porque siempre ayudan al que los contrata llegando incluso, en caso de ser conocidos o parientes del cliente, a ejercer de abogados emitiendo opiniones y juicios personales, y no sirviendo solo de puentes lingüísticos y culturales. Ello no siempre va a ayudar a los clientes, ya que, en el afán de ayudar a los clientes, se podría cometer fallos de interpretación, omisiones de información importante, etc. Y si son bilingües contratados y no tienen formación profesional, pueden ayudar movidos por motivos personales. Mientras que un intérprete va a mantener una postura neutral respetando siempre la precisión y la fidelidad en la información que transmite.

Los últimos dos motivos que menciona Valero acerca de la intervención de los bilingües es que suelen ser conocidos y parientes del cliente; y pertenecen a la misma cultura que él o ella. Y con eso también volvemos a la misma consecuencia de que así no se van a respetar los límites de las intervenciones en la conversación y de esta forma, en vez de ejercer de intérpretes o traductores, esos bilingües ejercerán de abogados y se corre el riesgo de que se pierda mucha información importante de por medio. Además de que si esos bilingües conocen la cultura de la persona que los trae, puede que desconozcan la otra cultura de quienes prestan el servicio. Un intérprete, en cambio, y aunque pertenezca a la cultura de alguna de las dos partes principales de la conversación, tiene la obligación de conocer la otra cultura y limitarse a aclarar las diferencias culturas y mediar en caso de que haya algún malentendido sociocultural o de cualquier otra índole.

A pesar de toda la información anteriormente mencionada sobre la intervención de bilingües y personas que no cuentan con ningún tipo de formación en los servicios públicos y las repercusiones negativas que ello genera, aún existen muchos contextos que se consideran muy delicados y en los que, no obstante, se recurre a esos bilingües y personas sin formación.

Uno de estos contextos es el ámbito policial y jurídico-judicial. En este ámbito se tratan temas que juegan, de forma directa, con las vidas de las personas. Así pues, la temática tratada en este caso "oscila entre el narcotráfico, la inmigración ilegal, el tráfico de armas, el blanqueo de dinero, el terrorismo, el espionaje, etc." (El Madkouri: 121). Es un ámbito que puede declarar inocente a un criminal o imputar a un inocente. Lo que pasa en este ámbito es que los intérpretes que realizan las tareas de interpretación no cuentan con la formación adecuada y, es más, la única titulación que pueden tener es el bachillerato o algún que otro diploma.

A estos intérpretes, como explica El Madkouri, se les atribuyen tareas muy delicadas como la traducción y transcripción de las escuchas telefónicas en vivo y en diferido de personas

que suponen un peligro para la seguridad nacional de los países. O sea, que el hecho de no contar con formación podría poner en peligro la seguridad del resto de los ciudadanos.

Esta cuestión de la nula formación que tienen las personas que trabajan en este ámbito se debe a que suelen ser personas contratadas por terceros, es decir, por empresas que van contratando a los que "supuestamente" son intérpretes, pero que en realidad no son para nada cualificados para dicho trabajo. Aparte de la delegación de la contratación de esas personas a empresas ajenas, otro factor por el que los que realizan este papel no son profesionales es la remuneración, ya que la remuneración ofrecida, y de la que, además, la empresa se lleva una parte, no es para nada suficiente para un intérprete profesional. De ahí, los intérpretes profesionales se dirigen a la interpretación de conferencias donde se paga más.

A esta falta de formación de los intérpretes que llevan a cabo el papel de la interpretación y traducción, se le añade otro factor, que es la desconfianza y el recelo que tienen los policías de los intérpretes, de manera que acaban siendo los mismos policías los que realizan la transcripción de las escuchas a raíz de lo que interpretan estos intérpretes y las constantes afirmaciones de si de verdad se está diciendo lo que se interpreta o no. Según explica el autor del trabajo, dicha desconfianza a veces se puede basar en la falta de formación de estos intérpretes:

> Cabe destacar igualmente que a veces la sospecha policial sobre la profesionalidad y fiabilidad de sus intérpretes o de los que están a su servicio, es fundada. Primero, la remuneración del intérprete policial deja mucho que desear. Segundo, el servicio de los intérpretes policiales es externado. Esto quiere decir, que son empresas ajenas a la policía las que prestan el servicio de la interpretación policial. Éstas, visto (sic) los precios pagados y la falta de personal cualificado para todaslas (sic) lenguas demandadas, se contentan con bachilleres o con personas sin ninguna formación en traducción e interpretación o en filología. Se dan casos de tenderos, sin estudios, que han asumido la interpretación para la policía o para los juzgados. Vistos los elevados costes que supone la contratación de graduados en traducción interpretación o de la formación continua de los intérpretes ya en plantilla, la situación no tiene vistas de resolverse amedio (sic) plazo. El perfil de estos intérpretes oscila entre personas sin formación, bachilleres, diplomados en turismo, licenciados en filología española, graduados en economía, etc. Estos diplomados y graduados suelen concebir su paso por la interpretación policial como un sucedáneo al paro. En cuanto encuentran posibilidad tengo otro trabajo mejor remunerado, Aunque no tenga nada que ver con la

> interpretación, abandonan la interpretación pasa ahora dejando lo recogerás mañana y traducción policial. (El Madkouri, 2020: 123)

Otro contexto en el que también se recurre a personas no cualificadas y a meros bilingües, como familiares y conocidos, es el contexto de la violencia de género. Según explica Lázaro Gutiérrez (2018), en este campo el perfil ideal de los que llevan a cabo la tarea de la interpretación debería ser el de un intérprete formado y especializado en el ámbito sanitario. No obstante, esta es una condición que no se puede garantizar en muchos países.

Según explica la autora, normalmente los que acaban haciendo la interpretación y facilitan la comunicación entre el personal sanitario y la víctima de violencia de género, suelen ser personas no cualificadas: familiares o conocidos de la víctima, amigos, etc… A veces, pueden ser personas bilingües de la plantilla del personal sanitario: enfermeras o médicos; o pueden ser trabajadores del hospital "jardineros o personal de la limpieza" (Lázaro Gutiérrez, 2018: 97).

En esta misma línea, explica Abril Martí (2015) que esa falta de garantía en la efectividad de la comunicación se considera como uno de los factores que obstaculizan que la víctima de violencia pueda ir para denunciar lo ocurrido. Asimismo, Abril Martí señala que el proceso de interpretación no solo lo llevan a cabo familiares y conocidos de la víctima, sino que incluso lo llega a realizar su agresor:

> Muy a menudo se trata de amigos o familiares, incluso los hijos, o de otras víctimas que hablan mejor el idioma. En no pocos casos, las víctimas van acompañadas por sus parejas, es decir, sus agresores. (Abril Martí, 2015: 82)

2.1.5. La Interpretación en los Servicios Públicos como forma de mediación intercultural

El término Interpretación en los Servicios Públicos (ISP) siempre va muy ligado al término de "mediación intercultural", especialmente, cuando estamos hablando del contexto que incluye a los inmigrantes, los solicitantes de asilo y los refugiados. Es tal la relación que casi resulta imposible abordar la cuestión de la Traducción y/o Interpretación en los Servicios Públicos sin que se hable de mediación intercultural.

> Entendemos la Mediación Intercultural —o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales— como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa ,orientada hacia la

> consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados. (Giménez, 1997: 142)

Entonces, estamos hablando de contextos en los que juegan un papel determinante no solo factores lingüísticos, sino también culturales y sociales. Son contextos en los que las diferencias culturales podrían causar malentendidos y fallo en la comunicación. Por ello, se ha llegado a explicar (Valero y Mancho: 2002) que, debido a estas diferencias y los prejuicios e ideas que podría tener cada una de las dos partes de la conversación sobre la otra, el intérprete o mediador debería tener ciertas cualidades, tales como:

- Conocer en profundidad las culturas de ambas partes de la conversación para poder aclarar esas diferencias culturales y disipar los prejuicios.
- Tener gran capacidad de mediar.
- Tener capacidad para acercar, culturalmente, ambas partes formantes de la conversación.

Existe una polémica acerca del límite al que debería llegar la mediación del intérprete, sobre todo en los países donde la ISP aún no está profesionalizada, como en el caso de España o el mundo árabe. Teniendo en cuenta la información mencionada en el apartado anterior sobre el perfil de los que ejercen esta profesión, en muchos casos el papel del intérprete es percibido, equivocadamente, de manera que a veces su papel no se limita al "mero cauce lingüístico" (Martín et al., 2002: 55), sino que llega a formar parte principal de la conversación, siendo defensor de una de las dos partes de la conversación:

> Con frecuencia los interlocutores tienen expectativas erróneas o irreales en cuanto a los límites del papel del intérprete. Al intérprete se le pide que realice tareas no relacionadas con la interpretación, tales como la recopilación de información, o la emisión de opiniones sobre lo expresado por parte del usuario perteneciente al grupo minoritario, etc., asignándole más bien el papel de ayudante general. Evidentemente, la asignación de dichas tareas puede comprometer su neutralidad. (Martín et al., 2002: 56)

Entonces, en el sector público -y especialmente en contextos de la inmigración o más aún cuando el caso en cuestión es de menores no acompañados- el papel del intérprete siempre va a extenderse a trabajos de mediación lingüística y cultural:

> El traductor o intérprete no lleva a cabo un mero trasvase lingüístico, sino que une funciones de coordinación, mediación o negociación de significados culturales o

sociales. El problema está en encontrar el límite preciso de esa intervención. (Valero, 2003: 7)

No obstante, a pesar de que no es decisión del intérprete que su papel se extienda a mediar cultural y lingüísticamente entre los interlocutores, siempre va a ser decisión del intérprete emitir juicios y opiniones, que realmente es algo de los usuarios.

2.2. El colectivo de los menores no acompañados

En cierta ocasión, se ha señalado que "más de la mitad de las personas refugiadas en el mundo tiene menos de 18 años. Hay unos 33 millones de niños y niñas que han cruzado fronteras internacionales buscando seguridad u oportunidades. Muchos lo hacen solos" (Unicef: 2021). Con esta frase he decidido abrir este apartado del marco teórico porque expresa una realidad dura y extrema que no se puede pasar por alto.

El colectivo de los menores no acompañados forma parte de los incesantes flujos migratorios, que se remontan ya a muchas décadas atrás y que están cada vez en aumento. Se caracterizan por un mayor grado de vulnerabilidad si se compara con el caso de un inmigrante adulto, dada la edad tan temprana a la que viajan estos inmigrantes y realizan ese recorrido repleto de peligros, riesgos y obstáculos en busca de un rayo de esperanza, condiciones dignas de vida y un futuro en el que puedan ver cumplidas las mínimas expectativas que tienen.

Son niños y niñas que huyen de situaciones conflictivas y severas en sus países, donde "la infancia representa a casi la mitad de la población" (Save the Children, 2018: 5a). Dichas situaciones extremas oscilan entre "violencia, trata de seres humanos, abusos físicos, psicológicos y sexuales" (ACNUR), además de guerras, conflictos armados, situaciones de extrema pobreza, marginación, segregación, etc.

A raíz de tales escenarios desoladores, esos niños y niñas se ven "empujados por [esas] distintas circunstancias que en la mayoría de los casos dejan poco margen a la voluntad personal" (Save the Children, 2018: 5b) para lanzarse a emprender el viaje migratorio lleno de inseguridades e incertidumbres solos y sin la compañía de ningún adulto que les proteja, con el sueño y la esperanza de llegar a buen puerto.

No obstante, desafortunadamente el sueño de esos niños se ve hecho añicos desde los primeros momentos del viaje, debido a las dificultades y durezas a las que se enfrentan en el camino, entre tener que subir a pateras que se hunden en el mar, tener que ir escondidos dentro o por debajo de los camiones, tener que saltar vallas de una altura considerable y un largo

etcétera de peligros a los que se enfrentan, a esta edad tan precoz, que, si tienen suerte y siguen con vida, llegan todos a su destino con muchas lesiones, heridas y, sobre todo, traumas.

Debido a su localización geográfica, España suele ser el primer destino de esos niños y se considera para ellos como la puerta mágica que les va a brindar todos sus sueños, anhelos y expectativas: "España, como frontera exterior de la UE, ha experimentado un gran aumento de las llegadas de niños y niñas migrantes no acompañados en los últimos tres años –pasando de 2.300 en 2017 a unos 13.000 a la fecha actual" (ACNUR). Sin embargo, al llegar a las fronteras españolas, esos menores, que, lamentablemente, creen que han llegado a "puerto seguro" (Save the Children, 2018: 5c) donde se les acogerá y se les brindaré la oportunidad de llevar una vida mejor, que tanto anhelan, se encuentran con que les espera un largo y arduo proceso de trámites para corroborar su minoría de edad, un procedimiento que, en muchas ocasiones, acaba con la repatriación de dichos niños a los países y a las realidades de las que huyen, pero aquellos niños que consiguen quedarse, tampoco les espera una vida fácil:

> Así, tenemos una legislación que permite que los menores migrantes sean rechazados cuando llegan a los puestos fronterizos, sin conocer su situación particular y su vulnerabilidad. Normas que permiten declarar adultos a los niños y niñas que logran entrar al territorio desafiando todas las adversidades, sin ni siquiera hablar con ellos y ellas. Que les niegan la posibilidad de opinar y dudan de su documentación precisamente solo en los casos que avalan su necesidad de protección. Leyes que permiten dejarles en limbos jurídicos hasta el momento en el que se encuentran en situación de irregularidad administrativa y de desamparo. […] A los que logran ver su minoría de edad reconocida no les espera un camino más fácil. Según la Comunidad Autónoma que les tutele verán incrementadas o comprometidas sus oportunidades de integración, estando el sistema caracterizado por una altísima heterogeneidad en la protección y los servicios ofrecidos. Algunos no soportan los regímenes a los que son sometidos y prefieren hasta vivir en la calle en vez de permanecer en los centros. Otros desaparecen sin dejar rastro entre las grietas de las casi inexistentes medidas para reforzar su seguridad en el sistema de protección. (Save the Children, 2018: 6)

2.2.1. Definiciones y denominaciones del colectivo de los menores no acompañados

Existen varias denominaciones y definiciones para este colectivo tan vulnerable de inmigrantes, aunque, en general, se les ha atribuido el término MENA como abreviatura de Menores Extranjeros No Acompañados. Este término, a lo largo del tiempo, ha ido adquiriendo muchos matices y connotaciones y hasta ha suscitado varias polémicas políticas entre los diferentes partidos (ver PSOE 2020 y Redacción 2020).

En resumen, dicha controversia política, que han suscitado los partidos de la ultraderecha, ha acarreado que dicho término se manchara con una imagen negativa sobre estos niños que lo único que anhelan es tener un futuro mejor. Ello fue motivo para que partidos como PSOE y algunas ONGs reclamaran que se cambiara ese término de MENA que, según la portavoz socialista de Migraciones y senadora por Albacete, Donelia Roldán, es un término "frío y no recoge la trágica realidad que hay detrás" (PSOE: 2020).

Por ello, muchas ONGs también, con el mismo objetivo de luchar contra esa imagen negativa que se intentaba atribuir a un colectivo tan vulnerable como estos niños inmigrantes, han empezado a usar otras denominaciones que, para ellos, eran menos crueles y fríos. Por eso se pueden apreciar distintas denominaciones para este colectivo según la fuente consultada. Por ejemplo: niños y niñas solos o separados de sus progenitores (Save the Children: 2018) y también como "menores migrantes solos" (Save the Children: 2018), menores migrantes no acompañados (RED: 2005), niños y niñas refugiados y migrantes no acompañados (ACNUR).

Al igual que las denominaciones, también existen muchas definiciones para el colectivo de los menores no acompañados. Por ejemplo, en ACNUR son "los niños y adolescentes menores de 18 años que se encuentran fuera de su país de origen y están separados de ambos padres o de la persona que por ley o costumbre les tuviera a su cargo".

Ayuda en acción, los define como niños que "recorren miles de kilómetros para llegar a España y lo hacen solos, sin familiares ni tutores. Huyen de situaciones extremas como la pobreza, el maltrato, la guerra o la trata. Y, lo que es peor, tienen menos de 18 años".

En Save the Children, podemos ver que los menores no acompañados son "niños y niñas que se desplazan dentro de su propio país o entre varios países, ya sea acompañados de sus padres o cuidadores primarios, o sin estar al cuidado de ningún adulto" y otra definición: "niños extranjeros que no están bajo cuidado efectivo de un adulto responsable de ellos legalmente, independientemente de que estén o no acompañados por un adulto" (Save the Children: 2018).

Entonces de todas estas definiciones, podemos sacar las siguientes características sobre este colectivo: son menores de 18 años, están separados de sus padres o de cualquier responsable que les tutele, salen de realidades extremas llenas de pobreza, conflictos y muchas

complicaciones y están en una situación muy vulnerable. Son niños que lo único que están buscando es sentirse seguros y tener un futuro mejor.

Es injusto, pues, intentar manchar la imagen de unos niños cuyo primer y único motivo es tener una vida como el resto de adolescentes que hay en todo el mundo. De ahí que en mi investigación haya decidido no reducir a estos niños a una mera abreviatura o un mero término llamado MENA y solo me refiera a ellos a lo largo de la investigación con la única condición que les caracteriza, la de ser menores no acompañados.

2.2.2. El perfil de los menores no acompañados, sus procedencias y los motivos de viajar solos

Como se ha ido diciendo, estamos hablando de niños en situación de extrema vulnerabilidad, una vez por ser adolescentes en edades muy delicadas y, por otra parte, por tener que vivir experiencias muy duras a esta edad tan prematura. Abordando el perfil de los menores no acompañados que llegan a España:

- La mayoría tiene entre 14 y 18 años, aunque se han documentado casos de niños de solo 9 años (Boudiaf, 2016: 40).
- La mayoría son varones.
- Al contrario de lo que se menciona en muchas fuentes, la mayoría vive con sus familias en el país de origen.
- La mayoría no ha sido escolarizada y tampoco tienen formación laboral. Y ello hace que sea difícil su integración en la sociedad.

En cuanto a sus procedencias, la mayoría de los niños, debido a la cercanía geográfica, provienen de Marruecos, en primer lugar, y luego de Argelia, pero también proceden de otros países:

> En España, la realidad de los niños y niñas migrantes que se encuentran sin acompañamiento adulto está mayoritariamente asociada a los países del Magreb y, en particular, de Marruecos y Argelia. Sin embargo, también están presentes en nuestro país menores no acompañados que han llegado procedentes del África Subsahariana, Europa del Este y Oriente Medio. (ACCEM)

Las causas que les obligan a abandonar sus países y emprender este recorrido lleno de peligros son distintas y variadas, pero consultando varias fuentes como ACNUR, ACCEM, UNICEF o Save the Children, vemos que las causas en común oscilan entre conflictos armados,

guerras, situación de extrema pobreza, discriminación, trata de personas, conflictos políticos y un largo etcétera de motivos, que también incluyen cuestiones personales, anhelos y ambiciones de poder hacer realidad los sueños que todos los jóvenes tienen a esta edad.

2.2.3. La interpretación como uno de los derechos fundamentales de estos menores

Una vez en España, los menores tienen muchos derechos que se les tienen que garantizar según la legislación española, como, por ejemplo, el derecho a la protección, que se proporciona en forma de tutela, cuando el menor se declara en desamparo, o en forma de acogimiento residencial o familiar, etc. Eso aparte de otros derechos que supuestamente tienen garantizados según la ley, pero que luego no obtienen, aparte del racismo y la discriminación a los que se enfrentan en algunos casos.

Sin embargo, si me dedicara a hablar de los derechos de estos menores según la ley y del grado de su realización en la realidad, aparte de que no sería suficiente hacerlo en unas cuantas páginas, me estaría desviando del tema principal del estudio, que es la calidad de la interpretación ofrecida a estos niños. Por consiguiente, para ceñir mi trabajo al tema de estudio, voy a tratar en este apartado la interpretación como un derecho fundamental para los menores no acompañados.

Como se ha venido mencionando en los apartados anteriores, el colectivo de los menores no acompañados es un colectivo muy vulnerable y, por lo tanto, la comunicación para ellos es una herramienta vital. Estos adolescentes que han vivido experiencias muy duras necesitan entender a los demás y sentirse entendidos. Algunos de ellos ya vienen a España con un conocimiento limitado de español, pero no con el conocimiento suficiente para comunicarse con soltura en contextos formales y serios, como es el caso de una visita a Fiscalía o una consulta del médico, etc. Así que es de especial importancia que estos menores cuenten, no con un intérprete cualquiera, sino con un intérprete que tenga la formación adecuada.

Para poder entender mejor la envergadura de la importancia de la figura del intérprete en estos contextos y que este profesional cuente con los recursos necesarios y aplique las estrategias adecuadas para gestionar la interpretación, cito aquí a Hicheri (2010) cuando habla de una de las situaciones difíciles a las que se ha enfrentado:

> Uno de los momentos más tensos como enlace lingüístico en la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de los Inmigrantes, fue durante una

> asistencia a un chico marroquí que venía a exponer ante la trabajadora social varias situaciones a la vez: busca de alojamiento, asesoramiento contencioso-laboral, problemas económicos. En medio de la conversación empezó a alterarse, llorando y gritándome que tenía que ayudarle por todos los medios y amenazando con suicidarse. (Hicheri, 2010: 217)

En una situación como esta, cabría preguntarse: y si el intérprete no tiene formación ni cuenta con las competencias necesarias para poder desenvolverse y transmitir bien los mensajes de esta comunicación, ¿qué habría pasado? Y si no hubiese intérprete en aquella situación ni en situaciones similares, ¿cómo se llegaría a ayudar al chico o al refugiado que necesita ayuda?

Por ello, Hicheri, además de hacer hincapié en el aspecto de los recursos y competencias y apoyo psicológico con los que deberían contar los intérpretes en este ámbito, también nos deja estas pautas sobre cómo debería ser la interpretación en este ámbito tan delicado:

> Es de suma importancia utilizar un registro lingüístico sencillo, acorde y sobre todo cercano a su realidad. […] Por otra parte, las diferencias de las estructuras institucionales y administrativas deben ser explicadas. […] Hay que tener en cuenta no solo que el nivel de estudios suele ser bajo, sino también las circunstancias por las que muchos de ellos dejaron su país: conflictos bélicos, hambruna, represiones de todo tipo. En estos casos, no solo es recomendable bajar el nivel lingüístico, sino también encontrar términos poco complejos que les ayuden a confiar en sí mismos y en los demás. Se trata de ayudar al extranjero a entender la nueva realidad en la que vive y así facilitarle una mayor adaptación e integración en ella, que es, al fin y al cabo, uno de los principales objetivos de esta actividad lingüística y cultural en tales ámbitos. (Hicheri, 2010: 217)

3. Muestra de datos y proceso metodológico y empírico de la investigación

"La investigación es un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento" (Tamayo y Tamayo, 2003: 37). Partiendo de esta frase de Tamayo y Tamayo, el conocimiento al que se quiere llegar en dicha investigación es, como se especifica en los apartados 1.2 y 1.3, se basa en analizar ciertos aspectos sobre las realidades del fenómeno de la migración de los menores no acompañados a España y el proceso de interpretación para este colectivo, como usuarios de los servicios públicos en España.

Llegados a este punto, y tras la presentación hecha en el marco teórico o, empleando la terminología de Sabariego Puig y Bisquerra Alzina (2009), "la revisión de la literatura", para proporcionar información y datos sobre la Interpretación en los Servicios Públicos, los menores no acompañados y la importancia del desarrollo de esta especialidad de Interpretación al igual que las demás especialidades de este mismo ámbito y, sobre todo, en lo que concierne al colectivo de los menores no acompañados como un grupo muy vulnerable de refugiados, ahora toca empezar con la parte empírica y la recogida de datos que ayudarán a confirmar o refutar las hipótesis y a poder aclarar los objetivos de la investigación. En relación con este aspecto, los autores a los que acabamos de referirnos, consignan lo siguiente:

> Tras la *revisión de la literatura*, se selecciona el *método de investigación* más adecuado. Para poder orientar la investigación se formulan *respuestas tentativas* a las preguntas iniciales que se transcriben en forma de *hipótesis*. […] A fin de comprobar las *hipótesis* se elabora el *diseño de la investigación*, que incluye la selección de la *muestra* o los *sujetos participantes* en el estudio, la *planificación de la obtención y análisis de datos*. Después se pasa a la *recogida de datos*, utilizando una o más *técnicas* (Sabariego Puig y Bisquerra Alzina, 2009: 91)

3.1. Definiciones de la metodología de la investigación

Para poder explicar los pasos a seguir en mi investigación encaminados obtener los objetivos trazados y poder constatar la veracidad o no de las hipótesis expuestas en el primer capítulo, es menester definir y delimitar el significado del término "metodología de la investigación". Para ello, voy a explicar y presentar en este apartado las distintas definiciones

de la metodología de la investigación según la Real Academia Española, y también según conciben este término los distintos expertos en la materia.

Según la RAE, metodología se define como "conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal". Y de una forma muy parecida a la explicación de la RAE, explica Arias (2006) que la metodología de la investigación es un "conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas". A su vez, Franco (2011) cree que:

> El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye (sic) las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el "cómo" se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos.

Entonces la metodología alude a los pasos, las técnicas y los instrumentos que un investigador sigue para poder llegar a un conocimiento que busca y trata en su investigación, o para poder estudiar o examinar desde cierto enfoque un fenómeno o una realidad social concreta. Y es que existe una infinidad de conceptos e instrumentos que se pueden seguir para poder aclarar los objetivos, estudiar y entender el fenómeno que un investigador ha ido observando y/o responder a las hipótesis que formula, y que le empujan a iniciar su estudio. Dichos instrumentos y conceptos se podrían clasificar en dos categorías: métodos cuantitativos y métodos cualitativos. (Zapparoli 2003; Zapata 2005; Monje Álvarez 2011; Binda y Balbastre Benavent 2013, entre otros). A este respecto, Monje Álvarez (2011: 10) afirma que:

> Existen diferentes caminos para indagar la realidad social. La investigación científica en ciencias sociales, particularmente en el campo de la comunicación social y el periodismo, se puede abordar desde dos paradigmas o alternativas metodológicas: cuantitativa y cualitativa. Cada una tiene su propia fundamentación epistemológica, diseños metodológicos, técnicas e instrumentos acordes con la naturaleza de los objetos de estudio, las situaciones sociales y las preguntas que se plantean los investigadores bien con el propósito de explicar, comprender o transformar la realidad social. A pesar de que cada opción metodológica se sustenta en supuestos diferentes y tiene sus reglas y formas básicas de acción, establecidas y compartidas por la propia comunidad científica, no son métodos excluyentes se complementan.

3.2. Metodología de la investigación: Método cuantitativo y método cualitativo

Según Zapparoli (2003), la metodología de la investigación se podría dividir en dos modelos: El modelo cuantitativo (o racionalista) y el modelo cualitativo (o naturalista). Dichos modelos se usan en función de los instrumentos y técnicas de recogida de datos e información que se quieran emplear en cada estudio para analizar la realidad en torno a la cual gira la investigación.

Entonces, podemos deducir que el método cuantitativo se podría considerar como un modelo que adopta una visión objetiva para estudiar cierto tema, mientras que el cualitativo se aborda desde un enfoque más bien subjetivo y muy próximo y personal al tema que se estudia.

Sobre el uso de un modelo u otro, aclara Zapata asimismo que esto depende del enfoque adoptado para analizar la realidad y que cada método implica el uso de ciertos instrumentos:

> Trabajar con los métodos cuantitativos o cualitativos presupone la adopción de determinado enfoque, tanto filosófico como teórico y metodológico-técnico, que configura formas singulares de trabajar en la investigación y fórmulas específicas de recopilación y análisis de datos. Las técnicas de recolección de datos que más se utilizan en las investigaciones cualitativas son: la observación, la entrevista en profundidad y el análisis del discurso, mientras que, en las investigaciones cuantitativas, las formas de recolección de datos más utilizados son: la experimentación, la encuesta y el análisis de contenido. (Zapata, 2005: 143-144)

3.2.1. El método cuantitativo

El método cuantitativo en la investigación es un método cuya principal caracterización es la objetividad, es la de que el investigador estudie un fenómeno o una realidad de "causa-efecto" (Binda y Balbestere, 2013: 186a) separado completamente de dicha realidad y teniendo el investigador "nula relación" con el "objeto de estudio" (Binda y Balbestere, 2013: 186b). En las investigaciones científicas se tiende a usar dicho método para confirmar o rechazar las hipótesis en las que está basado el estudio. En este método también se usa un lenguaje unificado y general. Se requiere una estructura científica y sistemática bien explicada para el uso de este método y los resultados obtenidos a través de su uso se muestran aplicando distintas estadísticas.

La metodología cuantitativa en investigación educativa se ha desarrollado al tratar de imitar el procedimiento de investigación de las ciencias físicas y naturales. Desde esta perspectiva metodológica el investigador se separa de la realidad que configura el objeto de estudio con el fin de descubrir regularidades y formular generalizaciones probabilísticas que posibiliten su predicción. Habitualmente sigue el modelo hipotético-deductivo para formular unas hipótesis (relaciones causales entre conceptos) que hay que contrastar y verificar en muestras representativas seleccionadas a través de las técnicas de muestreo; suele utilizar modalidades de investigación que garantizan el necesario control experimental (los métodos experimentales y los cuasi experimentales, fundamentalmente) y preferentemente utiliza sofisticadas técnicas para la recogida de datos con instrumentos como los tests, las pruebas objetivas, las escalas, los cuestionarios y la observación sistemática con el propósito básico de definir operativamente los fenómenos en medidas estandarizadas, válidas y fiables que, posteriormente, se analizarán a través de algún programa estadístico. (Sabariego Puig, 2009: 82)

Según especifica Bryman en (Binda y Balbestere: 2013), existen ciertas características para el uso del método cuantitativo. He aquí las que se ajustan y se aplican a la investigación que estoy desarrollando:

- La investigación basada en este método se fundamenta en una parte teórica y en unas hipótesis cuya veracidad se confirma o se refuta mediante la aplicación de dicho método.
- El investigador se distancia por completo del objeto de estudio manteniendo así una postura objetiva en cuanto al fenómeno que se quiere estudiar o analizar.
- Los resultados obtenidos se podrían aplicar a un grupo más grande permitiendo la "generalización estadística de los resultados".
- El enfoque adoptado en el estudio se basa en una estructura construida a raíz de las técnicas usadas para "recoger la información".
- Los datos recogidos con el uso de este método se consideran datos "tangibles, rigurosos y fidedignos", y, por tanto, y, debido a que se han recogido con de una forma sistemática, se consideran precisos y con posibilidad de ser contrastados por otras investigaciones.

3.2.2. El método cualitativo

El método cualitativo es un método subjetivo, explicativo y flexible en su ejecución. Es un método que permite estudiar de cerca y en profundidad los distintos fenómenos que se quieren estudiar en una investigación. Es, como sostienen Binda y Benavent (2013: 182), un método usado normalmente en las ciencias sociales y su uso se prefiere para explicar y estudiar fenómenos que "no se pueden comprender en toda su amplitud desde información cuantitativa". Sobre este método también se sostiene lo siguiente:

> Since positivists and phenomenologists take on different kinds of problems and seek different kinds of answers, their research requires different methodologies. Adopting a natural science model of research, the positivist searches for causes through methods, such as questionnaires, inventories, and demography, that produce data amenable to statistical analysis. The phenomenologist seeks understanding through qualitative methods, such as participant observation, in depth interviewing, and others, that yield descriptive data[26]. (Taylor y Bogdan, 1998: 4)

En las investigaciones cualitativas, existen dos técnicas de recopilación de datos: las técnicas directas y las indirectas. Las técnicas directas incluyen formas interactivas como las entrevistas o la observación directa, mientras que las indirectas se basan en la recogida de información basada en los datos y las teorías que existen sobre el fenómeno estudiado:

> Las técnicas directas o interactivas permiten obtener información de primera mano y de forma directa con los informantes claves del contexto. Este tipo de técnicas se utilizan durante el trabajo de campo, observando y entrevistando in situ a las personas que forman parte del contexto con toda su peculiaridad. Las técnicas indirectas o no interactivas agrupan la lectura de documentos escritos que, por un lado, recogen la evolución histórica y la trayectoria de comportamiento, de funcionamiento y de organización de la realidad; y por el otro, las percepciones escritas (cartas, diarios, ...) sobre esta situación. La utilización de estas técnicas no supone la estancia del investigador en el escenario, pero sí la habilidad para negociar el acceso a dichas fuentes. (Massot Lafon et al., 2009: 331)

Asimismo, en este tipo de investigaciones cualitativas, al igual que las cuantitativas, siempre se parte de un plan y una estructura y estrategia claras, aunque la diferencia que guardan las investigaciones cualitativas frente a las cuantitativas reside en que las investigaciones cualitativas tienden a tener más flexibilidad en cuanto a la realización y el seguimiento del plan

determinado al principio. Ello podría implicar, aunque no necesariamente, cambios en la ejecución del plan determinado al principio de la investigación, conforme se vaya avanzando en la mismo y conforme los datos y los resultados que se vayan consiguiendo:

> En una investigación cualitativa el proceso de obtención de la información es emergente y cambiante. Se va completando y precisando en la medida en que avanza el contacto con los informantes y la comprensión de la realidad objeto de estudio. Todo ello no es sinónimo, en modo alguno, de falta de intencionalidad o lógica por parte del investigador; significa, más bien, que se recurre a la flexibilidad para acceder a lo que se quiere saber o comprender, desde una perspectiva de proceso. De modo que se van identificando las estrategias de obtención de datos más adecuadas y los tiempos y lugares más convenientes, teniendo en cuenta las características de los participantes del escenario, el "rapport" logrado con ellos, la disponibilidad de tiempo y el nivel de madurez alcanzado en el mismo proceso de investigación. (Massot Lafon et al., 2009: 329)

3.3. La metodología mixta (metodología cuantitativa y cualitativa)

Según Binda y Balbestere (2013), a lo largo de la historia de la investigación los autores siempre se han decantado, de una forma estricta y polarizada, o por el método cuantitativo, o bien por el método cualitativo. No obstante, también hay autores que abogan por el uso mixto de ambas metodologías, debido a los beneficios que se obtienen al unir ambas metodologías.

Según Molina, la aplicación de la metodología mixta en una investigación tiene varios beneficios, tales como poder investigar mejor y de una forma más detallada la cuestión en torno a la cual gira la investigación, la obtención de resultados más exhaustivos y precisos, conseguir resultados más fidedignos y llegar a conclusiones más válidos, entre otro:

> Mixed methods research can answer research questions that the other methodologies cannot. […] A major advantage of mixed methods research is that it enables the researcher to simultaneously generate and verify theory in the same study. Second, mixed methods research provides stronger inferences. Several authors have postulated that using mixed methods can offset the disadvantages that certain of the methods have by themselves[27]. (Molina, 2010: 3)

Apoyándome en lo que sostiene Molina, he preferido usar ambas metodologías para poder estudiar este fenómeno de la interpretación en los servicios públicos para los menores no acompañados en España de forma más precisa, de manera que ni me aferro solo a un método objetivo que estudia un problema desde un enfoque bastante lejano, ni tampoco limito mi investigación al enfoque cualitativo que se considera más subjetivo. Además, como se menciona en el primer capítulo en el apartado de la metodología, estoy estudiando una cuestión que se basa en un servicio ofrecido a un colectivo vulnerable de seres humanos y, desde mi punto de vista, para hablar de dicha cuestión siempre es mejor contar con las opiniones de personas implicadas y que forman parte de esta cuestión y este proceso. De ahí que eligiese, al final, el uso de las encuestas, como método cuantitativo, y el de las entrevistas, como método cualitativo.

3.4. La entrevista como método cualitativo

Basándome en la información mencionada arriba por los distintos autores en la materia, la entrevista se considera una de las herramientas de la metodología cualitativa que permite conocer, estudiar y examinar una realidad de una forma muy cercana que permite la observación directa del tema de estudio para poder sacar conclusiones y resultados.

Algunos autores, como Strauss y Robert Atkinson o Valles (2002), sostienen que una entrevista cualitativa es como una conversación, como las conversaciones cotidianas que tienen lugar día a día. La similitud está en que pasan entre dos o más personas y su finalidad es establecer una comunicación por un objetivo concreto. La diferencia entre las dos es que una entrevista viene preparada de antemano con su comienzo y sus preguntas, una entrevista hace posible el planteamiento de preguntas más detalladas y profundas, además de que se establece en cierto período de tiempo:

> El arte de la conversación, aprendido de modo natural durante la socialización, constituye el mejor fundamento conceptual y práctico para el aprendizaje de las diversas formas de entrevista cualitativa. Lo cual es particularmente cierto en el caso del investigador de campo. sobre todo, en determinados roles de observación participante, donde sus conversaciones se entienden como formas de entrevista orientadas por la investigación. (Valles, 2002: 37)

3.4.1. Las entrevistas realizadas

Como he explicado anteriormente, he recurrido a las entrevistas para poder estudiar la cuestión de mi investigación desde un enfoque más cercano. He pensado que la mejor manera para realizar estas entrevistas es hacerlas de forma telefónica, aprovechando así el uso de la tecnología para ahorrar tiempo a los entrevistados y para evitar que la entrevista les suponga la molestia de tener que desplazarse o tener que invertir mayor tiempo en la realización de la misma. Las entrevistas las he realizado por llamadas de teléfono normales y llamadas de teléfono por WhatsApp, aprovechando, una vez más, las facilidades que nos ofrece la tecnología en nuestro día a día.

Como se ha ido diciendo, la metodología cualitativa se caracteriza por ser muy flexible en su desarrollo, de manera que conforme se vaya implementando, se podría cambiar y ajustar, no obstante, ello no impide, bajo ningún concepto, el desarrollo de un plan y una estructura para la aplicación de la metodología. Por lo tanto, he desarrollado posibles guiones para las entrevistas que he hecho a intérpretes y educadores que han trabajado con los menores no acompañados y los mismos menores no acompañados, para así tener una base en la que apoyarme, sabiendo ya, de primera mano, que dichos guiones se van a cambiar según las respuestas recibidas en cada entrevista.

Existen varias ventajas e inconvenientes para la realización de las entrevistas telefónicas. A continuación, pongo algunos ejemplos, tal como los resume Torrado Fonseca:

Entrevistas telefónicas	
Fortalezas	*Debilidades*
• Menor coste que las entrevistas personales. • Permiten acceder a las poblaciones de difícil acceso. • La selección de la muestra es más fácil. • El proceso de recogida de datos es relativamente más rápido. • Menor número de entrevistadores que en las entrevistas personales. • Permite aclarar dudas en las formulaciones de preguntas.	• Problemas de contacto con algunas personas seleccionadas (teléfonos incorrectos o cambios de domicilio, ...). • Imposibilidad de plantear preguntas complejas. • Procedimiento no recomendado para el planteamiento de temas delicados y sensibles. • Menor cooperación de los sujetos

• Tasas de respuestas elevadas	• Formación y entrenamiento del equipo de entrevistadores.

(Torrado Fonseca, 2009: 242)

3.4.1.1. Preámbulo para todas las entrevistas

Hola, primero, me presento. Soy Rana Younes Badr y estoy haciendo ahora una investigación para saber un poco acerca de la situación de la interpretación para los menores no acompañados aquí en España para estudiar la problemática de este proceso de interpretación.

Antes de empezar, me gustaría saber si tendrías algún inconveniente en que grabe la entrevista en audio solo para poder analizar luego la información facilitada. Y en todo momento se asegura el anonimato de sus datos personales, que no pueden ser identificativos, y eso conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, con la finalidad de tramitar su participación.

Respuesta del entrevistado: Sí o no. En caso de sí, se graba la entrevista en audio y en caso de no, se limita solo a tomar nota de la información facilitada.

3.4.1.2. Entrevistas con los intérpretes

1. ¿Su lengua materna es español o árabe o es usted bilingüe?
2. ¿Trabaja de representante/educador o intérprete o hace las dos tareas?
3. ¿Qué titulación tiene?
4. ¿Y ha hecho algún curso o alguna formación en la interpretación en los servicios públicos?

5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con los menores no acompañados?
6. ¿Por qué ha elegido trabajar en este ámbito?
7. ¿Cuáles son los principales problemas de comunicación con estos niños? ¿Cómo afecta la vulnerabilidad de los niños a la hora de tratar con ellos?
8. Si ha trabajado antes con inmigrantes adultos, ¿hay alguna diferencia entre interpretar para un inmigrante adulto y un MENA?
9. ¿Cómo cree que se puede mejorar la situación y el servicio de interpretación para los MENA?

Y pueden surgir más preguntas dependiendo del flujo de la entrevista, pero, en principio, este es el guion previsto.

3.4.1.3. Posible guion para la entrevista con los educadores

1. ¿Qué tarea realiza usted exactamente en el centro: educador, tutor, mediador …?
2. ¿Aparte de su cometido en el centro, realiza la tarea de la interpretación o no?
3. Si realiza la tarea de la interpretación, ¿cuenta usted con formación en Traducción e Interpretación o ha hecho algún curso o algún diploma en la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos?
4. ¿Ha hecho algún curso de sensibilización sobre cómo tratar con los menores no acompañados?
5. ¿Me podría contar un poco sobre el perfil de los menores no acompañados que han pasado por el centro?
6. Si no desarrolla la tarea de la interpretación, ¿ha presenciado alguna vez la interpretación para los menores no acompañados?
7. ¿Cuál suele ser el perfil de los intérpretes que vienen para llevar a cabo la tarea de la interpretación?
8. ¿Cómo evalúa usted, según su punto de vista, la interpretación para los menores? ¿Cree que les ayuda?
9. ¿Según su punto de vista, cómo cree que debería ser el perfil de los intérpretes que realizan la tarea de la interpretación para los menores no acompañados?
10. ¿Qué sugerencias de mejora propone usted para que se realice la tarea de la interpretación para los menores no acompañados de forma óptima?

3.4.1.4. Posible guion para la entrevista con los menores

1. ¿Cuántos años tienes?
2. ¿De dónde eres?
3. ¿Por qué has venido a España?
4. Cuando te viniste aquí, ¿había un intérprete en la primera entrevista que te hicieron?
5. ¿Te acuerdas de cómo fue la interpretación en aquella entrevista? ¿O sea, te pudiste entender bien con la persona que te hizo la entrevista gracias a la interpretación? ¿Te sentiste entendido?

6. ¿A qué centro u organización aquí en España perteneces?
7. ¿Qué tal te comunicas con tus compañeros?
8. ¿Qué tal te comunicas con tus educadores/tutores?
9. ¿Siempre hay un intérprete en tus clases para ayudarte a entender lo que dice tu tutor?
10. ¿En general, qué tal ves la interpretación que se te hace? ¿Puedes entender bien lo que se te dice gracias a la interpretación? ¿Te sientes entendido cuando se hace la interpretación?
11. ¿Me puedes decir cómo te sientes cuando hay un intérprete para ayudar y cuando no lo hay?

puede guardar una traducción tan larga

3.5. La encuesta como método cuantitativo

Basándome en la información y las características mencionadas arriba, y para poder estudiar el fenómeno de la interpretación para el colectivo de los menores no acompañados y analizarlo desde un enfoque objetivo manteniendo el factor principal del distanciamiento del sujeto de estudio y la "nula relación" con el mismo, he decidido usar la encuesta como método cuantitativo. También el uso de dicho método me va a permitir la obtención de datos fidedignos, precisos, objetivos y rigurosos, lejos de cualquier subjetividad, sobre el tema de la investigación pudiendo, asimismo, presentar los datos obtenidos en forma de estadísticas y confirmar o refutar así las hipótesis planteadas al principio de la investigación. También, los resultados obtenidos a raíz de esta encuesta se podrán contrastar más adelante en futuras investigaciones mías o de otros investigadores.

Existen varias definiciones para esta herramienta cuantitativa de recogida de datos, pero solo me limitaré a mencionar esta que figura en Casas Anguita y que define este instrumento como herramienta o técnica de investigación basada en la recogida, procesamiento y análisis de los datos de una muestra que representa un grupo mayor:

> La encuesta como técnica de investigación se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra estimada como representativa de una población o universo mayor, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtengan. (Casas Anguita et al.: 2003)

En su libro, Martín (2011) explica que la encuesta como herramienta de recogida de datos tiene sus pros y sus inconvenientes. Las ventajas del uso de la encuesta se resumirían en que la encuesta se considera como un método estructurado para la recogida de información, es

útil para describir y contrastar hipótesis y teorías, se puede capturar bastante información de muchos casos y unidades de análisis, es decir, se podría difundir entre muchos participantes. Por otra parte, los inconvenientes del uso de la encuesta se resumirían en que su uso se limita a determinadas situaciones en las que la información recogida está estructurada sobre la población objeto de estudio, las encuestas no se pueden usar para generar nuevas ideas o hipótesis, y, por último, su uso podría suponer un coste más alto que otros métodos, además de gastar más tiempo.

Asimismo, Torrado Fonseca explica las ventajas e inconvenientes de usar la técnica de la encuesta difundida por Internet, como es el caso de mi encuesta, con respecto a algunos factores clave como: el tiempo y esfuerzo aplicados, el punto de vista de la subjetividad, el anonimato y la sensación de seguridad que les infunde a los encuestados, la difusión de la encuesta y el número de participantes, el uso de la tecnología y su imprescindibilidad para la elaboración, la difusión, la recogida de resultados seguida del análisis de los mismos, la tipología de las preguntas planteadas y el espacio dado a los encuestados para contestar o no a una pregunta y, finalmente, el coste que implica el uso de la encuesta. He aquí en la siguiente tabla lo que en este sentido señala la autora:

ENCUESTAS POR INTERNET	
Fortalezas	*Debilidades*

• Bajo coste y mayor rapidez. • No se necesitan entrevistadores, evitando los posibles sesgos del entrevistador… • Al entrevistado le produce mayor sensación de anonimato. • Permite acceder a las poblaciones de difícil acceso. • Evita errores de codificación, saltos de preguntas, etc. • Facilita el análisis cuantitativo de la información recogida.	• Dificultad en plantear preguntas abiertas. • Mayor coste en la elaboración del cuestionario • Riesgos derivados de posibles fallos informáticos. • Necesidad de disponer conexión a internet. • Es un medio poco motivador si no existe un reclamo o incentivo. • Es muy impersonal • Imposibilidad de encuestar a quienes no dispongan de esta tecnología

(Torrado Fonseca, 2009: 245)

Estoy de acuerdo con todo lo mencionado por Torrado Fonseca (2009) y Martín (2011), salvo en lo que concierne al coste que implica el uso de dicha herramienta, ya que ahora hay muchas herramientas digitales que permiten la elaboración de estas encuestas, algunas de una forma totalmente gratuita, como es el caso de Google Drive, y, otras, teniendo la mayor parte de las opciones para la elaboración de la encuesta de forma gratuita y solo aquellas opciones que se consideran como herramientas un poco avanzadas tienen un coste que tampoco suele ser elevado. Pero, teniendo en cuenta que ambos trabajos fueron realizados en 2009 y 2011, o sea, que se elaboraron desde hace bastante tiempo y, por tanto, no están actualizados, podría atribuir esta cualidad del alto coste que mencionan para el uso de la encuesta a que por aquel entonces dichas herramientas no se habían elaborado aún o que se habían elaborado de una forma rudimentaria y su uso no era gratuito.

3.5.1. La encuesta realizada

La encuesta, como se ha ido mencionando, es una herramienta o técnica que pertenece al método cuantitativo, es decir, un método que sirve para estudiar las realidades de una forma objetiva, lejos de cualquier subjetividad.

En cuanto a la encuesta que he realizado en mi investigación, he de señalar que está elaborada en español, puesto que partía de la seguridad de que todos los sujetos que contestarían a la encuesta, siendo intérpretes, aunque no tengan titulación ni nada de formación en los Servicios Públicos, tendrían un conocimiento de español.

He elaborado la encuesta usando la herramienta de *Googles forms* de Google Drive, puesto que es gratuita y la he usado antes, por lo que ya tengo experiencia en su uso y conozco sus funcionalidades. Me planteé también el uso de otra herramienta como SurveyMonkey, pero he visto que no todas sus funcionalidades serían gratuitas, por lo que tuve que rectificar y limitar el uso de la herramienta a Google Drive.

3.5.2. La difusión de la encuesta

Como mi encuesta estudia el proceso de la interpretación para los menores no acompañados a nivel de todo el territorio español, he intentado hacer uso de la tecnología, difundiendo la encuesta por varias vías: Correo electrónica de la Universidad, correo electrónico personal, WhatsApp, Instagram, Facebook y LinkedIn.

He difundido la encuesta tanto de forma individual, como de forma colectiva. Con forma colectiva, quiero decir a través de contactar con instituciones y centros de acogida de menores en distintas comunidades autónomas o provincias españolas y también a grupos y páginas de Facebook, Instagram y WhatsApp pidiendo tanto que la rellenasen los intérpretes que hubiesen realizado la tarea de la interpretación para los menores no acompañados, como difundir las encuesta entre otros intérpretes y pedir que la compartiesen. Y con forma individual, quiero decir que la he difundido a personas en mi círculo de conocidos que me constaba que han interpretado o interpretan en activo para menores no acompañados: amigos, compañeros del máster, profesores egipcios y españoles de la Universidad de Alcalá y de mi Universidad en Egipto… Incluso mandé la encuesta a personas que sabía que solo son intérpretes de la combinación lingüística de árabe-español pidiéndoles que la difundieran en sus círculos de conocidos.

3.5.3. Criterios para la selección de los destinatarios

Teniendo en cuenta el carácter general tanto de la investigación como de la encuesta que estudia la Interpretación en los Servicios Públicos para los menores árabes no acompañados

en todo el territorio español, la encuesta tenía un carácter un tanto flexible con respecto a los criterios que deberían reunir los destinatarios de la misma. Por lo que, en los siguientes dos apartados, hablaré de los criterios imprescindibles y de las características generales que deberían reunir dichos destinatarios.

3.5.3.1. Los criterios imprescindibles para poder contestar la encuesta

- Tener conocimientos de español y árabe. No hace falta ser bilingüe ni pertenecer a ninguna de las dos culturas, ni tener ninguno de los dos idiomas como lengua materna. Solo es imprescindible tener conocimientos de ambos idiomas y de la cultura de ambos o de alguno de los dos idiomas.
- Haber interpretado para menores *árabes no acompañados*. Y en este criterio se unen dos características: la primera es que los destinatarios de los servicios de interpretación prestados sean menores árabes y, la segunda, que tengan la característica de haber llegado al territorio español solos.

3.5.3.2. Características generales de los destinatarios de la encuesta

- Tener conocimientos de la lengua y la cultura española y/o árabe.
- Haber interpretado para los menores árabes no acompañados en cualquier contexto, el número de veces que sea.
- Haber trabajado con los menores árabes no acompañados solo como intérprete, como un educador social o tutor que ha interpretado o interpreta para los menores no acompañados, funcionario en un centro de menores que ha interpretado para este colectivo o cualquier persona que desarrolla cualquier tarea relacionada con este colectivo y junto a esto ha interpretado para los menores no acompañados.
- Haber interpretado para los menores no acompañados en cualquier comunidad autónoma o cualquier provincia dentro del territorio español.
- Haber interpretado para los menores no acompañados durante cualquier período que sea.
- Haber interpretado para los menores no acompañados como un profesional, un estudiante en práctica o un voluntario.

- Haber desarrollado la interpretación para este colectivo perteneciendo a una empresa o entidad en concreto o trabajando como autónomo.

3.6. Aspectos éticos

Dada la índole del estudio y los sujetos y la realidad social en torno a los cuales gira mi investigación y teniendo en cuenta la vulnerabilidad del colectivo que construye el tema principal del trabajo, he tenido en consideración los siguientes aspectos éticos:

- Desde el principio, me he puesto en contacto con el Comité de Ética para tener la aprobación para la publicación de los datos recogidos en el trabajo.
- He sacado el Certificado de negativa de Antecedentes de delitos sexuales para poder trabajar con y sobre dicho colectivo.
- En todo momento, la participación de los sujetos ha sido voluntaria y con el derecho de retirar dicha participación en cualquier momento, contactando con la investigadora.
- En todo momento, sea en las encuestas o en las entrevistas, se ha informado a los participantes sobre cómo serán tratados sus datos personales.
    - En cuanto a las encuestas, para informar de cómo serán tratados los datos personales de los participantes, les he dejado esta aclaración al principio del todo: En todo momento, se garantiza el anonimato de sus datos personales y solo tendrán acceso a ellos la investigadora y su tutor de TFM. Los datos personales recogidos en el estudio del que se les ha informado previamente serán tratados por los investigadores de la Universidad de Alcalá (UAH) conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, con la finalidad de tramitar su participación.
    - En cuanto a las entrevistas, los participantes han sido informados verbalmente de cómo serán tratados sus datos personales con este mensaje: “Primero, le informo de cómo serán tratados sus datos personales. Cualquier dato personal que me facilite durante la entrevista será tratado solo por la investigadora, o sea, yo y mi tutor. Y nunca serán cedidos a terceros salvo previa autorización y consentimiento suyos. La información recogida

durante la entrevista solo se utilizará como testimonio para figurar en mi estudio. ¿Está de acuerdo? También le informo de que la entrevista será grabada solo para fines de transcripción después de terminar la entrevista. ¿Está de acuerdo?

- En ningún momento, se han cedido dichos datos personales a terceros.
- En todo momento, se ha respetado el aspecto de la confidencialidad y el anonimato de los datos, sea en las entrevistas o en las encuestas.

3.7. Las dificultades y los obstáculos encontrados en la difusión y obtención de resultados de las encuestas

- Que Google Drive no permite añadir la opción de "especifique" a la opción de "otro/otra", como sucede en *surveyMonkey*, por ejemplo, o en otras herramientas. Sin embargo, he optado por seguir usando la herramienta de Google Drive debido a que, como he mencionado antes, la había usado antes y, además, en *SurveyMonkey* no he leído que no todas las funcionalidades son gratuitas. Por consiguiente, he preferido usar la herramienta del formulario de Google Drive añadiendo una sección para la descripción en las preguntas que tienen la opción de "otro/otra" y señalando que "En caso de elegir "otro", por favor, especifique" o "Puede elegir más de una respuesta si procede. En caso de querer añadir más respuestas o poner una respuesta no encontrada, elija "otro" y especifique, por favor", en las preguntas en las que se puede elegir varias opciones y añadir más respuestas eligiendo la opción de "otro".
- El bajo nivel de participación por parte de los intérpretes sea por parte de las instituciones o por parte de los individuos. Aunque he contactado con muchas organizaciones y he difundido la encuesta en muchas instituciones y entre muchos individuos, el nivel de participación ha sido por debajo de las expectativas esperadas. Ello se podría atribuir a la crisis ucraniana, ya que la actual Guerra de Ucrania y la crisis mundial acarreada a raíz de dicho conflicto está acaparando toda la atención de los centros y las ONGs, ya que ahora se están destacando nuevos grupos de inmigrantes ucranianos alrededor del mundo y un nuevo colectivo de niños inmigrantes procedentes de Ucrania. Pero, claro está, la crisis y el drama que está teniendo Ucrania no significa que se pueda marginar el fenómeno de los inmigrantes árabes ni de los menores árabes no acompañados; no obstante, no voy

a adentrarme en este aspecto, que tendría un matiz político, debido a que no es el tema principal en torno al cual gira la investigación. Asimismo, la gente participa ahora cada vez menos en este tipo de encuestas y entrevistas, y esto podría ser por la carga de trabajo que tiene, o bien por falta de interés.

3.8. La estructura de la encuesta:

Para poder alcanzar los objetivos de la investigación y confirmar o refutar las hipótesis planteadas, he elaborado esta encuesta que consta de 27 preguntas repartidas entre cuatro secciones, y varían entre preguntas cerradas y abiertas. Algunas de las preguntas son de índole obligatoria, otras, que eran de consideraciones y de opinión, no lo eran. Las opciones por las que se ha decantado en la encuesta varían en su tipología entre preguntas de "opción múltiple", "casillas" y "respuesta de texto largo".

3.8.1. El título de la encuesta y la introducción

El título de la encuesta es el mismo que la investigación "La Interpretación en los Servicios Públicos para los menores árabes no acompañados". Antes de proceder a las secciones y las preguntas, he hecho una introducción en la que explico por qué se ha elaborado la encuesta y cómo serán tratados los datos personales de los encuestados. Para la protección de datos, he usado la misma política que usa el Comité de Ética de la Universidad de Alcalá, ya que, al fin y al cabo, la autorización para publicar los resultados conseguidos a través de la aplicación de la metodología de la investigación, la dan ellos y, por tanto, he visto conveniente también usar la misma política de protección de datos que la del Comité de Ética de la Universidad.

En la introducción de la encuesta figuran los siguientes datos e información:

"Este cuestionario se ha elaborado con el fin de conseguir aclarar los objetivos de un trabajo de TFM que lleva el mismo título que el cuestionario. El objetivo de este trabajo es investigar el "status quo" de la Interpretación para los menores árabes no acompañados en los Servicios Públicos en España estudiando su problemática y buscando soluciones y propuestas de mejora en este ámbito.

En todo momento, se garantiza el anonimato de sus datos personales y solo tendrán acceso a ellos la investigadora y su tutor de TFM.

Los datos personales recogidos en el estudio del que se la ha informado previamente serán tratados por los investigadores de la Universidad de Alcalá (UAH) conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, con la finalidad de tramitar su participación. Sus datos serán tratados con su consentimiento expreso y en el marco de la función educativa e investigadora atribuida legalmente a la Universidad. Estos datos no serán cedidos salvo previa petición y en los casos previstos legalmente, y se conservarán durante el tiempo legalmente establecido y el necesario para cumplir con la citada finalidad. El órgano responsable del tratamiento es la Secretaría General de la Universidad, ante quien se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, mediante escrito dirigido a la Delegada de Protección de Datos (Colegio de San Ildefonso, Plaza de San Diego, s/n. 28801 Alcalá de Henares. Madrid) o por correo electrónico (protecciondedatos@uah.es), adjuntando copia del DNI o equivalente. En caso de conflicto, se podrá plantear recurso ante la Agencia Española de Protección de Datos. Para una información más detallada puede consultarse la Política de Privacidad de la Universidad.

Por favor, solo rellene el cuestionario si ha interpretado para los menores árabes no acompañados en cualquier contexto.

¡Muchas gracias de antemano por su colaboración!".

3.8.2. Las secciones y las preguntas

En este apartado, voy a exponer el motivo que ha movido a la selección de cada sección y de cada pregunta y cómo coincide la sección o la pregunta con los objetivos de la investigación y contribuye a confirmar o refutar las hipótesis de la investigación.

3.8.2.1. Sección 1: Datos personales.

La primera sección de la encuesta la he dedicado a los aspectos personales de los profesionales que llevan a cabo el proceso de interpretación para los menores no acompañados. Como uno de los objetivos de la investigación es estudiar el *statu quo* de la interpretación en los Servicios Públicos para los menores no acompañados y el perfil de los intérpretes que realizan el proceso de interpretación para este colectivo, he visto conveniente y necesario

conocer algunos de los aspectos personales de estos intérpretes para poder estudiar bien esta realidad social.

Esta sección consta de las tres siguientes preguntas que he considerado que cubrirían el perfil personal de los intérpretes sin adentrarme mucho en dichos aspectos de forma que los destinatarios se sientan invadidos. También en estos aspectos, siempre se ha respetado la libertad para no contestar a dichas preguntas con la opción de "prefiero no decirlo", como se mostrará en los detalles de cada pregunta.

La primera pregunta de esta sección es la siguiente:

- Sexo
    - Hombre
    - Mujer
    - Prefiero no decirlo

Con esta pregunta, lo que pretendo saber es si la mayoría de los que trabajan en este ámbito y en una realidad social tan vulnerable son hombres o mujeres. Esta pregunta la planteo solo con fines de la mera determinación del perfil de los participantes, aunque una vez conseguidos los resultados, se podría sacar algunas conclusiones al respecto. En esta pregunta, para respetar la privacidad de los participantes, he puesto la opción de "prefiero no decirlo" para darle a los participantes la total libertad de no revelar este dato si no lo desean.

La segunda pregunta:

- Edad:
    - Menos de 25 años
    - Entre 25 y 35 años
    - Más de 35 años
    - Prefiero no decirlo

Esta pregunta también la planteo con el fin de determinar el perfil de los intérpretes que trabajan con este colectivo. Como se puede observar, las opciones oscilan entre menos de 25 años hasta más de 35 años. Aquí no quise especificar una edad mínima, dado que parto de la idea de que este trabajo lo podrían desarrollar también estudiantes de Grado en la etapa de prácticas. También he añadido la opción de "prefiero no decirlo" porque lo de la edad podría suponer un dato delicado para algunas personas, sobre todo, para las mujeres en la cultura árabe.

Con esta pregunta quiero saber si los que desarrollan dicho papel son personas mayores de 35 años o gente joven, partiendo de la hipótesis de que cada vez hay más interés por parte de las nuevas generaciones por esta especialidad de la Interpretación en los Servicios Públicos y, aparte de que creo que la edad perfecta para poder trabajar con estos niños es entre 25 y 35 años, ya que estamos hablando de inmigrantes menores cuyas edades oscilan entre 12 y 18 años,

una edad caracterizada principalmente por una rebeldía mezclada con la vulnerabilidad, debido a la formación de su personalidad y carácter y su lucha por encontrar su espacio en el mundo. Dicha característica de la rebeldía mezclada con la vulnerabilidad se acrecienta cuando estamos hablando de menores inmigrantes, puesto que, aparte de reunir la característica de estar en la edad de la adolescencia, han vivido realidades arduas y su búsqueda y ansia por encontrar su lugar, su espacio y un futuro seguro en el mundo se intensifica más. Por ello, creo que la edad ideal para trabajar con este colectivo vulnerable es entre 25 y 35 años.

La tercera pregunta:

- Idioma materno:
    - Español
    - Árabe
    - Bilingüe (español y árabe)
    - Otro

Con esta tercera pregunta, también pretendo descubrir el perfil de los intérpretes que desarrollan la tarea de la interpretación para los menores no acompañados. Como se puede observar en las opciones, parto de la convicción de que los intérpretes que trabajan en este ámbito, en su mayoría, o pertenecerán a la cultura árabe, que es la del menor, o a la cultura española, que es la de la mayoría de los profesionales en los Servicios Públicos. Estos profesionales, o bien podrían ser bilingües, o bien tienen como lengua materna uno de estos dos idiomas y han ido aprendiendo luego la otra lengua en entornos académicos.

También he añadido la opción de "otro", porque, como he explicado en el apartado de "Características generales de los destinatarios de la encuesta", no hace falta que los intérpretes pertenezcan ni a la cultura española ni a la árabe tampoco, sino que la persona conozca ambos idiomas y ambas culturas, aunque no sea nativa de ninguno de los dos.

3.8.2.2. La segunda sección: Formación

Con esta sección, que se conforma por 4 preguntas, pretendo saber la formación: académica, formal, no formal, etc. que han recibido los intérpretes que trabajan con los menores árabes no acompañados. Las preguntas incluidas en esta sección se han elegido con el fin de cubrir el objetivo de determinar la importancia de un intérprete formado en la ISP y también en conocer el perfil académico y formativo de los intérpretes que realmente realizan esta tarea complicada y delicada de la Interpretación para los menores no acompañados. También, con

las preguntas de esta sección, se cubre la parte de la hipótesis que supone que, a pesar de los avances conseguidos en la rama de la Interpretación en los Servicios Públicos, España aún está lejos de llegar a la etapa de la profesionalización de esta práctica y aún le queda un buen trecho en la etapa del ofrecimiento de servicios *ad hoc*, debido, precisamente, al desarrollo del papel de la interpretación en los servicios públicos por parte de personas que no cuentan con la formación adecuada para realizar este trabajo, esto es, personas que solo manejan ambos idiomas y no cuentan ni con la titulación necesaria, ni, a veces, con ninguna titulación.

La cuarta pregunta:

- Nivel académico:
    - Sin titulación
    - Bachillerato
    - Grado (Título obtenido)
    - Grado (en curso)
    - Máster (Título obtenido)
    - Máster (en curso)
    - Doctorado (Título obtenido)
    - Doctorado (en curso)

Con esta primera pregunta, se intenta saber el nivel académico con el que cuentan los encuestados que trabajan en este ámbito y su perfil. He optado por usar "título obtenido" y "en curso" en lo que concierne las opciones de Grado, Máster y Doctorado, con el fin de obtener un mayor grado de precisión en la determinación del nivel académico de los intérpretes.

El porqué de esta pregunta se encuentra en mi convencimiento de que el perfil ideal para un intérprete en los Servicios Públicos es tener, al menos, una titulación mínima de Grado. Aunque la realidad, como está constatado en varias otras investigaciones, es otra cosa y la mayoría de los que desempeñan este papel son personas que no cuentan con ningún tipo de formación ni de titulación.

La quinta pregunta:

- Su titulación académica está relacionada con:
    - Traducción
    - Interpretación
    - Traducción e Interpretación
    - Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos
    - Mediación Intercultural

- Otro

Esta es una pregunta con opciones de “casillas” para permitir que los encuestados elijan cuantas opciones procedan. Con esta pregunta, al igual que la anterior, se busca cubrir el objetivo de la determinación de la formación de los intérpretes. Todas las opciones, como se puede observar, tienen que ver con las titulaciones requeridas para trabajar como traductor o intérprete en los Servicios Públicos en general. También he añadido la opción de “otro” para las personas que no tienen titulación, o que tienen alguna titulación diferente a las mencionadas. Y en la descripción de la pregunta pido a esas personas que en caso de tener otra titulación distinta de las que se mencionan, que especifiquen cuál es dicha titulación.

La sexta pregunta:

- Si tiene estudios relacionados con Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, ¿qué nivel tienen estos estudios?
  - Máster
  - Doctorado
  - Curso(s) de formación
  - Diploma
  - Otro

Esta pregunta, de opciones de una sola respuesta, también parte de la idea de que, aunque no se tenga formación formal en ninguna de las especialidades requeridas para poder trabajar en el ámbito de la TISP, al menos, se tiene que haber tenido alguna formación mínima obteniendo algún diploma o, al menos, realizando algún curso formativo. Pero también he añadido la opción de “otro”, pidiendo especificación en caso de elegir esta opción, puesto que parto de que en la realidad los que algunos de los que trabajan de intérpretes en este ámbito no cuentan con absolutamente nada de formación y la experiencia que tienen proviene del tiempo que llevan trabajando en dicho ámbito.

La séptima pregunta:

- ¿Ha hecho alguna formación, curso, taller, etc. para sensibilizarse sobre cómo trabajar con los menores no acompañados antes de empezar a trabajar con ellos?
  - Sí
  - No

El planteamiento de esta pregunta también parte del deseo de conocer el perfil, a la vez que la formación con la que cuentan los intérpretes que trabajan con el colectivo de los menores no acompañados. Con ella se cubre la parte de las hipótesis que afirma que la alta calidad que

se necesita a la hora de establecer la comunicación con los menores no acompañados no se está cumpliendo, debido a la falta de formación adecuada para ser intérprete. Estamos hablando de un colectivo muy complejo en cuanto a los aspectos personales, a las realidades duras que ha vivido y al hecho de estar en una edad muy delicada, por lo que resulta crucial tener algún tipo de formación antes de empezar a trabajar con ellos y dicha formación debería ir en conformidad con el contexto en el que se interpreta.

3.8.2.3. Sección tres: Aspectos profesionales

Esta es la sección más larga del cuestionario y la que cubre la mayoría de los objetivos e hipótesis planteados en el primer apartado de la investigación. Esta sección consta de 20 preguntas entre cerradas y abiertas; y entre preguntas que aceptan una sola respuesta en forma de "varias opciones" y otras, más de una, en forma de "casillas".

En esta sección se pretende desvelar aspectos profesionales de los intérpretes que trabajan en este ámbito, además de conocer algunas de sus valoraciones personales en relación con ciertos aspectos de la profesión. Dichos aspectos son, por ejemplo, el tipo de trabajo desarrollado, los años de experiencia que se tiene trabajando con menores, las condiciones en las que se desarrolla el trabajo, los dialectos usados, los contextos en los que se ha interpretado, el lugar y las condiciones en los que se desarrolla el trabajo, la interpretación para un inmigrante adulto y un menor, aclarar matices entre la mediación intercultural y la interpretación, preguntar por algunas valoraciones personales sobre la problemática de la interpretación para estos niños, el grado de dificultad en una zona fronteriza y en otra no fronteriza, el grado de dificultad de la interpretación dependiendo de cada uno de los distintos contextos y según la complejidad de cada uno, etc.

La octava pregunta:

- Interpreta para los menores no acompañados como:
    - Profesional
    - Voluntario
    - Estudiante de prácticas (Grado o Máster, etc.)
    - Otro

El interés detrás de la selección de esta pregunta emana de mi convicción de que realmente la situación de la Interpretación en los Servicios Públicos en España, aunque aún sigue siendo precaria, está presentando algunas mejoras y cada vez hay más interés y más

concienciación por parte de las instituciones y las personas sobre la importancia de esta especialidad y la necesidad de la formación en esta práctica profesional. Este interés se podría apreciar a través de la opción de "estudiante de prácticas" y "voluntario". También he dejado la opción de "otro" para darles espacio a los encuestados para poner otras opciones, como, por ejemplo, educador social o tutor, ya que podría haber personas bilingües que trabajan con los menores no acompañados y que, por conocer los dos idiomas, desarrollen el papel de la interpretación.

Con esta pregunta pretendo cubrir la hipótesis número 2, que habla de la calidad de la interpretación ofrecida a los menores no acompañados y el objetivo que trata la importancia de la existencia de un intérprete formado en los servicios públicos para poder ofrecer una comunicación de calidad.

La novena pregunta:

- Años de experiencia trabajando con los menores no acompañados:
    - Menos de 1 año
    - Entre 1 y 3 años
    - Entre 3 y 5 años
    - Más de 5 años

Con esta pregunta también se intenta analizar el perfil profesional de los intérpretes que desarrollan esta tarea, ya que cuantos más años de experiencia tengan, mejor va a ser el servicio proporcionado. Aunque también va a ser nula o casi nula la experiencia si no se respalda con una formación sólida y consolidada y acompañada de actualización constante en dicho ámbito.

En esta parte, he estimado conveniente poner como experiencia mínima menos de un año y máxima más de 5 años, para tener así en cuenta a casi todos los rangos de las personas que ejercen este papel, desde los jóvenes estudiantes de prácticas o voluntarios que aún están emprendiendo este camino hasta los más profesionales y veteranos en la materia.

La décima pregunta:

- Trabaja con los menores como:
    - Solo intérprete
    - Educador social que realiza el papel de intérprete también
    - Funcionario en un centro de menores que realiza el papel de intérprete también
    - Desarrolla cualquier tarea relacionada con los menores no acompañados y junto con ella realiza el papel de intérprete

- Otro

Sigo con el objetivo de conocer en profundidad el perfil profesional de los intérpretes que desarrollan este papel con esta pregunta que permite la selección de varias opciones, si procede. Las opciones, como se observa, varían entre el desarrollo de la interpretación como solo intérprete, lo cual, desde mi punto de vista, sería el perfil ideal, dado que, para la realización de esta tarea, se necesita un intérprete con formación cuyo papel no se extienda a la realización de otros trabajos; tampoco se necesita a gente destinada a desarrollar otros trabajos, como el de educador social, tutor, representante de menores, funcionario en un centro, que desarrolle la labor de la interpretación si no se cuenta con la formación requerida.

No obstante, partiendo de la idea de que, a pesar de los esfuerzos hechos en este ámbito, lo que pasa en la realidad es que los límites entre el desarrollo de una tarea u otra en lo relacionado con la traducción e interpretación en los servicios públicos están difusos y que, fácilmente, podríamos encontrarnos con un educador, funcionario, tutor o representante trabajando como intérprete por el mero hecho de ser bilingüe y viceversa, he puesto todas las opciones posibles en este sentido, añadiendo también otra opción que es la de "otro", con el fin de dejar a los encuestados la posibilidad de añadir otras opciones, si procede.

La undécima pregunta:

- Trabaja usted:
    - Para una entidad/empresa en concreto
    - Como autónomo
    - Las dos cosas
    - Prefiero no decirlo
    - Otro

Siguiendo la misma línea de conocer el perfil profesional de los intérpretes y las condiciones en las que trabajan, planteo esta pregunta que sirve para saber si los intérpretes en este ámbito pertenecen normalmente a una entidad, empresa u organización en concreto, y, por tanto, tienen más estabilidad en su trabajo, pero a la vez a lo mejor menos remuneración, o trabajan de forma autónoma, lo cual indicaría más inestabilidad, pero diferentes oportunidades. Y también he añadido la opción que une ambas opciones y, en este caso, se podría considerar que las condiciones son un poco difíciles de manera que se tiene que unir entre ambas condiciones para que los intérpretes puedan mejorar sus condiciones de vida y de trabajo. También he añadido la opción de "prefiero no decirlo", ya que para algunos intérpretes podría

ser una cuestión que no quieran compartir y, asimismo, he añadido la opción de "otro" por si no se da ninguna de las opciones anteriores.

La duodécima pregunta:

- Dialecto(s) árabe(s) que usa con más frecuencia en su trabajo:
    - Árabe clásico
    - Marroquí
    - Argelino
    - Tunecino
    - Sirio
    - Egipcio
    - Libio
    - Libanés
    - Otro

Con esta pregunta, empiezo a adentrarme en el aspecto lingüístico-profesional que está relacionado con el uso del dialecto. A diferencia de las demás especialidades de la interpretación, como la Interpretación de conferencias, en la Interpretación en los Servicios Públicos se tiende a usar el dialecto más que el árabe estándar, que se utilizaría en las conferencias y las reuniones de índole profesional, puesto que este ámbito de la rama de la interpretación está más relacionado con el colectivo de los inmigrantes que incluye a gente que no domina el registro del árabe clásico y solo puede desenvolverse en su propio dialecto.

Esta es una pregunta de carácter abierto que permite elegir más de una respuesta, ya que estoy convencida de que los intérpretes que trabajan en este ámbito, aparte de manejar su propio dialecto, manejan también el árabe clásico y algún que otro dialecto más, sobre todo los países del Magreb y los países orientales.

La decimotercera pregunta

- Usted considera que el dialecto:
    - Supone uno de los principales problemas de la comunicación
    - Supone un problema en la comunicación, pero no de los principales
    - No supone ningún problema en la comunicación gracias al uso de la comunicación no verbal

Después de haber preguntado por los dialectos, convenía poner esta pregunta de valoración personal sobre el dialecto como un problema de comunicación con esta pregunta

con la que pretendo responder a los puntos relacionadas con el dialecto en los apartados de los objetivos y las hipótesis.

Los dialectos forman una parte indisoluble de cualquier idioma. Uno de los idiomas en el que existe una diferencia muy notable entre sus distintos dialectos es el árabe, de modo que, en algunas ocasiones, se hace imposible la comunicación entre dos árabes debido a la diferencia entre los dialectos hablados. Por lo tanto, si en un contexto normal, la comunicación podría fallar debido a la diferencia entre dialectos, mayor sería el problema cuando se habla de un sector vulnerable, como es el sector de los Servicios Públicos. De ahí que plantease esta pregunta para ver qué opinan los que trabajan en este ámbito y con un colectivo muy vulnerable como lo son los niños no acompañados.

La decimocuarta pregunta:

- Contexto(s) en el/los que ha interpretado para los niños:
    - Sanitario
    - Educativo
    - Centros de menores
    - Situación de conflicto
    - Entrevista de asilo
    - Todos
    - Otro

Con el planteamiento de esta pregunta, pretendo cubrir el punto relacionado con el perfil profesional de los intérpretes que trabajan en este ámbito, a la vez que cubrir el punto que se refiere al análisis del *statu quo* de la interpretación para los menores no acompañados en los distintos contextos. Esta pregunta me podría dar una pista en cuanto a los contextos en los que más se solicita la presencia de un intérprete. Además, me ayuda a dar paso a la siguiente pregunta relacionada con la problemática de la interpretación para los menores no acompañados con respecto a los contextos.

La decimoquinta pregunta:

- Usted considera que los problemas de la interpretación varían de un contexto a otro:
    - Sí, varían de forma notable
    - No, no varían
    - Creo que esto depende del caso de cada menor y no del contexto
    - Otro

Esta pregunta parte de mi conciencia de que en cada contexto se necesita una preparación distinta a la que se necesitaría en otro, debido a muchos factores que detallo en la siguiente pregunta. Pero con esta pregunta, quiero saber si también los intérpretes que trabajan en este ámbito comparten conmigo dicha idea o no y así confirmo o rechazo la hipótesis que trata este punto de la variación de la problemática de la interpretación según el contexto. Confirmada o refutada dicha hipótesis, podré aclarar entonces el punto relacionado con esta cuestión en los objetivos.

La decimosexta pregunta:

- Si ha respondido con sí a la pregunta anterior: ¿En qué aspectos considera que existe esa diferencia?
    - Los términos especializados de cada contexto
    - Diferencia en la aplicación de las distintas estrategias e instrumentos de interpretación
    - En cada contexto se requieren distintas competencias de Interpretación que el otro
    - Todos
    - Otro

Esta es una de las preguntas que no son obligatorias en el cuestionario, ya que depende de haber contestado de una forma afirmativa a la pregunta anterior. A tenor de que, en mis hipótesis, doy por confirmada la idea de que la problemática de la interpretación varía de un contexto a otro, entonces en esta pregunta detallo yo los factores que creo que generan dicha variación en la problemática según cada contexto.

A mi juicio, y como he detallado en la pregunta anterior, cada contexto requiere una preparación distinta. Y los factores a los que esto se debe oscilan entre la terminología especializada empleada en cada contexto, puesto que en cada contexto se destaca el uso y el requerimiento de ciertas competencias y se aplican distintas estrategias de interpretación para solucionar las dificultades encontradas. Estos son los factores que he puesto como opciones, no sin dejarles también a los encuestados el espacio necesario para añadir cuantas más opciones u opiniones vean convenientes.

Asimismo, esta pregunta permite la selección de varias respuestas. También he añadido la opción de “todas”, por si alguien ve que todas las opciones son válidas. Y, para aclarar la forma de la respuesta, he dejado este mensaje en la casilla de la descripción: “Puede elegir más

de una respuesta. En caso de querer añadir más respuestas o poner una respuesta no encontrada, elija “otro” y especifique”.

La decimoséptima pregunta:

- ¿Ha trabajado en alguna de las zonas fronterizas de España donde se recibe a los menores y se establece un primer contacto con ellos?
    - Sí
    - No

Esta pregunta se plantea con la finalidad de conocer uno de los aspectos del perfil profesional de los intérpretes. Y, asimismo, con ella, doy paso a la siguiente pregunta, también relacionada con la interpretación en las zonas fronterizas, como Ceuta, Melilla, etc. Y, en especial, en Ceuta y Melilla, debido a las llegadas masivas de inmigrantes a estas dos provincias y el primer contacto que se establece entre ellos y los guardias que trabajan allí. De ahí, emana mi interés detrás de esta pregunta, para intentar saber el número de intérpretes que trabajan en dichas zonas, ya que en ellas resulta crucial la presencia de un intérprete, y no de un intérprete cualquiera, sino un intérprete profesional que pueda interpretar en un contexto tan conflictivo como el que se establece en el primer contacto de estos inmigrantes con los guardias españoles.

La decimoctava pregunta:

- Considera que hay diferencia en la problemática dependiendo de si la zona es fronteriza o no:
    - Sí
    - No

Esta pregunta la planteo para aclarar el objetivo relacionado con la determinación de si la problemática en las zonas fronterizas varía o es mayor que en otras zonas que no lo son, y también sirve para la hipótesis en la que doy por sentado que dicha problemática varía en efecto. El motivo de esta hipótesis es que es en las zonas fronterizas donde se establece un primer contacto con los refugiados y, sobre todo, con los menores no acompañados. Por ello, doy por confirmado en mis hipótesis que en esas zonas se dan muchos más problemas de comunicación que en otras regiones en relación con muchos factores que detallaré en la siguiente pregunta.

La decimonovena pregunta:

- Si ha respondido con sí a la pregunta anterior, ¿en qué aspectos difiere?
    - Mayor afluencia y, por tanto, mayor magnitud y presión en el trabajo
    - Mayor efecto psicológico debido al estado en el que llegan los menores y las historias que cuentan

- Más dificultad de comunicación con los menores debido a su miedo
- Dificultades relacionadas con entrevistas de asilo
- Más dificultades lingüísticas y culturales
- Todas
- Otra

Esta es una de las preguntas no obligatorias que planteo, ya que la respuesta está condicionada al hecho de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior. Aquí enumero los factores que, desde mi punto de vista, podrían marcar una diferencia en cuanto a la problemática de la interpretación entre una zona fronteriza y otra que no lo es. Entre los factores por los que creo que varía la problemática, están aspectos como la mayor afluencia de inmigrantes y la presión en la carga de trabajo acarreada a raíz de ello, el impacto psicológico generado debido al estado miserable en el que llegan -la mayoría con el cuerpo lleno de muchas heridas y agotados, otros que han visto morir a sus compañeros en el camino- y las duras historias que cuentan, las cuales solo reflejan las realidades que han vivido, las dificultades de comunicación o de carácter psicológico que han tenido en las entrevistas de asilo, o las dificultades lingüísticas y culturales encontradas en general.

Aparte de las opciones enumeradas, también he añadido la opción de "todas" por si algún encuestado coincide conmigo en todas las opciones y también he añadido una opción de "otro" para dejar más espacio a los encuestados para añadir cuantos más factores consideren como motivos que generan más problemática de interpretación en las zonas fronterizas.

La vigésima pregunta:

- Su trabajo se limita solo a la interpretación o se extiende también a la mediación intercultural (aclarando malentendidos culturales y acercando en general la cultura árabe y española)
    - Se limita a la tarea de la interpretación
    - Se extiende a la mediación cultural

En esta pregunta pretendo contestar a uno de los puntos planteados en el apartado de los objetivos relacionado con la interpretación y la mediación intercultural y una de las hipótesis que menciono y en la que creo que el papel del intérprete en el ámbito de la interpretación en los Servicios Públicos nunca se limita al mero desempeño de la tarea de la interpretación, sino que el intérprete, sí o sí, tendrá que ejercer de puente entre las dos culturas diferentes que conforman el contexto de la interpretación. Es un aspecto que, a mi juicio, tiene por naturaleza el ámbito de la comunicación intercultural en los Servicios Públicos. Por ello, con el

planteamiento de esta pregunta en la encuesta, sabré si los intérpretes encuestados solo ejercen de intérpretes o también tienen que dar esta tarea extra de ser mediadores interculturales.

La vigesimoprimera pregunta:

- ¿Ha interpretado antes para inmigrantes adultos también?
    - Sí
    - No

Con esta pregunta también pretendo conocer el perfil profesional de los intérpretes y preparar el terreno para el planteamiento que se formula en la siguiente pregunta. Aunque creo que cualquier intérprete que haya trabajado con menores no acompañados lo habrá hecho también para inmigrantes adultos, no obstante, no he podido descartar que, por muy segura que esté, pueda que haya algún intérprete que solo ha trabajado con los menores o los menores no acompañados, como, por ejemplo, un intérprete que trabaja de educador en un centro de menores o algún que otro perfil de algún intérprete que solo haya interpretado para los menores.

La vigesimosegunda pregunta:

- Considera que hay diferencia considerable a la hora de interpretar para un menor y para un inmigrante adulto:
    - Sí
    - No

Esta pregunta está para confirmar o refutar la hipótesis que afirma que la interpretación para un menor no acompañado difiere de la interpretación para un inmigrante adulto. La pregunta la planteo partiendo de mi conciencia del estado de vulnerabilidad de los menores en general y de los menores no acompañados que corren muchos peligros en su el largo viaje migratorio que realizan solos en especial. Por ello, a la hora de comunicarse con ellos de cualquier forma, no solo en la interpretación, se ha de tener mucho cuidado. Claro está que también los inmigrantes adultos están en un estado vulnerable, pero la vulnerabilidad aumenta más en el caso de un menor que a lo mejor sale con muchos traumas a raíz del viaje que ha realizado solo.

La vigesimotercera pregunta:

- En caso de responder con sí a la pregunta anterior, ¿en qué aspecto exactamente se da esta diferencia?
    - Tener que adaptar el mensaje resumiendo el contenido o usando eufemismos, etc.
    - Tener que hacer más uso de la comunicación no verbal y el lenguaje corporal

- Mayor efecto psicológico
- Todos
- Otro

Esta pregunta viene como continuación de la pregunta anterior y no es obligatoria. En ella, detallo los motivos por los que, a mi juicio, podría variar la interpretación para un inmigrante adulto que para un menor no acompañado. Estos motivos oscilan entre el uso de eufemismos, el impacto psicológico, el uso de más lenguaje no verbal, la adaptación del mensaje, etc. Al igual que en las demás preguntas de la misma índole, he añadido la opción de "todos", que recoge todas las opciones anteriores y, otra, de "otro" para que los encuestados añadan más opciones si procede.

3.8.2.4. Sección cuatro: Otras valoraciones

En esta sección, he colocado otras preguntas de valoración personal. En la sección anterior, también están algunas preguntas de opinión personal de los encuestados sobre ciertos aspectos de la interpretación para los menores no acompañados; no obstante, las he tenido que incluir allí, debido a que iban más ajustadas con las preguntas anteriores o posteriores. Además de que las preguntas en esta sección tienen un carácter más general que las que están puestas en las secciones anteriores.

Todas las preguntas de esta sección son obligatorias y su tipología oscila entre preguntas que permiten más de una respuesta, otras de una sola respuesta y una pregunta de una respuesta de texto largo. Y con ellas, pretendo conocer la opinión de los intérpretes encuestados acerca de las condiciones de trabajo, su evaluación de la situación de la TISP en general, su opinión acerca del mayor problema que se da cuando se interpreta para los menores no acompañados, su opinión sobre el perfil ideal de los intérpretes en dicho ámbito y, por último, se les pide hacer algunas propuestas para que mejore la situación de la TISP, desde su punto de vista.

La vigesimocuarta pregunta:

- Usted describiría las condiciones en las que ejerce la profesión como:
  - Óptimas
  - Mejorables
  - Malas
  - Otro

En esta pregunta busco respuesta a uno de los puntos relacionados en los objetivos referentes a la determinación de las condiciones de trabajo de estos intérpretes y también al punto mencionado en la hipótesis de que a pesar de los esfuerzos y los pequeños pasos que dan algunas instituciones en este sector, la situación de la TISP en España, y también en otros países, aún deja mucho que desear. Por ello, yo quiero saber cómo evalúan los intérpretes encuestados las condiciones de trabajo, porque esto nos ayudará a tener una idea de la situación de la TISP en general. También, he añadido aquí la opción de "otro" en caso de que algún intérprete tenga otra respuesta o quiera decir algún comentario en detalle.

La vigesimoquinta pregunta:

- Según su punto de vista y el contexto/los contextos en el/los que ha trabajado, considera que el mayor problema de comunicación con los menores no acompañados se debe a:
    - El dialecto
    - Diferencia entre perfiles culturales
    - Actitud de los menores
    - El efecto psicológico
    - Necesidad de más formación
    - Las condiciones en las que se trabaja
    - Todos
    - Otro

Con esta pregunta, quiero saber, desde el punto de vista de los encuestados, cuál es el mayor problema que surge a la hora de interpretar para los menores no acompañados. Esta pregunta cubre los puntos relacionados con el dialecto, el aspecto cultural y la problemática general de la interpretación para los menores no acompañados en la TISP en España.

Las opciones, como se podría observar, varían entre el dialecto, los aspectos culturales, el impacto psicológico, la falta de formación, las condiciones mejorables de trabajo. También están las dos opciones de "todos" y de "otro" para elegir todas las opciones, si corresponde, o añadir más comentario o más opciones, si procede.

La vigesimosexta pregunta:

- Respecto a la Interpretación para los menores no acompañados en los Servicio Públicos, considera que
    - Es crucial la existencia de un intérprete formado en el ámbito de la Interpretación en los SSPP

- Es suficiente tener estudios en la rama de Interpretación en general
- No hace falta la formación, es suficiente ser bilingüe y contar con una larga experiencia
- Es suficiente con ser bilingüe solo
- Otro

Desde un punto de vista personal y, a raíz de fuentes consultadas y de conclusiones sacadas basándome en la poca experiencia que tengo en este ámbito, el perfil ideal para un intérprete en el campo de la TISP es que tenga formación en dicho ámbito o que, al menos, tenga estudios en Traducción e Interpretación complementados con cursos de formación o diplomas en esta rama.

No obstante, lo que pasa en la realidad es otra cosa totalmente distinta, puesto que los que ejercen esta profesión solo son bilingües que no tienen formación especializada, algo que se considera bastante peligroso, ya que estamos hablando de vidas de colectivos muy vulnerables y, a la vez, estaríamos vulnerando los derechos de igualdad que, por ley, deberían tener estos refugiados, debido a que la interpretación llevada a cabo por personas que carecen de la formación adecuada, no será una comunicación de calidad, lo cual es uno de los requisitos imprescindibles en dicho ámbito.

Con el planteamiento de esta pregunta, podré saber si los intérpretes encuestados comparten conmigo el mismo punto de vista o no.

La vigesimoséptima pregunta:

Por último, le agradecería que propusiera algunas sugerencias en cuanto al desarrollo de la interpretación para los menores no acompañados en España: aspectos generales, condiciones de trabajo, remuneración, legalización de la profesión, etc.

Esta es la única pregunta con respuesta de tipo texto largo. En todo el cuestionario he intentado evitar cualquier pregunta que implicase escribir, aunque en ocasiones me iba a resultar mejor usar este tipo de preguntas, pero no lo he hecho, ya que para algunas personas esto podría suponer una molestia y puede que no tengan suficiente tiempo para responderlas.

En esta pregunta, dedico todo el espacio a la respuesta libre de los encuestados para sugerir algunas propuestas de mejora para el ejercicio de la Interpretación en los Servicios Públicos, desde el punto de vista de cada uno. Solo en el enunciado de la pregunta he puesto algunos ejemplos, como guía para que los encuestado sepan a qué aspectos de mejora me refiero.

4. Análisis de los resultados

4.1. Resultado de las entrevistas

4.1.1. Entrevistas con los intérpretes

Como se ha explicado en el capítulo 3, antes de empezar las entrevistas, lo primero que hacía era informar a los entrevistados sobre cómo iban a ser tratados sus datos y que la entrevista se grabaría por motivos de transcripción y en ningún momento se procedió a empezar la entrevista sin haber obtenido verbalmente el consentimiento de la persona implicada.

Asimismo, por motivos éticos, los nombres de los entrevistados se mantendrán anónimos y me limitaré a presentar las respuestas a las preguntas hechas sin atribuir dichas respuestas a ningún nombre en concreto, señalando los comentarios de cada intérprete con letras A, B, C o D

En todas las entrevistas, se ha intentado seguir el esquema de las preguntas mostrado en el apartado 3.4.1.2.; no obstante, al final, como estaba previsto, cada entrevista siguió un estilo y un orden diferente, además de que iban surgiendo más preguntas aclarativas según iba avanzando cada una. Por este motivo, las entrevistas han tenido el desarrollo que a continuación se presenta.

4.1.1.1. Análisis de las entrevistas con los intérpretes

Perfil de los intérpretes

Todos los intérpretes a los que entrevisté son intérpretes jóvenes que actualmente se están formando en el máster TISP para ser intérpretes profesionales que cuentan con formación oficial. Y todos han trabajado con los menores no acompañados durante sus prácticas. Ello se considera como una señal positiva que indica que cada vez hay más interés por esta especialidad y más sensibilización sobre la importancia de la TISP por parte de los jóvenes.

Motivos por elegir la TISP y por trabajar con los menores no acompañados:

Estos intérpretes han elegido especializarse en la TISP porque les une la condición de haber hecho de intérpretes para sus familias de pequeños: “por eso cuando acabé el Grado, vi que sería complementario y esencial hacer traducción en los servicios públicos para poder

ayudar más a las personas como mis familiares, que era para ellos difícil aprender el español o ir al médico y saber exactamente, por ejemplo, las palabras más específicas, las enfermedades, ellos pueden entender, pero palabras de mayor dificultad, no podían entender" (B). "Al haber nacido aquí en España siendo mis padres inmigrantes, he tenido que acompañarlos a muchísimos sitios, a todos los servicios públicos que hay" (C).

Con respecto a trabajar con los menores, los motivos han sido distintos. Intérprete (C), por ejemplo, dice que "fue por salir un poco de mi zona de confort (…) por ver la otra realidad que hay gente que eso que está aquí sola, que lo pasó muy mal, que, al ser niños, es que es más difícil aún la comunicación". Mientras que intérprete (B) menciona que: "quería centrarme más y conocer la interpretación en este ámbito porque, para mí, es la interpretación que tiene más dificultades, porque estás tratando con personas que han sufrido, que tienen muchas dificultades en comunicarse en su propio idioma para poder transmitir el mensaje a otro idioma"

Idioma materno:

Los cuatro intérpretes tienen en común conocer tanto la lengua y la cultura árabe como la lengua y la cultura española. Intérpretes (A) y (B) tienen como idioma materno el árabe. Intérprete (C), el español "español porque nací en España, pero mi origen es de marruecos". Intérprete (D), se identifica como bilingüe: "bilingüe. Es verdad que me expreso mejor en español, pero en árabe la dāriŷa sobre todo la manejo también bien".

Relación de trabajo con los menores no acompañados

Intérprete (A) ha trabajado con los menores como estudiante de prácticas en el hospital Ramón y Cajal, "mi trabajo está de mediador cultural e intérprete entre los pacientes y los médicos".

Intérpretes (B), (C) y (D) han trabajado con los menores en el proyecto *Construyendo mi futuro* de la fundación *Abrazando ilusiones*, donde han interpretado en diferentes ramas del proyecto, en actividades, cursos de español. "Yo pues mi rol allí era simplemente traducir e interpretar a los chicos que estaban allí dándoles las clases" (D) o acompañando a los menores para realizar algunos trámites: "de manera puntual, he acompañado a algún chico que ha necesitado ir a la óptica o algún chico que ha necesitado ir a preguntar por empleo" (C).

Y según intérprete (B), el objetivo de dicho proyecto es ayudar a integrar este colectivo en la sociedad y "encontrar una solución duradera que dé respuesta a las necesidades y a fomentar su convivencia en España. Es una intervención holística propuesta y realizada por esta

fundación y basada en la mediación intercultural, la formación y la inclusión social de un grupo de menores" (B).

Perfil de los menores

Sobre la procedencia de estos menores, los intérpretes coinciden en que la mayoría vienen de Marruecos y el norte de África: "La mayoría vienen del norte de áfrica, lo que es Marruecos y en segundo lugar Argelia. Y el 20% de Senegal, Malí, también había un chico de Congo también" (B). En cuanto a las edades, tienen "entre 14 y 17 años" (B). "La mayoría eran marroquíes. Eran chicos de 16 años que no han terminado los estudios. Algunos ya tenían experiencia laboral, otros no. Algunos venían de zonas más rurales, y todos venían con el mismo objetivo, que es conseguir papeles y trabajar" (C).

Con respecto a los motivos que empujan a esos niños a abandonar sus países, los motivos principales, según mencionan los intérpretes, son la pobreza en los países de origen, la ausencia del seno familiar y el deseo de mejorar su futuro: "Si ellos ven que, inmigrando, pueden mejorar su futuro y pueden vivir con dignidad, pues lo primero que van a hacer es eso, aunque el trayecto sea muy duro y pueden incluso llegar a morir en el mar" (B).

Sobre la comunicación con esos chicos, dice intérprete (B) que al principio era "duro" por la falta de confianza de esos niños hacia los intérpretes. Y añade: "aunque estudies mucho de cómo tratar con este colectivo, creo que nunca llegarás a hacerlo perfectamente, porque los perfiles son diferentes, las vidas, las historias, todo es diferente". E intérprete (D) comenta: "son chicos difíciles, pero a la vez cuando escuchas sus historias pues también entiendes un poquito su forma de reaccionar porque vivir en estas circunstancias no es fácil".

Modo y contextos de la interpretación

Los contextos en los que han trabajado los intérpretes son: el sanitario (A y C), el educativo (B, C y D) y el administrativo (C).

Todos han interpretado de forma presencial, menos intérprete (A), que ha hecho también interpretación telefónica. Desde su punto de vista, la interpretación presencial es más eficaz: "sentimos mejor qué quiere expresar el paciente, qué quiere decir, mirando sus gestos, mirando las mímicas faciales que a veces señalan lugares de dolor y todo. Pues sería fácil la presencial".

Dialectos usados en la interpretación:

Los dialectos que más han usado los intérpretes con los menores han sido el marroquí y la dāriŷa., pero también han usado otros como: "el sirio y el argelino" (A). "He usado el marroquí y la dāriŷa "porque los argelinos también hablan dāriŷa" (A). "Y además había menores de África, o sea, de Senegal o de Malí, que ahí usé el francés" (B). Intérprete (C) ha usado el marroquí y, especialmente, el marroquí del norte: "O sea, he sido el marroquí en todo momento. Porque tampoco han estudiado para usar con ellos el fuṣḥá, o para entender bien el fuṣḥá, no sería muy inteligente usar el fuṣḥá con ellos" (C). "Hablaba siempre en dāriŷa, en dialecto" (D).

Efecto de la vulnerabilidad de los MENA en la comunicación:

Según los intérpretes, la alta vulnerabilidad de este colectivo, generada a raíz de las realidades duras que ha vivido, ha afectado en la comunicación en los siguientes aspectos:

Mayor impacto psicológico sobre el intérprete: "La vulnerabilidad como tal, a mí si en algo me ha afectado, es eso psicológicamente a lo mejor o emocionalmente, que vas escuchando sus experiencias y dices, joder, estas cosas existen aún" (C).

Que la vulnerabilidad, en adición al hecho de estar en edades delicadas, hace que estos menores ofendan y se sientan ofendidos fácilmente, lo cual dificulta más la comunicación con ellos: "son perfiles diferentes y tratar con ellos es muy difícil porque no sabes el bagaje que tienen, no sabes los traumas que tienen, tienen un estado psicológico muy vulnerable y en general son muy sensibles" (B). "A lo mejor uno te dice algo que te ofende en el momento, y al rato viene y se disculpa. Pero sí que hay que empatizar un poco, porque han tenido una vida muy difícil y tener mucha paciencia" (D).

Problemática de la interpretación para los MENAS

Han sido varias las problemáticas encontradas a la hora de trabajar con el colectivo de los menores no acompañados:

Intérprete (A):

La mayor problemática a la que se ha enfrentado ha sido de índole cultural ya que a veces se tratan temas "tabúes para ellos". Según cuenta dicho intérprete, se enfrentó a una situación en la que tuvo que hacer de mediador además de intérprete para que se resolviera: "Hubo un chico, cuando la enfermera empieza a sacarle sangre, él ha visto muchos tubos y así se convierte a otra persona, nervioso, grita que no quiere sacar mucha sangre, que dice que tiene que solamente llenar dos tubos al máximo. Así explicar que la sangre es una cosa sagrada que

le pertenece y ¿qué van a hacer con toda esta sangre? Y así, intervine explicándole que es necesario llenar todos los tubos porque cada tubo lo tienen que llevar a un laboratorio, que así en España, el sistema sanitario es un sistema de confianza total. Y así el paciente empieza a relajarse y continúa las pruebas tranquilamente".

Intérprete (B):

Como problemática principal en la interpretación para este colectivo, intérprete (B) destaca como problema principal el factor lingüístico, sobre todo, teniendo en cuenta que la mayoría de estos niños no ha sido escolarizada y, por lo tanto, tiene un nivel lingüístico muy bajo: "Cuando le vas a decir en árabe dialectal un verbo, él no va a saber lo que es un verbo, porque no tiene la estructura, no sabe nada sobre cómo funcionan las lenguas".

Intérprete (C):

Intérprete (C) ha enumerado varias problemáticas:

Tener que hacer de mediador, además de intérprete: "si estás en una situación, la que sea, en un hospital, por ejemplo, facilitarles el lenguaje con el que se habla, porque ahí no puedes interpretar, y hasta quieras o no, te metes como mediadora". También ha tenido que ejercer de mediadora, ya que, siendo adolescentes, los niños a veces hablaban todos a la vez: "entonces, inevitablemente, tienes que salir un poco de la figura del intérprete y ser tú también educadora. Mantener un poco así el orden de dar la palabra y tal" (…) "Eso afecta mucho porque te pierdes, pierdes el hilo, tienes que estar mandando callar aquí para poder interpretar allí, es un poco caos a veces…".

Tener que adaptar siempre el mensaje: "les cuesta muchísimo entender las cosas. Entonces tienes que facilitar mucho el lenguaje. O sea, decir lo mismo, pero con palabras más sencillas, digamos".

El uso de jergas propias de esos jóvenes no acompañados: "ellos al ser chicos de 16 años, tienen sus jergas, ahí sí que es verdad que muchas veces que yo no entendía. Por más que seas marroquí, si no eres de este colectivo de niños jóvenes de ahora, hay palabras que no entiendes".

El desconocimiento de la figura del intérprete y de su papel, lo que hace que lo vean como una parte más de la conversación: "ellos, como no conocen la figura del intérprete, siempre van a acudir a ti, como si fueras la persona que emite el mensaje". "Yo muchas veces he tenido que explicarles el intérprete a qué se dedica, cuál es su función, porque también me ha pasado que decían algo y yo lo interpretaba a la otra persona que estaba conmigo, y, claro, me decían, ¿por qué se lo has dicho? Y ellos no entienden que tienes que decirlo".

Intérprete (D)

Intérprete (D) coincide con intérprete (C) en cuanto al desconocimiento de la figura del intérprete y otra problemática relacionada con la actitud de los menores:

El desconocimiento del papel y el rol del intérprete: "el rol del intérprete, ellos no lo entienden. Al principio, me acuerdo, que nos decían que éramos unas chivatas".

Interrumpir a los intérpretes mientras trabajaban: "eso dificulta mucho la interpretación, porque tú a la que ya interpretas lo que dicen ellos, se te olvida la otra parte que tú estabas interpretando".

Diferencia de la interpretación de un contexto a otro:

En cuanto a esta pregunta, todos los intérpretes opinan que sí varía y todos han coincidido en que ello se debe, sobre todo a la terminología especializada: "Tenemos que prestar mucha atención a las palabras técnicas" (A). "Por más que tú manejes bien un idioma, si tú no sabes de un tema, las palabras no te salen" (B).

El dialecto como un problema de la interpretación

Los intérpretes opinan que el dialecto forma parte como uno de los principales problemas de la interpretación menos intérprete (C) que cree que podría ser un problema, pero "no un gran problema, porque en general la población marroquí suele tener conocimientos de otros dialectos árabes. Pero, no sería lo conveniente porque en algún momento puede que no haya comunicación y se bloquee la interpretación, pero en general ellos entienden". Para intérprete (A), el dialecto forma parte como uno de los problemas de la interpretación "no solamente para los niños no acompañados. También para los mayores, el problema del dialecto, de la comunicación lingüística afecta". Por ello, él opina que "el intérprete y traductor tiene que mantener sus competencias lingüísticas para que siga trabajando sin malentendidos, sin problemas lingüísticos". Intérprete (B) Cree que el dialecto se considera como un problema principal de la interpretación y que en las universidades donde se forma a los intérpretes en los SSPP hay que prestar más atención a la preparación dialectal: "estas personas la mayoría usa el dialecto para comunicarse a diario y hay muchísimos que no saben hablar árabe fuṣḥá. Entonces ahí sí que hay un problema, porque los intérpretes que se preparan para entrar y trabajar con intérpretes no están preparados o los suficientemente preparados para ejercer esta labor" (B).

Diferencia entre interpretar para un inmigrante adulto y un menor no acompañado:

Todos los intérpretes opinan que la interpretación para un menor varía de la interpretación para un inmigrante adulto, menos intérpretes C que opina que "Si el adulto no tiene estudios, es parecido. Porque también tienes que facilitarle el lenguaje, pero si no, claro, sí que es diferente" y detalla que en este caso sería diferente porque los menores se encuentran más perdidos y, por ello, hay que explicarles más y estar más pendiente de ellos y da un ejemplo con una situación que le pasó: "con el chico con el que me fui, tenía permiso de residencia por asilo, él está como en protección. Claro, yo eso no lo sabía, yo pensaba que venía normal, como el resto de los chicos. Solamente para entender eso, nos llevó bastante tiempo, porque, claro, él tampoco entendía muy bien eso de que estaba en protección, y explicarle esa situación para llegar a una información clara".

Intérprete (A) ve que varía porque "son menores, no saben qué hacer, se comportan como todo es accesible, y todo se permite, por eso, hay que tranquilizarles y explicarles más". Intérprete (B) dice: "un menor no tiene un objetivo claro, sus capacidades no están desarrolladas del todo, entonces, puedes encontrar más problemas". Intérprete (D) hace una comparación entre los dos casos diciendo que: "una persona mayor empieza a explicarte las cosas mejor, más despacio, te da tu tiempo. Un niño al fin y al cabo los adolescentes pues no tienen esa paciencia ni esa empatía a la hora de decirte algo y dejar que tú lo intentes explicar".

La opinión de estos intérpretes sobre la formación que están recibiendo

En general, todos creen que el máster les está ayudando mucho porque durante el curso han tocado todas las situaciones y que han adquirido muchas habilidades y competencias: "el hecho de mentalizarme y que no importa tanto a lo mejor traducir término por término, sino traducir y hacer que llegue la idea que el orador quiere transmitir a los niños. O cuando los chicos querían decirles algo a los profesores, pues saber transmitir la idea más que el término" (D).

No obstante, algunos piensan que hace falta prestar más atención al uso del dialecto, ya que el máster en su mayoría se imparte en árabe estándar: "Creo que sí, nos prepara, pero no de una forma suficiente para enfrentarnos a las tareas que nos piden en este trabajo" (B). y también hace falta más "preparación psicológica" (C).

¿Cómo valoran los intérpretes la situación de la TISP actualmente?

Para todos los intérpretes, la situación de la TISP es mejorable. He aquí los comentarios que han dejado:

"Los proveedores, trabajadores sociales, instituciones no conocen el papel y el rol del intérprete-traductor. Es como no existe una acreditación o bien un reconocimiento de esta profesión" (A).

"Considero que todavía las personas no saben nuestro papel, por lo que, por ejemplo, con el mediador, los médicos, no saben qué debe de hacer un intérprete o el turno de palabra o tienes que cortarles cada vez que ves que el mensaje se alarga muchísimo" (B).

"Creo que todavía no está normalizada la figura del intérprete y en muchos servicios no está, está ausente. O si está, como el caso de los hospitales, es vía telefónica, un teléfono para todo el hospital" (C).

"Cuando se trata del bien del servicio, sí que hay intérpretes, pero cuando se trata del bien de esta persona, ahí ya pues cuesta bastante. Es decir, en la comisaría cuando alguien va por una denuncia o lo que sea, te van a traer un intérprete y el policía va a entender todo y tú también obviamente. Pero en el caso de los hospitales, que es algo que solo concierne al paciente, pues no veo que sea así" (C)

"Yo personalmente, llevo toda mi vida yendo de intérprete, de hecho, ni sabía que había un teléfono para los que hablan árabe, entonces eso tampoco te dicen "oye, con esto puedes recurrir a un intérprete y tal para la siguiente consulta o lo que sea" (C).

"Yo pienso que todavía queda mucho recorrido para que se nos reconozca como cualquier otra profesión de alto nivel" (D).

Sugerencias para mejorar la situación de la TISP en España:

Las sugerencias que han hecho los intérpretes son las siguientes:

"Hay que acreditar y reconocer la TISP como profesión" (A)

"Debemos de fomentar lo que es el papel del intérprete y traductor. (…) Explicar lo que es el papel del intérprete y darle y valorarle más (B).

Que "se empiece a dar visibilidad, pero que trabajen que se ofrezcan puestos de interpretación en hospitales públicos. Bueno, en más servicios" (C).

"Hay que incluir un código deontológico, sería muy importante, más que nada porque eso da más valor al trabajo. Que solo se contrate a intérpretes profesionales, que están formados en el ámbito. Y los que vayan a trabajar allí, que se formen y que intenten prosperar y adquirir nuevas habilidades, experiencia, que no se queden allí estancados en una cosa" (D).

4.1.2. Fundación *Abrazando Ilusiones* y el proyecto *Construyendo mi futuro*

La mayor parte de los intérpretes entrevistados son estudiantes de posgrado que han hecho sus prácticas en la fundación *Abrazando Ilusiones* en el proyecto *Construyendo mi futuro*. Por ello, he visto necesario saber más acerca de este proyecto y esa iniciativa.

El proyecto *Construyendo mi futuro* es un proyecto dirigido exclusivamente a los menores no acompañados en situaciones de exclusión. Es una de las iniciativas que busca integrar a los menores en la sociedad española ofreciéndoles cursos en diferentes materias, actividades dinámicas, cursos de español y otros diferentes talleres.

> Es un proyecto dirigido a menores —niños, niñas y adolescentes— migrantes no acompañados en situación de especial vulnerabilidad. El objetivo general que se pretende conseguir es contribuir al desarrollo integral de los jóvenes, potenciando, paralelamente, los procesos de inclusión social y comunitaria, así como su transición a la vida adulta. (*Abrazando Ilusiones*)

Lo más importante que también ofrece esta asociación es el ofrecimiento continúo y constante de interpretación para que los menores no acompañados puedan entender bien y puedan hacer llegar bien sus necesidades y los mensajes que quieren decir en general.

4.1.3. Entrevista con el fundador de la asociación *Abrazando Ilusiones* y director del proyecto *Construyendo mi futuro*

Afortunadamente, he podido hablar y entrevistar al director de este curso y fundador de la Asociación, que, aparte de su iniciativa, tiene una larga experiencia en el contexto de las entrevistas de asilo y la protección internacional para los inmigrantes.

Como las demás entrevistas, he hecho una introducción presentándome y presentando el trabajo que estoy haciendo e informándole de cómo serán tratados sus datos personales.

4.1.3.1. Análisis de la entrevista con el director de la fundación

Sobre su experiencia laboral, dice: “soy funcionario, empleado público, trabajo como traductor e intérprete en el ámbito policial. Trabajaba antes en el ámbito de la protección internacional y ahora estoy dirigiendo la fundación *Abrazando Ilusiones*”.

En cuanto al trabajo en la protección internacional, explica que “tiene que ver con la administración, por ejemplo, la Oficina de Asilo y Refugio” y que por allí pasan muchas personas de distintas procedencias y muchos menores también. Con respecto al rol de los intérpretes allí, afirma que “tienen un papel o rol muy importante para poder prestar su voz a esta persona, para poder facilitarle la comunicación”.

Con respecto a las entrevistas que tienen que hacer los menores en la Oficina de Asilo y Refugio, explica que cada entrevista tiene su propia índole: “la entrevista que realiza un menor con un trabajador social no es la misma que realiza con un abogado, con un instructor o con un policía”. Asimismo, el director afirma que “hay que tener mucho cuidado cuando entrevistamos a los menores y asegurarse de que la pregunta se plantea bien, son fáciles, de qué se reformulen, cómo se reformulen, cómo hay que presentarse, cómo hay que ganar su confianza, cómo no hacer juicios de valor, y otros factores que son determinantes a la hora de hacer una entrevista con interpretación”.

En cuanto a la interpretación para los menores en el ámbito policial, explica que “se dan casos de menores que han sido detenidos o acusados de presuntos actos delincuenciales o algo, por lo tanto, la policía se tiene que entrevistar con ellos para ver qué ha pasado, pueden ser entrevistas o pueden ser parecidas a interrogatorios, pueden ser en semilibertad o pueden ser en un centro de la policía, o puede ser en un centro de reforma, va a depender un poco de quién realice esta entrevista o ese interrogatorio y dónde y de qué se trata”.

En cuanto a la diferencia entre la interpretación para un adulto y un menor y la necesidad de adaptar los mensajes para los niños, manifiesta que sí, aunque afirma que “no es exclusivo para los menores, también hay personas mayores, que a lo mejor no han tenido cultura, no tienen un registro lingüístico”. El director sustenta que el papel de los entrevistadores con los menores consiste en informarles de sus derechos, facilitar la información y tener mucha paciencia con ellos. Y los que vienen con traficantes, decirles que tienen que “confiar es en la policía, en los funcionarios” y no en el traficante. Y sobre el papel del intérprete en las entrevistas, comenta que “tiene que ser cauto y trasladarlo todo y hacerlo en primera persona”. Tiene que ser neutral y “tiene que saber cómo posicionarse, un poco con bastante esmero, con mucho tacto”.

Sobre el perfil de los intérpretes que trabajan en este ámbito, él explica que la mayoría es contratada por "empresas subcontratadas". Hay intérpretes profesionales que cuentan con la preparación necesaria, "pero, desgraciadamente, es un número reducido". Muchos intérpretes no tienen formación, desconocen el "código ético" y "la legislación que rige tanto desde el enfoque de protección o de extranjería". El director subraya que ello no solo pasa con los menores, sino también en el tema de "la violencia de género o de trata, muchos intérpretes no están sensibilizados, desconocen un poco el contexto sensible en el que trabajan".

Asimismo, el entrevistado aclara que esos intérpretes al empezar a trabajar no reciben nada de formación, y resalta que para él "la formación es muy importante para los que entran y la actualización es determinante, aunque un intérprete lleve 15 años haciéndolo, porque todo cambia, la legislación cambia, la forma de adaptarse de estas personas cambia. Y tener 10 años trabajando no es garantía de estar haciendo un buen trabajo con los menores".

Con respecto a la garantía de que siempre exista un intérprete para los menores, explica que solo cuando desconocen el idioma por completa, ya que "es un derecho en protección internacional", pero "a veces cuando la persona chapurrea un poco el idioma" no se ofrecen intérpretes y ello afecta, ya que "para realizar determinadas entrevistas o interrogatorios, el nivel de español tiene que ser el mejor". Asimismo, el entrevistado aclara que cuando hay intérprete, este desconoce el dialecto requerido, lo cual supone un problema para un idioma con muchos dialectos como el árabe. Para él, el perfil adecuado del intérprete es que: "tiene que ser un intérprete profesional que conozca la variante de la lengua de la que se trata y conozco cómo es y eso, de momento, es una aspiración".

Para el director de *Abrazando ilusiones*, siempre tiene que haber un intérprete en estos contextos, ya que "la capacidad de comunicación es vital, incluso estamos hablando de un derecho fundamental. El artículo 14, creo que de la Constitución, habla de la igualdad ante la ley. Y sustenta que "si yo no tengo capacidad de poder expresarme, poder pedir asilo o defenderme, difícilmente puedo ejercer mi derecho de igualdad ante la ley". Para el entrevistado, no es cuestión de que exista un intérprete solo, sino que exista un intérprete profesional: "yo no abogo solamente con que haya un intérprete que firme, tiene que haber una garantía de derecho que, de verdad, sea profesional".

Los motivos a los que atribuye el director esa falta de intérpretes y de intérpretes profesionales en contextos muy delicados son tres: El primero, es por la legislación por la que se rige en estos casos y que admiten que el intérprete no tenga la formación adecuada: "algunos artículos de 1800 y pico donde dice el juez podrá nombrar a un intérprete no sé quién, si no,

pues un profesor, si no, alguien del pueblo que conozca". El segundo factor es el dinero, "porque al contratar empresas, las empresas buscan el lucro, parte del dinero pues se queda para estas empresas. Entonces, reducen costos y contratan a esas personas porque se les puede pagar poco dinero". El tercer factor es el hecho de ser el sector público y no el "ámbito de exteriores o reuniones internacionales o para la presidencia o para la formación de lo que es el ámbito policial o casos donde van a salir los medios" donde se contrata a profesionales.

En cuanto a la iniciativa de *Construyendo mi futuro* de la fundación que dirige, explica que "es un proyecto dirigido a menores extranjeros no acompañados aquí en España". El proyecto busca brindar "un abordaje integral" para estos menores trabajando "la parte psicológica y ofreciendo actividades lúdicas y de ocio, clases en español, y también reciben formación". La diferencia entre esta iniciativa y las demás ONGs es que en esta se ofrece interpretación a los menores, donde también se aprovecha la oportunidad para abrir "las puertas a intérpretes para realizar las prácticas de distintas universidades". La novedad que ha ofrecido el curso en esta edición ha sido la de recurrir a la interpretación simultánea cuando para estos menores se suele hacer en consecutiva: "hacemos los cursos, la formación, intervenciones de agentes sociales, como policía con los menores, pero con servicio de interpretación simultánea, es decir, porque este servicio es carísimo y solamente se ofrece para congresos, seminarios de alto nivel y tal…".

Sobre el perfil de los menores seleccionados para participar en el proyecto, el director comenta que vienen de distintos centros de acogida y pisos residenciales de la Comunidad de Madrid y añade: "tenemos un poco de todo, personas digamos con capacidades para salir adelante, y otros que han tenido contacto con drogas, pasan problemas, analfabeta, gente que no tiene cultura, la mayoría son hombres porque son los que se arriesgan a meterse en pateras (…), pero los que trabajan con ellos, la mayoría son mujeres".

Y sobre el perfil de los intérpretes dice que son intérpretes formados o que se están formando "son personas que ya habían estado aquí, realizando prácticas, hemos visto que lo hacen muy bien, eso son los que seleccionamos y queremos que estén con nosotros, que tengan un plus de responsabilidad como un poco de paciencia y sensibilidad".

Al preguntar por la diferencia entre tener a esos intérpretes formados trabajando con él en la fundación y los que trabajaban con él antes en la protección internacional y el ámbito policial, el director dice que "la diferencia es enorme". "Comparo con los que recibimos han sido alumnos del máster de la Universidad de Alcalá de Henares y otras universidades, tienen una base teórica bastante sólida y luego también han recibido alguna formación que tiene que

ver con códigos deontológicos, luego aquí también nosotros les preparamos, reciben una formación y luego están más sensibilizados".

En cuanto al problema principal de comunicación con los menores, explica el director que "el problema grande es que ellos son inquietos, a veces interrumpen muchísimo, entonces, son poco disciplinados, incluso increpan al intérprete a veces, digamos, no respetan un poco la norma, porque no están acostumbrados, muchos han vivido en la calle". Y resalta que "el intérprete tiene que tener carisma, paciencia, tiene que saber cómo intervenir con cada caso, y digo aquí las habilidades, tener autoestima, si te califican de algo de una forma que no es la adecuada, paciencia, sobre todo, al principio, pero una vez que el intérprete haya demostrado capacidad de control de autocontrol, inspira confianza, al final, se acaba ganando el respeto de estos chicos. Al principio, los problemas son enormes, pero cuando empezamos a trabajar con ellos y sabemos cómo funcionan y cómo tenemos que trabajar con ellos, realmente, la manera se supera.

4.1.4. Entrevista con una de las educadoras que ha trabajado en el proyecto

También, para llevar a cabo este trabajo, he contado con el apoyo de una de las educadoras que han trabajado en la Asociación para saber también su opinión acerca del proceso de interpretación para los menores no acompañados

4.1.4.1. Análisis de la entrevista con la educadora

La educadora es española con tres años de experiencia en este ámbito y ha trabajado con los menores no acompañados en el proyecto de la fundación *Abrazando Ilusiones*, y cuenta: es "un proyecto en el que tratamos de insertar de alguna manera mediante el generar un espacio seguro para los menores no acompañados que acaban de venir a Madrid" y que, paralelamente, el proyecto busca corregir la imagen que tiene la sociedad de estos menores "porque esa sociedad se ha cargado justo con la imagen de los menores y mancharla, con mucho prejuicio". Sobre el contenido del curso, cuenta que "la idea es ayudarles mediante talleres, salidas, excursiones, vienen mucha gente a dar charlas para tratar de darles esa fuerza y sobre todo herramientas para cuando lleguen a la mayoría de edad, pues que sepan cómo desenvolverse en el mundo".

Sobre la formación que tiene, dice que solo tiene un "Grado en corte de confección y diseño de moda" y su "formación se basa en experiencia personal", pero que "también soy profesora en un colegio, aunque no tengo titulación como tal. Pero soy de los que piensan que una persona con interés puede llegar exactamente al mismo que una persona que está bien formada y ahora mismo con internet, tú puedes sacarte una carrera si quieres".

Respecto a sus funciones principales en el proyecto, cuenta: "mi función era como educadora, como profesora. Nuestra formación viene mucho de trabajar con menores, pero en otras áreas". La tarea principal de esta educadora era dar "clases de español" y "también, facilitar y poner en contacto estos chicos con otras personas que sí tienen una formación más profesional, con un entrenador de deporte, un profesor de música…".

Sobre el enfoque que tenían las actividades en dicho proyecto, cuenta la educadora que se enfoca hacia "la toma de conocimiento, pues, por ejemplo, de conocimiento frente al conflicto o frente a la vida laboral o frente a cómo desenvolverte en el futuro de cara a ciertas situaciones. Ha venido la policía también a hablar con ellos. Y se les ha dado teatro". Asimismo, les enseñan cómo canalizar sus emociones" para ayudarles a descargar de forma positiva la violencia generada en esos chicos a raíz de las realidades duras que han vivido, por eso se imparten "muchos talleres que tengan que ver con el cuerpo, talleres de baile, mucho deporte" y les han ayudado "con los currículums para buscar trabajo". También han abordado otras cosas como los objetivos y "la importancia también de canalizar hacia dónde queremos mirar y también tener esa autoestima" y "el poder de decidir". Asimismo, durante el proyecto han concienciado a los chicos sobre el racismo.

Con respecto al perfil de los menores dice que son de distintas procedencias: marroquíes, argelinos, subsaharianos, somalíes y malienses. "Son todos hombres, casi ninguna mujer cruza. Los chicos viajan con la intención de traer alguna mejoría a la familia, vienen a buscar trabajo y a formarse. Y, desde luego, se encuentran aquí con una realidad muy compleja. Porque se vuelve como algo político el hecho de que estos chicos estén aquí. Ellos, de verdad, tienen mucha voluntad de aprender". Vienen a España "motivados" con el objetivo de "aprender" y "buscar trabajo", pero se encuentran con un sistema que "se lo pone muy difícil todo". En cuanto al nivel de español de esos menores, dice que "depende de los chicos, algunos lo hablaban bien, otros regular", lo cual indica que es importante que cuenten con intérpretes, sobre todo, en los SSPP.

La entrevistada solo hacía su trabajo de educadora sin que ese se extendiera a la interpretación, pero sí ha trabajado con los intérpretes. Al preguntarle por cómo valora el papel

de intérprete con los menores, dice: “me parece fundamental. Su presencia era fundamental para explicar cosas que queríamos hablar de verdad”. Y cuenta que tuvieron que estar un tiempo sin intérpretes al final del curso y resalta que la diferencia era enorme: “en el momento en que los intérpretes ya dejaron de hacer el trabajo allí y estábamos solo personas de habla hispana, lo hemos notado un montón a la hora de hablar”, por lo que dice que “la figura de los intérpretes para mí ha sido súper importante porque nos han ayudado un montón a seguir, a poder entender… han aportado un montón”.

La educadora ve que no solamente es importante que los intérpretes en los SSPP tengan formación, sino que además aboga por la importancia de la especialización, ser “traductor en la comisaría, en casos legales, en casos de denuncias” y afirma: “pues sí que siento que un traductor debe de hacer una especialización”. Y sustenta que “si tú dentro de cada situación de SSPP te formas o simplemente haces como una pequeña consideración hacia las palabras que se pueden dar según si es un hospital, si es una comisaría, si es un colegio, pues ahí sí que al traductor y a la otra persona les va a ser mucho más fácil comprenderse”.

Al preguntarle por su opinión acerca de las condiciones de trabajo, dice la educadora que a nivel de remuneración está bien, pero a otros niveles no, explicando que se necesita “más apoyo” y “más recursos”: “pues ciertos protocoles es lo que igual más echas en falta, más apoyo. Lo que me hubiera gustado es que hubiera más protocolo “en caso de”: en caso de que, por ejemplo, muchos de estos chicos están metidos en bandas y, de repente, alguno de ellos literal iba a matar a su compañero”. Y también ha señalado la falta de recursos económicos para los chicos: “el hecho de contar con que estos chicos podrían tener algún tipo de apoyo económico, en caso de yo qué sé, por ejemplo, renovar el abono o, por ejemplo, tener un dinero guardado”. Asimismo, resalta la necesidad de que los educadores cuenten con más formación.

En cuanto a los problemas de comunicación con los chicos, la educadora, a raíz de los problemas de comportamiento de los menores y de comunicación con ellos, dice que hace falta un psicólogo o una psicóloga siempre con esos menores: “un recurso importante sería una psicóloga, que, de verdad, tenga experiencia en trabajar con estos chicos”.

Y, por último, las sugerencias de mejora que hace esta educadora son:

1º, “no darles por hecho. Es súper importante. No dar por hecho que esos menores necesitan una cosa u otra y hacerles participar”.

2º, brindar apoyo logístico y económico a estos chicos: “mucho dinero que está dedicado a ellos y a ellos no les llega nada. Esos chicos, cuando cumplen 18 años, se ven la mitad en situación de la calle”. Por ello, ve que “importa mucho darles herramientas para la mayoría de

edad. Antes de darles cursos o asegurarles formación, tener que asegurarles eso, un lugar estable cuando cumplan esa mayoría, o sea, hacer un acompañamiento, de verdad, emocional y psicológico". Asimismo, ve que esos chicos tienen que tener la oportunidad de trabajar en lo que realmente quieren: "No dar por hecho que el único trabajo que vas a tener va a ser ese, mazo de almacén, en la obra o de camareros. Hay que darles un abanico. Es decir, hoy trabajas en eso, pero también puedes formarte en eso. Al final, muchas veces, se les excluye, entonces, no hay un punto en el que ellos puedan decidir con un prisma grande de lo que realmente podrían llegar a hacer. Entonces con ese dinero, se les podría ingresar en las universidades y dentro de la universidad se podría aspirar a conseguir un trabajo igual de su interés".

4.1.5. Entrevistas con los menores

Gracias a este proyecto, también he podido contactar con tres de los menores no acompañados que están actualmente en España en distintos centros de acogida en Madrid.

Las entrevistas se han hecho en árabe y en español, ya que los niños, debido al largo período que llevan aquí en España, pueden hablar el español bastante bien. Así que, en las entrevistas se hizo una mezcla entre el español y el árabe, sea en el planteamiento de las preguntas o en las respuestas de los menores. No obstante, la transcripción y el análisis de las entrevistas va a ser en español. Para evitar mencionar sus nombres, me limitaré a usar los números (1), (2) y (3) para referirme a los tres menores.

4.1.5.1. Análisis de las entrevistas con los menores

Todos los menores a los que entrevisté son de Marruecos, dos de Tánger y uno de Tetúan. Y tienen 17 años y uno de ellos acababa de cumplir 18.

Todos han venido a España huyendo de la pobreza y la falta de futuro en sus países: "te doy el ejemplo de mi hermano mayor, tiene 25 años, y hasta ahora no tiene trabajo, se ha enganchado a la droga, o sea, que en mi país no hay futuro, nada está claro. Por eso, tenía que inmigrar en la primera oportunidad que tuviese" (1). "Estaba trabajando allí desde pequeño y hay mucho trabajo, pero muy poco dinero y la gente de allí quiere mejorar" (3).

Todos tienen un único objetivo: tener un futuro mejor: "para tener un futuro mejor. Para garantizar un futuro" (1). "Para cambiar mi futuro y subir un poco arriba" (2). "Para mejorar la vida" (3).

Esos chicos han llegado a España de diferentes maneras y todas peligrosas: “en un camión. De Tánger a Ceuta. ¿Te recuerdas del año pasado entraron muchos inmigrantes a Ceuta?” (1). “He llegado de Marruecos a Ceuta y de Ceuta pasamos la frontera y luego pasar otra vez hasta aquí con un remolque de transporte subiendo con 3 euros” (2). “Yo también he entrado el año pasado desde frontera” (3).

Preguntados por la primera entrevista que hicieron al llegar y si había intérprete o no, todos dicen que no, lo cual confirma lo dicho por el director de la fundación *Abrazando Ilusiones* que si ven que el refugiado “chapurrea” el idioma no ofrecen intérprete: **“**entendía un poco de español, pero no lo hablaba bien. Antes de venirme aquí, estuve en Ceuta y aprendí un poco. Era una experiencia muy pequeña, pero me ayudó. En la primera vez en comisaría, no había intérprete, es verdad. Con el paso de los días, al venir al centro de menores, hay intérprete. Pero en la primera entrevista, no había intérprete” (1). “No puedes conectar con ellos. No sabes qué están diciendo. Pero yo cuando he subido aquí a Madrid, yo “sabe” hablar español y lo entiendo, pero en cuanto “le coge” el policía, yo estoy hablando en árabe, no “sabe” español ni nada”. Solo menor (3) dice que había un intérprete en Madrid: “he hecho en Madrid. Sí había intérprete en la entrevista. Pero con la policía ni traductor ni nada. Ellos te ven, un menor no sé qué, y te llevan a un centro y ya está” (3).

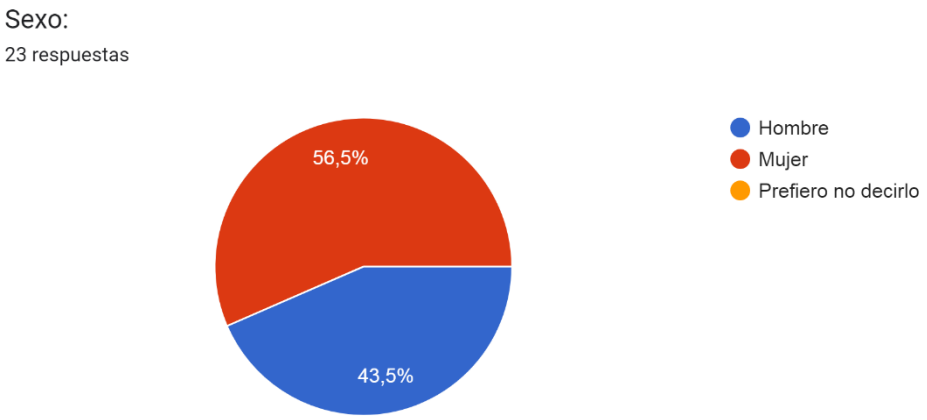
Asimismo, los chicos afirman que no siempre les acompaña un intérprete cuando tienen que hacer un trámite importante en los SSPP: “A veces sí y a veces no. Depende de la disponibilidad. Por ejemplo, la semana pasada vino un mediador conmigo para recoger la tarjeta” (3). “Escúchame. El mes pasado estaba en la fiscalía. Tengo un problema. No me encuentro ni traductor ni nada. Ellos estaban hablando debajo. Yo solo he escuchado y he callado. No puedes hablar, sabes” (2). “Yo he estado con un amigo y él … cuando él les ha dicho a ellos que ha nacido en ese año, no puede explicar eso. Y no puede comunicar la fecha de nacimiento” (3).

Todos sustentan que en las situaciones donde hay intérprete se sienten mejor: “Sin intérprete, no me llegaba el mensaje bien. Pero con intérprete, claro que entiendo todo” (1). “Cuando alguien te traduce, entiendes qué quiere decir, qué te está diciendo. Puedes entenderle, y puedes saber qué te quiere comunicar exactamente, ¿entiendes?” (2). “Con intérprete, te quedas muy tranquilo, sabes lo que están diciendo. Pero sin intérprete, te quedas, ¿qué están diciendo esos? Con traductor es mejor” (3).

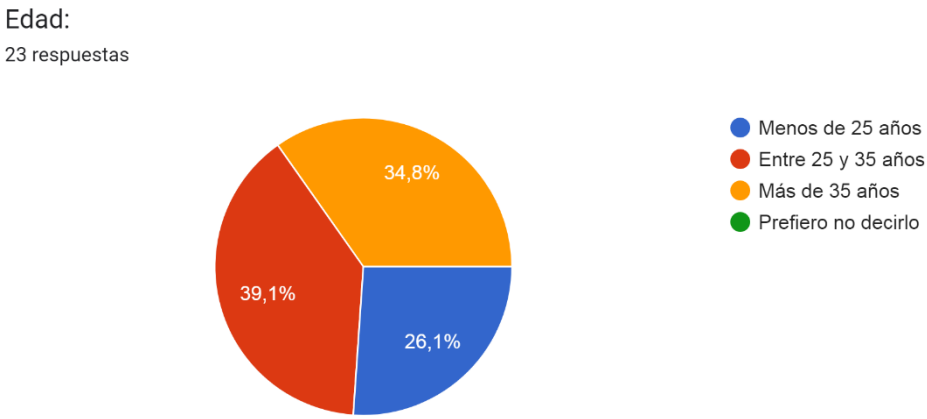
Por último, los menores comentan que su vida en España es mejor, aunque no han encontrado lo que esperaban: las cosas “buenas que aquí puedes estudiar, haces cursos, tienes

centro, si eres menor. Las cosas malas son también si tú eres menor y no tienes papeles de tu país, te van a hacer cédula y con cédula te van a dar la residencia y no puedes viajar a tu país con esa residencia. Aquí también hay racistas y otras cosas…" (3). "Aquí en España son mucho racismo. Todos los lados no puedes trabajar ni nada" (2). Menor (1) dice que "esperaba mejor", pero que está "en camino de mejorar".

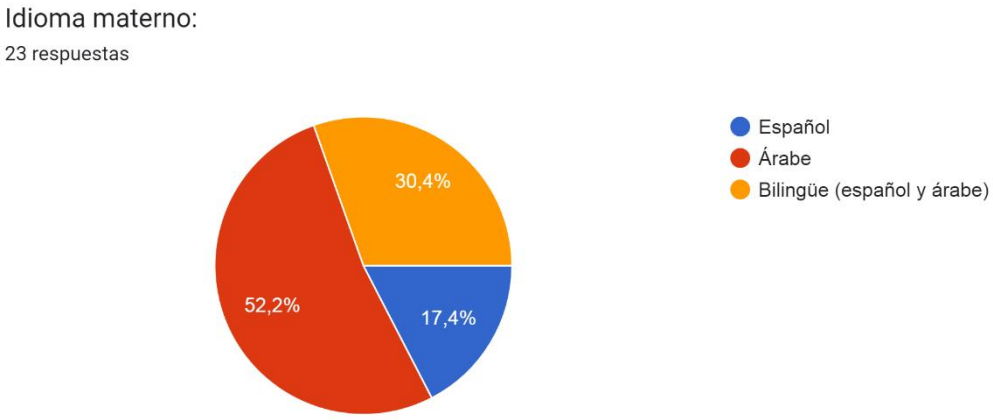
4.2. Resultados de la encuesta



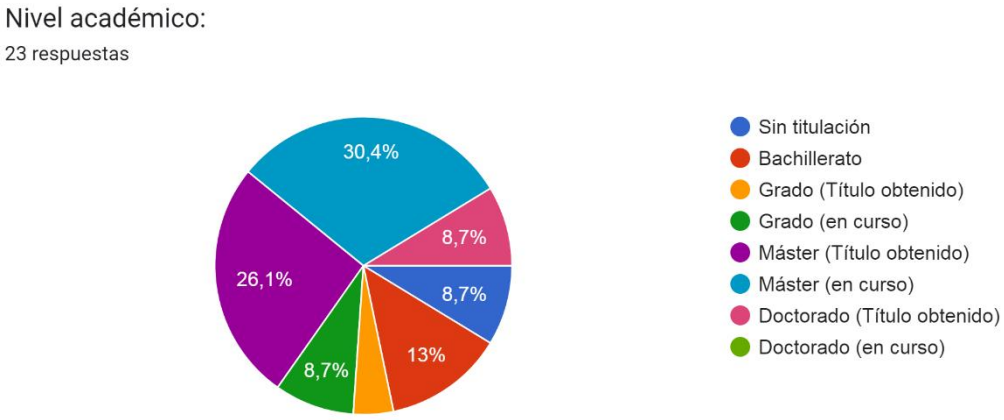
1. Como se ve en las respuestas, más del 55% de los encuestados que interpretan para los menores no acompañados son mujeres. Para no emitir prejuicios de que hay más mujeres trabajando en el ámbito de las ciencias sociales que hombres, que es un dato que se debería probar con otras estadísticas, números, búsquedas, lo cual no es el tema principal del estudio, solo atribuiría estos porcentajes a que el cuestionario ha tenido un mayor alcance para mujeres que para hombres.



2. Aquí, como se puede notar, la mayoría de los que realizan esta tarea tienen entre 25 y 35 años, lo cual se considera una edad adecuada para poder trabajar con los menores, ya que es una edad que podría unir la experiencia y la proximidad de la edad con los menores. Asimismo, llama la atención el porcentaje de los jóvenes menores de 25 años que desempeñan o han desempeñado dicho papel; ello se podría considerar como un indicio positivo de que cada vez hay más interés y más concienciación sobre este sector.

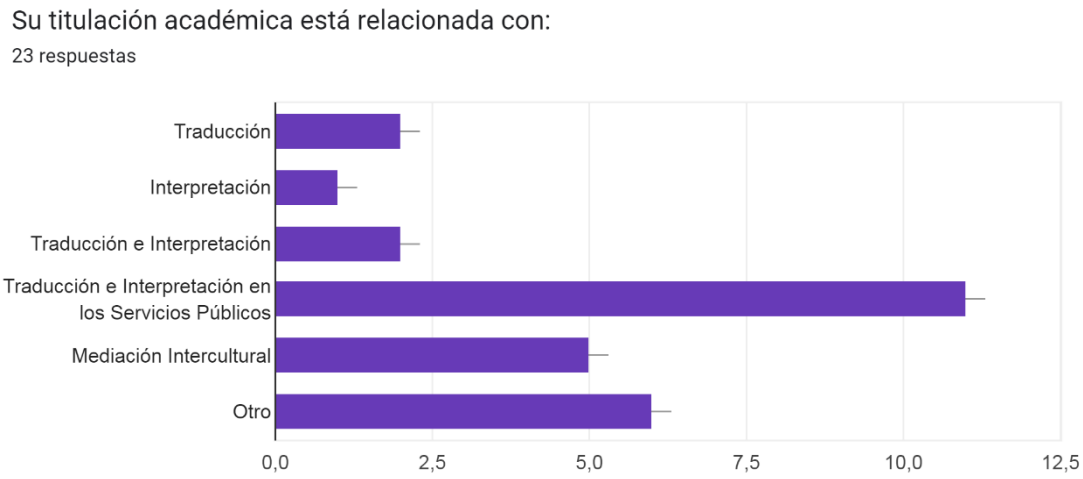


3. Aquí más del 50% de los encuestados han contestado que su lengua materna es el árabe, o sea, que pertenecen a la cultura del menor. En segundo lugar, viene lo de ser bilingüe. Como he explicado en el capítulo 3, que lo importante es conocer en profundidad tanto la cultura del menor como la cultura española.

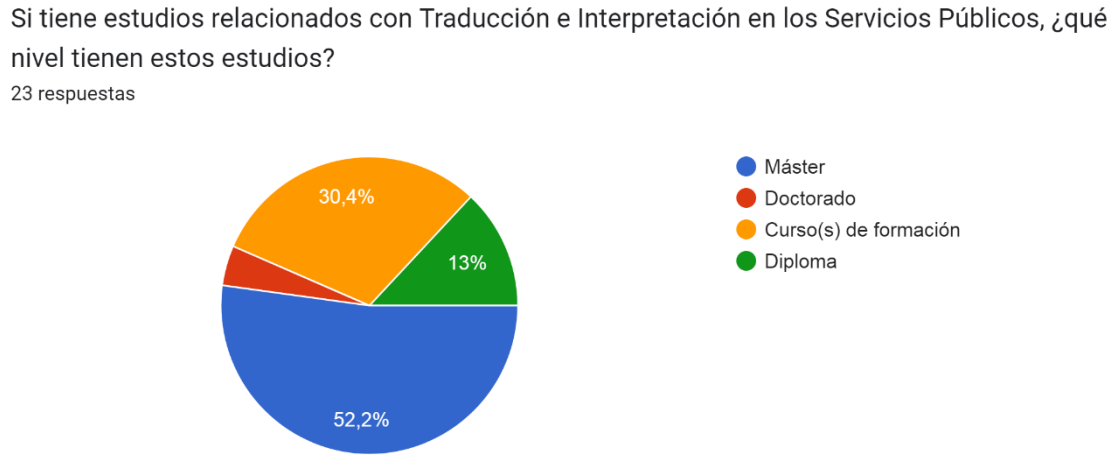


4. Aquí el mayor porcentaje es de los que están haciendo el máster actualmente, seguido de los que ya lo han obtenido. Ello, realmente, está muy bien, porque indica el interés que hay por la formación. Aunque en las hipótesis, yo he supuesto que la mayoría de los que desempeñan este papel no tienen ni siquiera una titulación o solo son bachilleres,

pero parece ser que la concienciación y la sensibilización por este ámbito está en aumento, aunque tampoco se podría generalizar, debido a que el alcance de la encuesta ha sido bastante limitado. No obstante, tampoco se podría negar el hecho de que cada vez hay más indicios positivos en este sector.



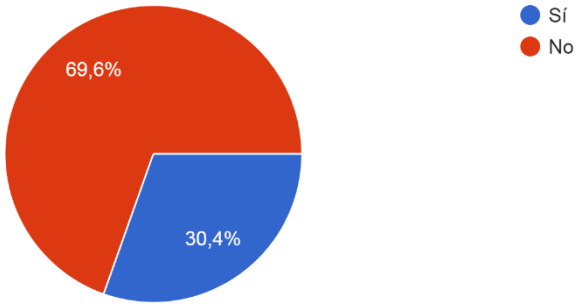
5. En esta pregunta también la mayoría de los encuestados ha indicado que tiene formación en TISP. Y aunque, como he dicho, esto es algo que no se puede generalizar porque puede que la encuesta haya tenido un alcance muy limitado, pero no se puede negar el hecho del incremento en el interés por este sector.



6. Aquí más del 50% de los encuestados ha indicado que tiene un máster en la TISP, seguido de un 30,4% que han hecho un curso de formación. Por lo que esto indica que, aunque puede haber gente trabajando en este sector que no tenga una titulación propiamente dicha, al menos, ha hecho curso(s) de formación en este ámbito.

¿Ha hecho alguna formación, curso, taller, etc. para sensibilizarse sobre cómo trabajar con los menores no acompañados antes de empezar a trabajar con ellos?

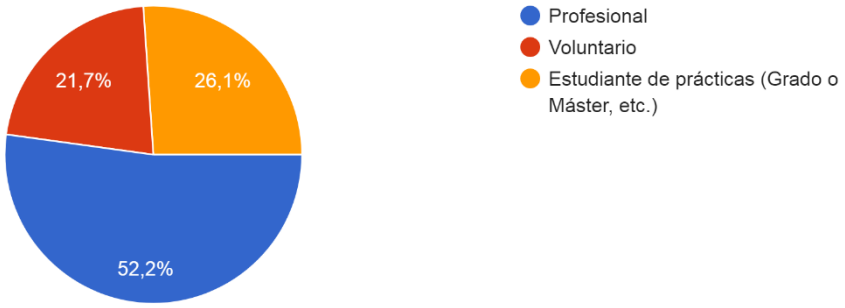
23 respuestas



7. Sorprende mucho que, a pesar de los resultados indicados en las respuestas anteriores, la mayoría de los encuestados no haya tenido una formación dirigida hacia el trato y el trabajo con los menores no acompañados antes de empezar a ejercer el trabajo. Puede que se haya dependido de la formación recibida en la TISP en general, aunque creo que también es importante dar un curso formativo sobre cómo tratar con esos niños antes de empezar a trabajar con ellos.

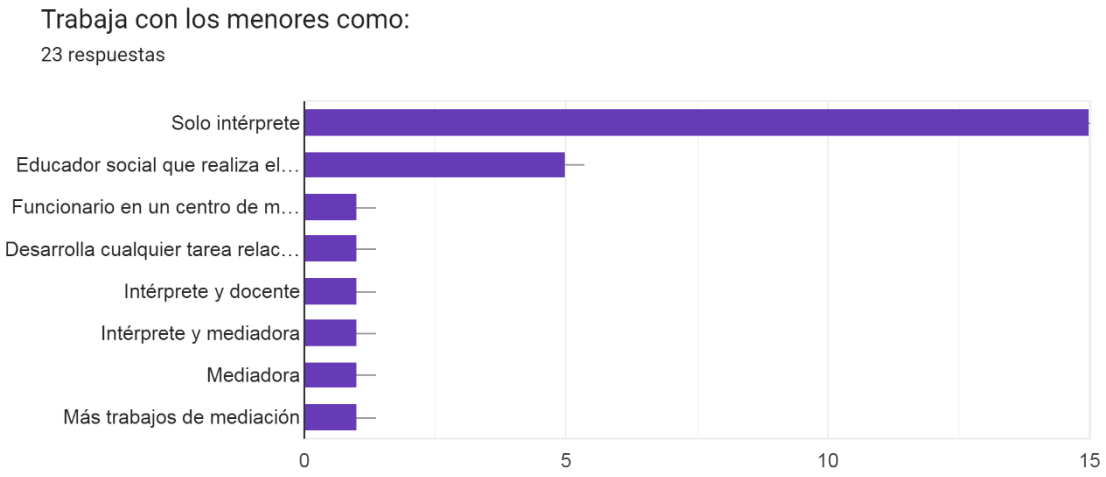
Interpreta para los menores no acompañados como:

23 respuestas

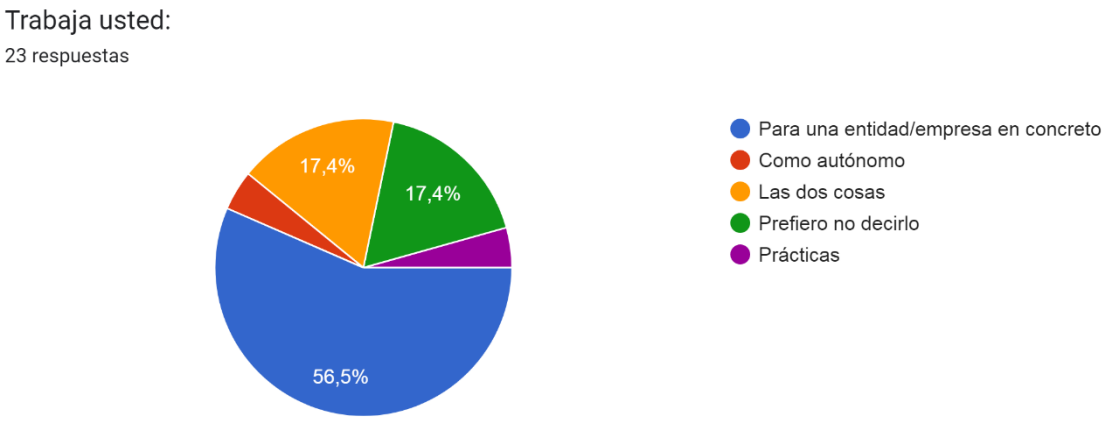


8. Aquí más de la mitad de los encuestados interpretan para los menores no acompañados como profesionales, pero también llama la atención el porcentaje de los que lo hacen en calidad de “estudiantes de prácticas”, lo cual confirma la idea de que la interpretación en dicho ámbito, a pesar de que queda mucho trecho que superar, está presentando algunas mejoras.

9. En comparación con la pregunta anterior, resulta un poco raro que el mayor porcentaje de los encuestados tenga experiencia que no supera un año. Pero también, no se puede pasar por alto que las demás opciones, en su totalidad, forman el porcentaje mayor. Y, de hecho, esto es una buena señal porque significa que hay más gente que se está formando actualmente en este ámbito.

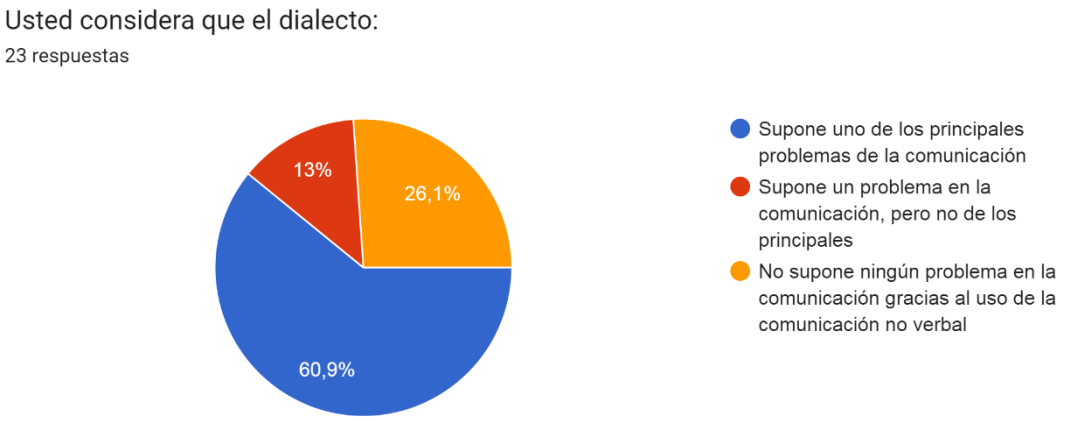


10. Aquí la mayoría de los encuestados ha indicado que trabaja de intérpretes solo con los menores, pero hay otro porcentaje, no muy grande, que ha indicado que trabaja como educador, realizando también la tarea de intérprete. Asimismo, se ha mencionado tres veces que se trabaja de intérprete y mediador y una vez que se trabaja de intérprete y docente. Sea trabajar de intérprete solo o compaginar el trabajo con otras tareas, hay que contar con la formación adecuada y actualizarse siempre.

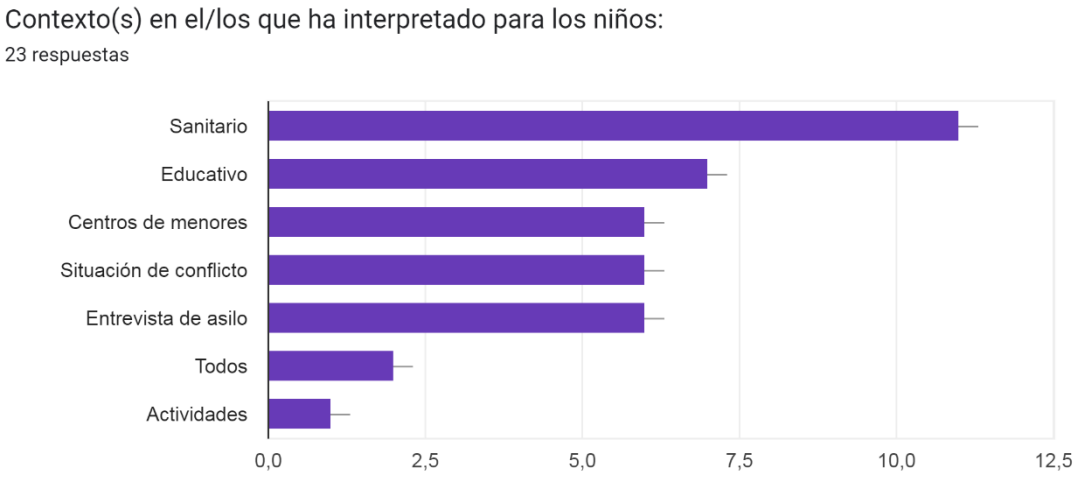


11. Aquí el mayor porcentaje de los encuestados indica que trabaja para una entidad o empresa en concreto. Luego, a partes iguales, hay encuestados que han indicado que unen el trabajo de autónomo y el pertenecer a una institución en concreto. También hay otra respuesta que indica "prácticas", aunque cuando he hecho la pregunta, la he hecho con la intención de que, si hay estudiantes de prácticas, van a elegir la opción de pertenecer a una entidad en concreto, pero, a lo mejor, quien ha puesto esto, se ha confundido o no ha entendido la pregunta.

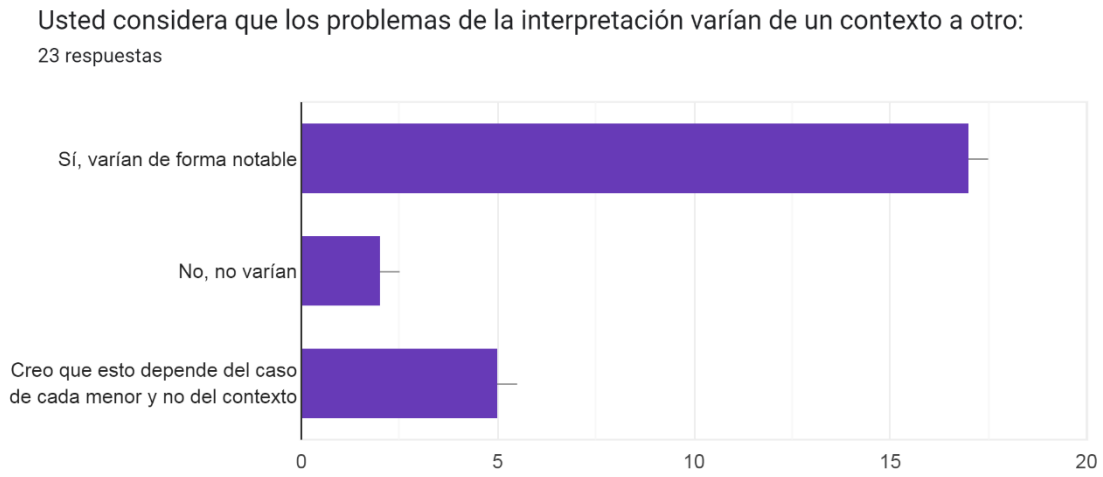
12. En esta pregunta, como estaba previsto, el dialecto más usado es el marroquí, debido a la proximidad geográfica entre ambos países. Pero sorprende mucho que venga en segundo lugar el árabe clásico antes que otros dialectos como el argelino o el tunecino, pero puede que los encuestados hayan entendido que la pregunta se refería al dialecto que puedan usar o que, simplemente, hayan elegido el árabe estándar porque se usa con papeleo y cosas de traducción.



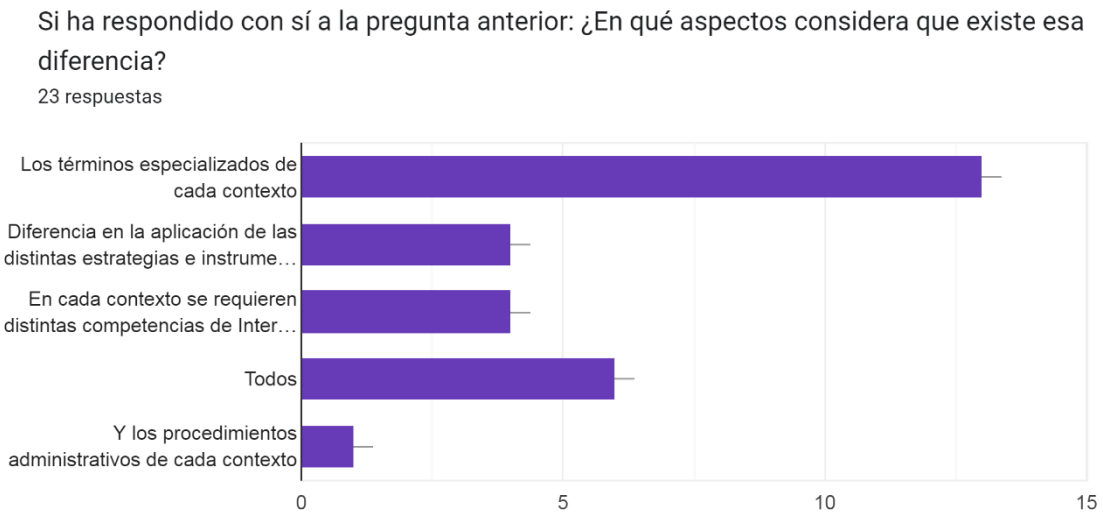
13. Aquí el mayor porcentaje de los encuestados indica que el dialecto es uno de los principales problemas de la comunicación, lo cual confirma la hipótesis planteada de que el dialecto constituye una barrera principal en el proceso de comunicación.



14. Aquí, el contexto en el que más se requiere la presencia del intérprete, como se indica, es el sanitario, seguido del educativo. Ello se podría atribuir a los chequeos médicos que tienen que hacer los menores cuando llegan a España, por lo que, a lo mejor, por eso es el contexto más indicado por los encuestados.

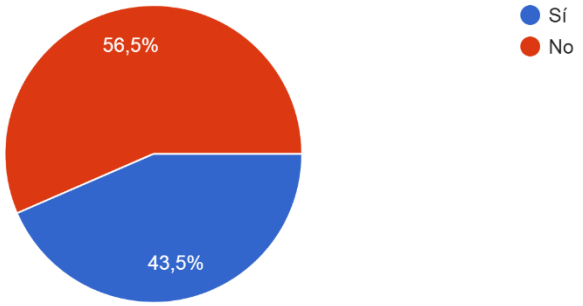


15. La mayoría de los encuestados ha indicado que la problemática de la interpretación varía de un contexto a otro, por lo que se confirma la hipótesis planteada de que para cada contexto se necesita una preparación distinta que para otro.



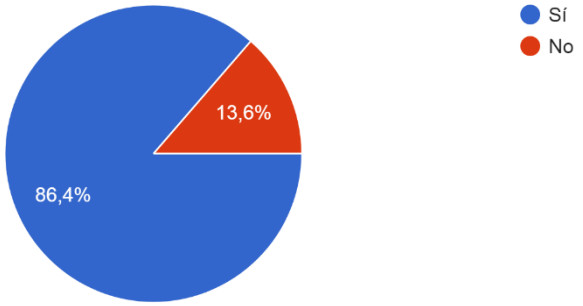
16. Aquí los encuestados, en su mayoría, han señalado la terminología especializada de cada contexto como la mayor diferencia entre los contextos. Y también hay un número considerable, en comparación con las demás opciones, que ha elegido la opción de "todos" y se ha añadido otra opción que es la de los procedimientos administrativos de cada contexto. Supongo que se refiere a las tareas extra y el papeleo con el que los intérpretes ayudan a los menores en cada contexto.

¿Ha trabajado en alguna de las zonas fronterizas de España donde se recibe a los menores y se establece un primer contacto con ellos?
23 respuestas

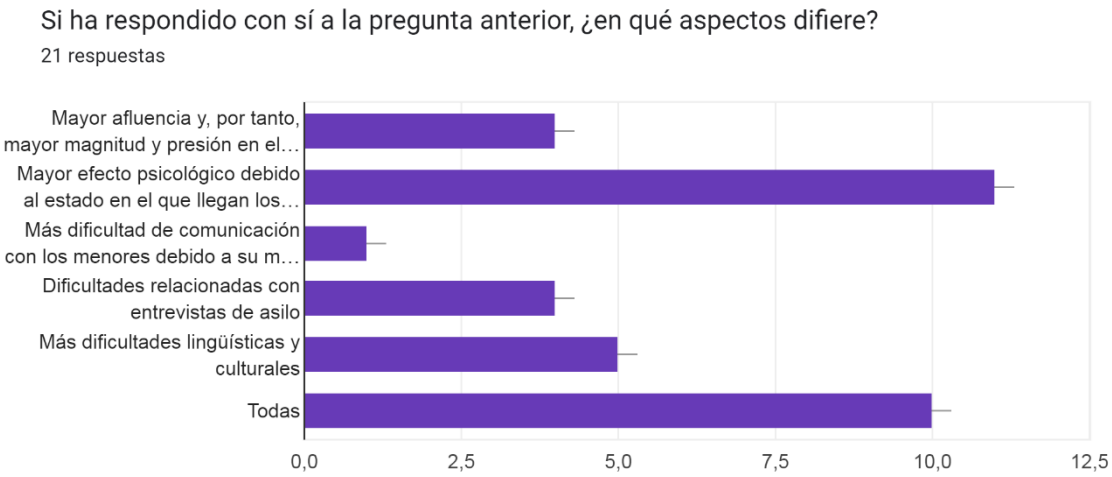


17. Aquí, solo el 43,5% de los encuestados dice que ha interpretado en las zonas fronterizas. Como he mencionado en las limitaciones de la investigación, la encuesta ha tenido un alcance bastante limitado. Así que, este porcentaje se podría atribuir a este motivo o a que no siempre se ofrecen intérpretes en dichas zonas, como ha comentado el director de la fundación *Abrazando Ilusiones* y lo menores entrevistados.

Considera que hay diferencia en la problemática dependiendo de si la zona es fronteriza o no:
22 respuestas

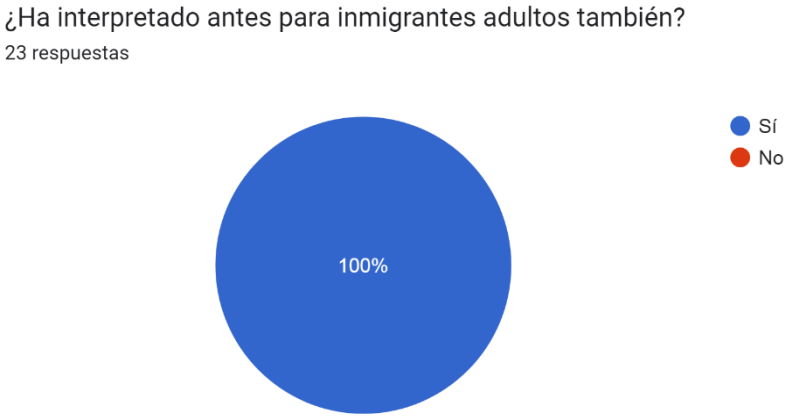


18. Más del 80% de los encuestados ve que la problemática de la interpretación varía dependiendo de si la zona es fronteriza o no, lo cual confirma la hipótesis planteada en la investigación.

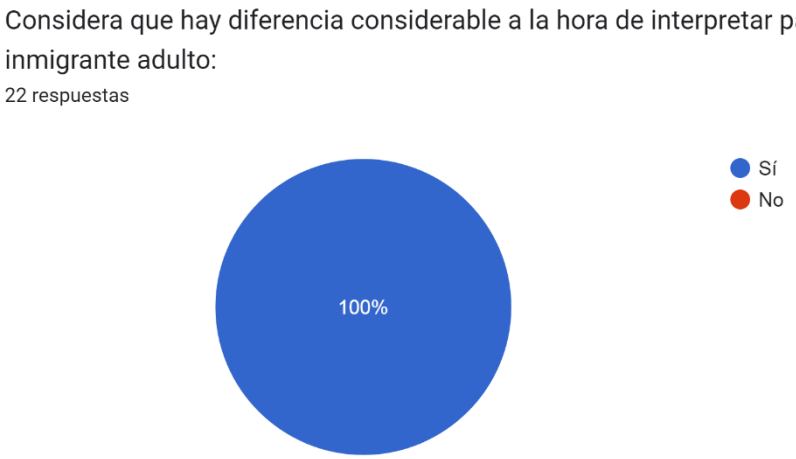


19. En cuanto a los aspectos en los que difiere la problemática de la interpretación según si la zona es fronteriza o no, de entre las opciones propuestas, los encuestados han señalado en primer lugar el efecto psicológico, seguido de la selección de todas las opciones mencionadas, en primer lugar, un mayor efecto psicológico, debido al estado en el que llegan los menores y las historias que cuentan, seguido de la opción de "todas", y, en tercer lugar, vienen los dificultades lingüísticas y culturales, seguidas de las dificultades por la entrevista de asilo y las acarreadas por la magnitud y, por último, las dificultades generales de comunicación. Realmente, el hecho de que el efecto psicológico encabece los resultados no es ninguna sorpresa, debido a que, en general, el impacto psicológico en este ámbito y, sobre todo, en relación con los niños es muy grande y se agrava aún más cuando se establece un primer contacto con los MENA.

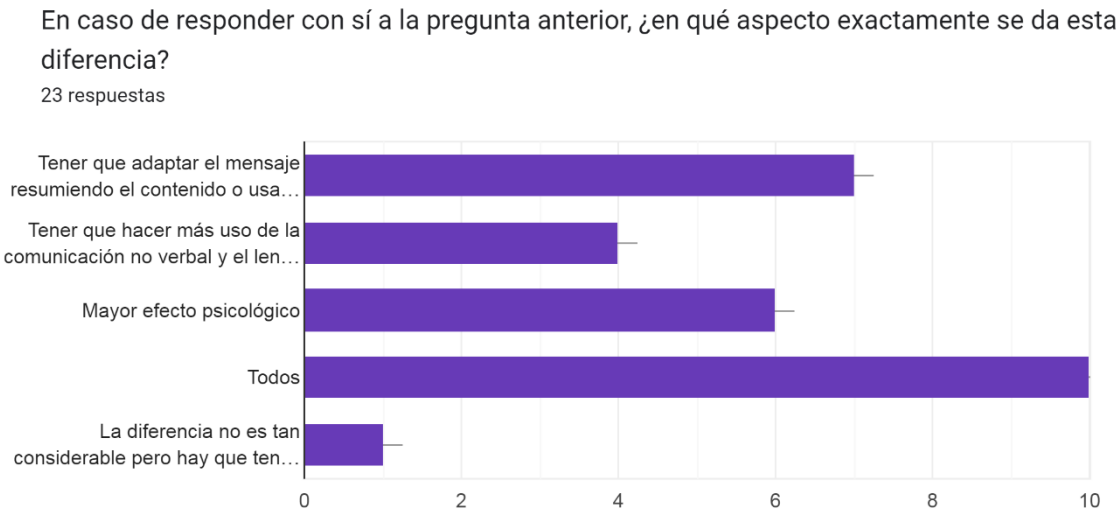
20. Como se observa, más del 80% de los encuestados ha indicado que su trabajo no se limita a la mera tarea de interpretación, sino que se extiende a la mediación. Lo cual confirma lo que he planteado antes de que, lo quiera o no, el intérprete siempre acaba haciendo tareas de mediación junto con la interpretación.



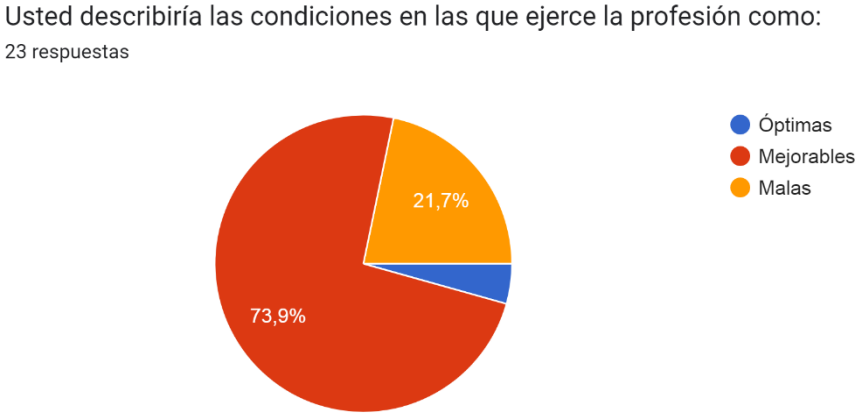
21. Aquí se confirma lo que planteo en el apartado 3.8.2.3. de que cualquier intérprete con experiencia interpretando para menores o menores no acompañados, lo ha hecho también para inmigrantes adultos. El porcentaje indicado lo confirma claramente.



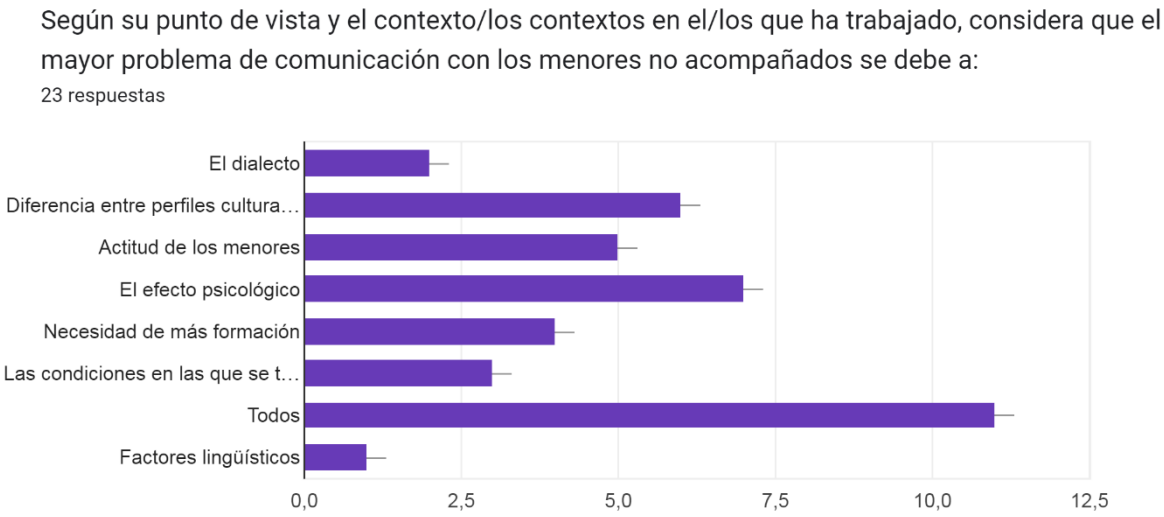
22. Como se podría observar, el 100% de los que han respondido a esta pregunta, confirman que, efectivamente, la interpretación para inmigrantes adultos difiere de la interpretación para un menor.



23. En esta pregunta, la mayoría de los encuestados ha señalado todos los motivos mencionados en las opciones como factores por los que existe una diferencia entre la interpretación para un inmigrante adulto y un menor no acompañado. Luego, viene en segundo lugar la simplificación del mensaje y el uso de eufemismos. Y luego el efecto psicológico y, después, el uso de la comunicación no verbal. También hay otra opción añadida por los encuestados: “La diferencia no es tan considerable, pero hay que tener en cuenta que la edad influye mucho, aunque el trasfondo del mensaje es siempre el mismo”. Lo que entiendo de esta respuesta es que para la persona eso de la edad podría implicar más esfuerzo y más explicaciones en el caso de un menor.



24. La respuesta de los encuestados a esta pregunta confirma, una vez más, la hipótesis planteada de que, a pesar de los esfuerzos y los pequeños avances conseguidos en dicho ámbito, aún queda mucho por hacer.



25. Con respecto a la problemática de la interpretación para los menores no acompañados en general, los encuestados han señalado en primer lugar la opción que recoge todos los motivos que creemos que podrían constituir obstáculos para interpretar para ellos. Y, después, viene la opción del efecto psicológico, lo cual indica que hace falta más formación y apoyo psicológicos para los intérpretes en este ámbito en general y para los menores no acompañados en especial. Sorprende también que el porcentaje que ha recibido el aspecto del dialecto no sea tan alto como los demás, aunque en mi pregunta por el dialecto, la mayoría ha señalado que forma uno de los principales problemas de la comunicación con los menores, pero puede que los encuestados vean que, en comparación con otros factores como el psicológico, por ejemplo, el dialecto no viene en primer lugar. También, hay otra opción añadida, que es la de los factores lingüísticos.

26. Aquí, más que el 70% de los encuestados han respondido que creen que es crucial que quien desempeñe la tarea de la interpretación en los Servicios Públicos cuente con la formación adecuada. Ello indica la conciencia que tiene la mayoría de los encuestados de la importancia de este ámbito y lo delicado que es. No obstante, también llama la atención que más que el 20%, que veo como un porcentaje considerable, piense que no es importante la formación sino la experiencia y el manejo de los dos idiomas. Sin embargo, se entiende que la toma de conciencia de la importancia de la formación en el ámbito de los SSPP va ganando terreno poco a poco. Y, evidentemente, aunque la formación sea muy importante en dicho sector, hay que compaginarla con la experiencia y la constante actualización sobre las novedades que van surgiendo en este ámbito.

27. Por último, las sugerencias recibidas en la última pregunta han oscilado entre la remuneración, la legalización de la profesión y el reconocimiento del papel del intérprete, la importancia de ofrecer más formación enfocada en dicho ámbito, etc. A continuación, presentamos las sugerencias recibidas:

- Mas formación enfocada a este ámbito y más reconocimiento y fidelidad al trabajo del intérprete.
- Mejorar las condiciones de trabajo y que solo ejerzan esta profesión los que son capacitados para hacerlo.
- Urge la necesidad de mejorar las condiciones de los profesionales. Contratar a gente competente. El problema de trabajar con los menores no son ellos, sino en las instituciones y la cantidad de gente incompetente y con poca empatía que trabaja. Cambiando todas estas cuestiones cambiaremos muchas cosas.
- En la espera de la legalización de la profesión.
- Mejorar las condiciones.
- Condiciones de trabajo y remuneraciones.
- Hay que darles voz y trato respetuoso.
- Hay que establecer normas reconocidos por las instituciones y facilitar la integración del intérprete.
- Más concienciación sobre la importancia del papel del intérprete formado en los servicios públicos.
- Ofrecer más puestos de trabajo de intérpretes en el sector público.
- Es necesario recibir formación de sensibilización relacionada con el sector de los menores y tener nociones referentes a la legislación que les afecta.

- Dar a conocer el papel de intérprete y aclarar sus tareas.
- Los intérpretes tienen que ser profesionales y con la titulación exigida.
- Mejorar condiciones de trabajo y remuneración.
- Estamos hablando de vidas de personas, tenemos que insistir en que solo ejerzan la profesión intérpretes de verdad con la formación y los títulos adecuados.
- Trabajo en el contexto sanitario, hay que reconocer más el papel del intérprete y abogar también por sus derechos y su salud.
- Remuneración, más formación psicológica.
- Más apoyo por parte de las autoridades.
- La calidad de las condiciones de trabajo.
- Sí, la remuneración.
- Todo lo mencionado.
- Hay que concienciar al personal de los SSPP sobre el papel del intérprete.

5. Conclusión

La situación de la ISP en España está manifestando ciertos avances, sobre todo académicos, lo cual indica que se está progresando en la dirección correcta, puesto que la formación es el primer peldaño hacia un progreso firme y bien estructurado. No obstante, a pesar de dichos esfuerzos académicos, la situación de la TISP aún requiere de más trabajo para llegar a la profesionalización.

En cuanto a la situación de la interpretación para los menores no acompañados, también hay bastantes esfuerzos que se están realizando -como el caso del proyecto *Construyendo mi Futuro* de la Fundación *Abrazando Ilusiones*- y en los que se ofrecen intérpretes formados para darles voz a estos niños para que puedan entender y sentirse entendidos. Y si cada vez hay más proyectos de esta índole, realmente, la situación de la ISP en general y de los menores no acompañados en especial avanzará de forma considerable.

Con respecto al proceso de interpretación para los menores no acompañados y las hipótesis y objetivos planteados al principio del trabajo, se podría afirmar lo siguiente:

- Aún hay personas que el único bagaje que tienen es el de ser bilingües y no tienen ningún tipo de formación, ya que, en palabras del director de la Fundación *Abrazando Ilusiones*, las personas que llevan a cabo el papel de intérprete en situaciones muy delicadas, como las entrevistas de asilo, por ejemplo, son personas que "se les supone que viene de tal país y lo habla, pero no tienen ni certificación, ni titulación, ni formación ni nada".
- En cuanto al intrusismo que existe en el ejercicio de esta profesión, la situación resulta ser más optimista de lo que se ha planteado en las hipótesis y como prueba de ello podemos señalar que casi todos los intérpretes entrevistados son intérpretes que se están formando actualmente para ser profesionales y poder satisfacer las necesidades que requiere esta profesión. No obstante, hace falta más esfuerzo.
- El trabajo del intérprete en este ámbito nunca se limita al mero trasvase lingüístico, sino que se extiende a trabajos de mediación también, ya que, en palabras de uno de los entrevistados, "hubo un chico, cuando la enfermera empieza a sacarle sangre, él ha visto muchos tubos y así se convierte a otra persona, nervioso, grita que no quiere sacar mucha sangre, que dice que tiene que solamente llenar dos tubos al máximo" (Intérprete A). Y el intérprete tuvo que mediar para que el chico se relajara y dejara que le sacaran sangre.

- Los aspectos culturales también son muy importantes y el intérprete ha de tener un conocimiento profundo de las dos culturales entre las cuales ejerce de puente: “Pues hay unos aspectos culturales que afectan el proceso de las pruebas, o bien de la consulta con el médico, a veces son temas tabúes para ellos. Otras veces, hay obstáculos culturales” (intérprete A).
- Según las opiniones expresadas, la interpretación varía de un contexto a otro, debido a los términos especializados de cada contexto.
- Según los resultados de las encuestas y los entrevistados, la interpretación difiere y varía para los menores con respecto a un inmigrante mayor: “ya el hecho de que sea un menor de edad o sea un niño o niña o un adulto, él no ha desarrollado muchas cosas, no es maduro, el perfil es diferente, y un adulto solamente, por ejemplo, tiene el objetivo de facilitarte la información o de llegar pues tiene un objetivo claro. Pero un menor no tiene un objetivo claro, sus capacidades no están desarrolladas del todo, entonces, puedes encontrar más problemas” (intérprete B); no obstante, se afirma que (intérprete C) “si el adulto no tiene estudios, es parecido. Porque también tienes que facilitarle el lenguaje, pero si no, claro, sí que es diferente…”.
- En cuanto al dialecto como problema de comunicación, en las encuestas la mayoría ha afirmado que sí es un problema principal en la comunicación; aunque en las entrevistas ha habido respuestas dispares, algunos intérpretes lo consideran como un problema principal y otros, como un problema, pero secundario: “No un gran problema, porque en general la población marroquí suele tener conocimientos de otros dialectos árabes. Entonces, no sería lo conveniente porque en algún momento puede que no haya comunicación y se bloquee la interpretación, pero en general ellos entienden” (Intérprete C).

En cuanto a la interpretación para los menores no acompañados, y basándome en las entrevistas con ellos, las conclusiones que saco es que estos menores no siempre pueden contar con intérpretes para facilitarles los trámites que tengan que hacer en las diferentes administraciones del sector público. Y según dicen ellos, aunque están aprendiendo el español poco a poco y algunos lo hablan bastante bien, cuando hay un intérprete con ellos se sienten más tranquilos y pueden entender todo lo que pasa en el contexto en el que se encuentran y la mejor prueba de ello es la experiencia que tuvieron en la fundación *Abrazando Ilusiones*, donde contaban con intérpretes de forma constante y todos dicen que allí sí se sentían muy cómodos y podían expresarse bien, entender y sentirse entendidos.

Así pues, la ISP en España es una *profesión* muy importante porque juega con la vida de colectivos vulnerables, por lo que, se ha de seguir haciendo más esfuerzo e implantar más iniciativas académicas y de otra índole para poder conseguir su legalización y profesionalización.

Antes de concluir, me gustaría mencionar que este trabajo se podría considerar como una semilla para otra investigación más profunda y exhaustiva en el futuro próximo. Me hubiera gustado tratar más puntos sobre este tema y hacer un trabajo de campo mucho más extenso, pero debido a las limitaciones de tiempo principalmente, me ha sido imposible. Así que espero poder continuar con esta línea en mis futuras investigaciones.

6. Bibliografía citada

ABRAZANDO ILUSIONES. (s. f.). *Construyendo Mi Futuro* – Fundación Abrazando Ilusiones. Recuperado el 25 de junio de 2022, de: https://abrazandoilusiones.es/construyendo-mi-futuro-2/

ABRIL MARTÍ, M. (2015). La interpretación en contextos de violencia de género con referencia al caso español. *TRANS*, 19.1. Pp. 77-94.

ABRIL MARTÍ, Mª I. (2006). *La interpretación en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.

ACCEM. *Infancia y adolescencia migrante no acompañada*. (s. f.). Recuperado el 25 de mayo de 2022 de https://www.accem.es/vulnerables/menores-extranjeros-no-acompanados-mena/

ACNUR. (s. f.). *Niños y niñas no acompañados y la protección del asilo*. Recuperado el 30 de abril de 2022, de https://www.acnur.org/es-es/ninos-y-ninas-no-acompanados-y-la-proteccion-del-asilo.html

ALEXIEVA, B. (2002). "A typology of interpreter-mediated events". En: *The interpreting studies reader*. PÖCHHACKER, F. y SHLESINGER, M. (eds). Routledge: USA/Canada. Pp. 218-233.

ARIAS, F. (2006). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (5° ed.). Caracas: Espíteme.

BINDA, N. U., y BALBASTRE BENAVENT, F. (2013). "Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscado las ventajas de las diferentes metodologías de investigación". *Ciencias económicas*. 31.2: 2013 / 179-187 / ISSN: 0252-9521. Pp. 179-187.

BOUDIAF, H. H. (2016). *Las nuevas generaciones de personas menores migrantes*. Granada. [Tesis doctoral].

CANO, A. G., y DE FRUTOS LOBO, M. (2017). "El papel del intérprete en la entrevista de asilo en la frontera sur de Europa. La protección internacional en Melilla". *Entreculturas. Revista de Traducción y Comunicación Intercultural*, (9). Pp. 271- 289.

CASAS ANGUITA, J., REPULLO LABRADOR, J. R . Y DONADO CAMPOS, J. (2003). "La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)". *Atención Primaria*. 31.8. Pp. 527-538. Recuperado el 25 dede 2022 de https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8

EL MADKOURI MAATAOUI, M. (2020). "La precisión conceptual y terminológica en el ámbito policial y judicial: traducción y transcripción de escuchas telefónicas". *Entreculturas*. 10. Pp. 119-128. Recuperado el 25 dede 2022 de: https://doi.org/10.24310/Entreculturasertci.v1i10.9606.

EL MADKOURI, M. y SOTO, B. La función de la interpretación en una sociedad de recepción (La complejidad lingüístico-cultural en el caso del inmigrante marroquí). En VALERO, C. Y MANCHO, G. (eds.) (2002). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. Pp. 105-116.

FRANCO, Y. (2011). *Tesis de Investigación. Marco Metodológico*. [Blog Internet]. Venezuela Recuperado 18 de junio de 2022 de: http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marco-metodologico-definicion.html

GIMÉNEZ, C. "La naturaleza de la mediación intercultural". *Migraciones. Publicación Del Instituto Universitario De Estudios Sobre Migraciones*. (2). Pp. 125-159. Recuperado el 25/05/2022 de https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888

HARRIS, B. (1997). "Foreword: A Landmark in the Evolution of Interpreting". En: Carr, Silvana E. *The Critical Link [1]: Interpreters in the Community / Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*: (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995). Amsterdam: Philadelphia: John Benjamins, Print. Benjamins Translation Library 19. Pp. 1-3.

HARRIS, B. (2000). "Foreword: Community Interpreting- Stage Two" En: Roberts, R., Carr, S. E., Abraham,D. y Dufour, A. (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings* (Vancouver, BC, Canadá, 19-23 mayo, 1998). Amsterdam/Philadelfia: John Benjamins. Pp. 1-5.

HICHERI, L. (2010). Traducción e interpretación en instituciones públicas. *Actas del IV Congreso*. Madrid: Esletra. Pp. 213–218.

LÁZARO GUTIÉRREZ, R. (2018). "Interpretación sanitaria para víctimas de violencia de género". *Panace@*. vol. 11, nº 47. primer semestre. Recuperado el 15/06/2022 https://www.tremedica.org/wp-content/uploads/n47-%20tribuna-4.pdf

Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

MARTÍN, F. A. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica. Segunda edición.

MASCIA, C. (2018). "Cargaré toda mi vida con la muerte de Alan". *El País*. Recuperado el 4 de mayo de 2022, de https://elpais.com/internacional/2018/08/31/actualidad/1535727930_512389.html

MASSOT LAFON, I., DORIO ALCARAZ, I. Y SABARIEGO PUIG, M. (20029). "Estrategias de recogida y análisis de la información". En: Bisquerra Alzina, R. (coord.) *Metodología de la investigación educativa.* Madrid: La Muralla.

MIKKELSON, H. (1996). "Community interpreting: An emerging profession". *Interpreting 1:1*. Pp. 125-129.

MOLINA, J. (2010). "Mixed Methods Research in Strategic Management: Impact and Applications". *Organizational Research Methods*. Pp. 1-24.

MONJE ÁLVAREZ, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. México: Universidad Surcolombiana. [Tesis doctoral].

OZOLINS, U. (2000). "Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The International Spectrum of Response". En: Roberts, R., Carr, S. E., Arabaham, D. y Dufour, A. (eds.) *The Critical Link [2]: Interpreters in the Community. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings* (Vancouver, BC, Canadá, 1-19-23 de mayo de 1998). Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins. V. 31. Pp. 21-33.

PECINO, B. R. (2019). *¿Quiénes son los MENA?* Ayuda en Acción. Recuperado el 06 de junio de 2022 de https://ayudaenaccion.org/ong/blog/infancia/quienes-son-los-mena/

PSOE, N. d. (2020). *Aprobada una moción del PSOE para sustituir el término MENA en la legislación por "niños, niñas y adolescentes no acompañados".* Recuperado el 06 de junio de 2022, de https://www.psoe.es/senado/notas-de-prensa/aprobada-una-mocion-del-psoepara-sustituir-el-termino-mena-en-la-legislacion-por-ninos-ninas-y-adolescentes-noacompanados/

RED, P. C. (2005). *Rutas de pequeños sueños. Informe corporativo*. Barcelona: Fundación Pere Tarrés.

REDACCIÓN. (2020). *El Senado insta al Gobierno a cambiar término menas para no cosificar a niños*. La Vanguardia. Recuperado el 13 de junio de 2022, de https://www.lavanguardia.com/vida/20201028/4959729358/el-senado-insta-al-gobierno-a-cambiar-termino-menas-para-no-cosificar-a-ninos.html

ROBERTS, R. (1997). “Community Interpreting Today and Tomorrow”. En Carr, Silvana E. The Critical Link [1]: *Interpreters in the Community / Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*: (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995). Amsterdam: Philadelphia: John Benjamins, 1997. Print. Benjamins Translation Library. 19. Pp. 7-25.

SABARIEGO PUIG, M. Y BISQUERRA ALZINA, R. (2009). “El proceso de investigación”. En: Bisquerra Alzina, R. (coord.) *Metodología de la investigación educativa.* Madrid: La Muralla.

SABARIEGO PUIG, M. (2009). “La investigación educativa: Génesis, evolución y características”. En: Bisquerra Alzina, R. (coord.) *Metodología de la investigación educativa.* Madrid: La Muralla.

SÁNCHEZ RAMOS, M. (2020). *Documentación digital y léxico en la traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP): fundamentos teóricos y prácticos.* Berlin: Peter Lang.

SCHJOLDAGER, A. (1998). Silvana E. Carr, Roda Roberts, Aideen Dufour, and Dini Steyn (eds.): The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings. HERMES - Journal of Language and Communication in Business, 11.20. Pp. 211–234. Recuperado el 09/05/2022 de https://doi.org/10.7146/hjlcb.v11i20.25460

TAMAYO Y TAMAYO, M. (2003) *El Proceso de la Investigación Científica*. Cuarta edición. México: Noriega Editores.

TAYLOR, S. J. & BOGDAN, R. (1998). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. New York: John Wiley & Sons.

TIPTON, R. y O. FURMANEK (2016). *Dialogue Interpreting. A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. New York: Routledge.

TÓJAR, JUAN CARLOS (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid, La Muralla.

TORRADO FONSECA, M. (2009). “Estudios de encuesta”. En: Bisquerra Alzina, R. (coord.) *Metodología de la investigación educativa.* Madrid: La Muralla.

TORRES LÓPEZ, P., ZARAGOZA, G., & ZUPPIROLI, J. (2018). *MENORES NO ACOMPAÑADOS: LOS MÁS SOLOS*. Save the Children. Recuperado el 29 de abril de 2022 de https://www.savethechildren.es/losmassolos

UNICEF- Para cada infancia. (2021). *Informe- Niños migrantes no acompañados*. Unicef. Recuperado 29 de abril de 2022 de https://www.unicef.es/ninos-migrantes-no-acompanados

VALERO GARCÉS, C. (2002). "Traducir de y para los que llegan: una incipiente realidad en la España de principios del siglo XXI". En: VALERO, C. Y MANCHO, G. (eds.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. Pp. 61-69.

VALERO GARCÉS, C. (2003). "Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos". En: VALERO GARCÉS. C. (Ed.). *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. Pp. 3-25.

VALERO GARCÉS, C. (2006): *Formas de Mediación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*, Granada: Comares.

VALERO GARCÉS, C. (Ed.). (2003): *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares. Pp. 3-33.

VALERO GARCÉS, C. Y MANCHO, G. (Eds.). (2002). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. Pp. 15-25.

VALLES, M. S. (2002). *Cuadernos metodológicos: entrevistas cualitativas*. Madrid: Montalbán.

WADENSJÖ, C. (1992): *Interpreting as Interaction. On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters*. Lindköping: Universidad de Lindköping.

ZAPATA, ÓSCAR A. (2005). *La aventura del pensamiento crítico Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Editorial Pax México.

ZAPPAROLI, M. (2003). "Concepciones teóricas metodológicas sobre investigación". Girasol: Revista de la *Escuela de Estudios Generales*. 5. Pp. 191-198.

الطيبي، مصطفى. 2011. *ترجمة الخدمات العامة*. الرباط: دار السلام للنشر والتوزيع.

Anexos

Transcripción y contenido de las entrevistas

Entrevistas con los intérpretes

Entrevista intérprete A:

- **¿Puedes decirme la relación o el trabajo que has hecho con los menores no acompañados?**
  - Soy estudiante de la UAH, Máster TISP. He hecho mis prácticas en el hospital Ramón y Cajal. Entonces, unos días he acompañados a los menores no acompañados que no hablan castellano, de habla árabe-marroquí. Entonces, mi trabajo está de mediador cultural e intérprete entre los pacientes y los médicos. Entonces, empiezo mi trabajo presentándome a estos menores para que entiendan el funcionamiento de los servicios y también para entender cómo funciona la mediación cultural y la interpretación y que el papel del intérprete es solamente transmitir el mensaje entre el menor y el médico.
- **¿Tu idioma materno?**
  - Árabe
- **¿Años de experiencia?**
  - Menos de un año (unos meses)
- **¿Cuál es el dialecto que has usado con los menores?**
  - Yo manejo casi todos los dialectos. La mayoría de los menores son de Marruecos y hay también algunos de Siria. Y de Argelia. Y he usado estos dialectos.
- **¿Me puedes contar un poco sobre el perfil de los menores?**
  - La mayoría son refugiados que llegan a España por primera vez cruzando el mar. Pues es recomendación de sus organizaciones ONG hacer chequeo y diagnosticar en el caso de enfermedades. Tienen que hacer análisis, sacar sangre y todo.
- **¿Aparte del contexto sanitario, has trabajado con los menores no acompañados en otro contexto?**
  - No. A veces he hecho mediación e interpretación telefónica.
- **¿cuál es la diferencia que ves entre la interpretación presencial y la telefónica?**

- Pues, en cuanto a la interpretación y mediación cultural presencial, sentimos mejor qué quiere expresar el paciente, qué quiere decir, mirando sus gestos, mirando las mímicas faciales que a veces señalan lugares de dolor y todo. Pues sería fácil la presencial.
- En cuanto a la remota o la telefónica, pues es una interpretación de enlace. Hablo con la enfermera y, entonces, la enfermera me transmite un mensaje que le transmito al paciente. Pero nada sería con fluidez y las dos partes entiendes todo el proceso, particularmente los pacientes.

- **¿Y desde tu punto de vista, tú crees que la interpretación varía de un contexto a otro?**
  - Claro que sí, a cada ámbito, a cada situación social, tenemos que prepararnos a la situación adecuada. Si vamos a hablar del tema de los refugiados, pues no es el mismo si vamos a hablar en el ámbito sanitario. Pues el tema es diferente, totalmente diferente. Hablo en particular del ámbito sanitario, tenemos que prestar mucha atención a las palabras técnicas, hacemos una alta concentración para no perder una palabra o no transmitir otra palabra técnica. Entonces, claro que es diferente trabajar en distintos ámbitos.
- **¿Y cómo afecta la vulnerabilidad de estos niños a la hora de tratar con ellos? Estamos hablando de adolescentes antes que todo. ¿Entonces cómo afecta la vulnerabilidad?**
  - Pues hay unos aspectos culturales que afectan el proceso de las pruebas, o bien de la consulta con el médico, a veces son temas tabúes para ellos. Otras veces, hay obstáculos culturales. Yo, personalmente, he encontrado una situación poco difícil, pero la he resuelto bien.
  - Hubo un chico, cuando la enfermera empieza a sacarle sangre, él ha visto muchos tubos y así se convierte a otra persona, nervioso, grita que no quiere sacar mucha sangre, que dice que tiene que solamente llenar dos tubos al máximo. Así explicar que la sangre es una cosa sagrada que le pertenece y ¿qué van a hacer con toda esta sangre? Y así, intervine explicándole que es necesario llenar todos los tubos porque cada tubo lo tienen que llevar a un laboratorio, que así en España, el sistema sanitario es un sistema de confianza total. Y así el paciente empieza a relajarse y continúa las pruebas tranquilamente.
- **¿Podemos considerar esto como una de las problemáticas de la interpretación para los menores no acompañados?**

- Sí, a veces, nuestro papel no acaba solamente en transmitir mensajes. Pues a veces, hacemos intervenciones de mediación cultural, explicando el aspecto y el funcionamiento del sistema sanitario.

- **¿Y aparte de los aspectos culturales, qué más problemática hay?**
  - Nada, se sienten cómodos y tranquilos. Por una parte, tienen confianza en el intérprete cuando se sienten cómodos y se comportan de manera tranquila.
  - En cuanto al aspecto lingüístico, para mí, como manejo casi todos los dialectos, no he encontrado ningún problema de aspecto lingüístico. A veces, tengo que preguntar al paciente o al niño, al adolescente de aclararme unas palabras y ya, así continúo la mediación y la interpretación.
- **¿Tú consideras que el dialecto forma parte como uno de los principales problemas de interpretación?**
  - Claro que sí, no solamente para los niños no acompañados. También para los mayores, el problema del dialecto, de la comunicación lingüística afecta. Por eso el intérprete y traductor tiene que mantener sus competencias lingüísticas para que siga trabajando sin malentendidos, sin problemas lingüísticos.
- **¿Has mencionado que has interpretado también para inmigrantes adultos? ¿Consideras que hay diferencia entre interpretar para los dos?**
  - Sí, claro. En casi todos los países, los menores tienen un comportamiento muy especial. Hay que cuidarlos mucho, porque son menores, no saben qué hacer, se comportan como todo es accesible, y todo se permite, por eso, hay que tranquilizarles y explicarles más. Especialmente, tienen que hablar de manera adecuada. Al contrario de los mayores, los mayores se comportan de manera tranquila porque son mayores.
- **¿Cómo crees que te ha ayudado la formación que ha tenido?**
  - Tenemos suerte en seguir esta formación y este máster porque al momento de estudiar, hemos tocado casi todas las situaciones, casi todos los problemas también. Y así en el momento de trabajar, personalmente, he aprovechado mucho de mis cursos, me han ayudado mucho, pues, no tiene que buscar soluciones, porque ya tengo la habilidad y las competencias que he adquirido durante los cursos del máster.
- **¿Cómo evalúas tú la situación de la TISP ahora? ¿Y qué sugerencias o qué propuestas de mejora harías?**
  - Hablamos de este máster, sufrimos un solo problema: que es en casi todas las situaciones, los proveedores trabajadores sociales, instituciones no conocen el papel y

el rol del intérprete-traductor. Es como no existe una acreditación o bien un reconocimiento de esta profesión.

- Por eso, mi sugerencia sería basada sobre el establecimiento de leyes y también estatuto reconocido por todas las instituciones y así va a facilitar la integración del intérprete-traductor en cualquier ámbito y en cualquier institución.

Entrevista: Intérprete B

- **¿Te podrías presentar, por favor?**
  - Soy traductora e intérprete. Hice el Grado en Traducción y mediación interlingüística con las lenguas de trabajo francés, catalán, inglés y español y este año hice el máster de traducción e interpretación en los servicios públicos con las lenguas español y árabe.
- **¿Y tu idioma materno?**
  - Árabe.
- **¿Por haberte criado aquí en España, no te consideras bilingüe?**
  - No, no tengo la capacidad que una persona española.
- **Sé que has hecho las prácticas en un centro u organización que acoge o cuida de estos menores. ¿Puedes decirme el nombre de esa organización y describirme la tarea que hacías allí**
  - Hice este año mis prácticas en Madrid, en la Fundación cuyo nombre es *Abrazando Ilusiones*. Esta fundación este año tenía el proyecto para el cual he trabajado que se llama *Construyendo mi futuro*. Es una intervención holística propuesta y realizada por esta fundación y basada en la mediación intercultural, la formación y la inclusión social de un grupo de menores. Este proyecto está destinado a niños, niñas y adolescentes inmigrantes no acompañados y el objetivo es encontrar una solución duradera que dé respuesta a las necesidades y a fomentar su convivencia en España.
- **Has mencionado que este año estás haciendo el máster TISP, ¿crees que este máster te está habilitando y te está dando lo suficiente para poder trabajar en los SSPP?**
  - En general, creo que sí, aunque no esté enfocado a este colectivo. Es decir, nosotros en el máster hemos trabajado con árabe clásico, pero a la hora de dar clases de interpretación, se ha intentado de una forma u otro darlas en dialecto. Creo que sí, nos prepara, pero no de una forma suficiente para enfrentarnos a las tareas que nos piden en este trabajo.

- **O sea, ¿Qué crees que te falta más formación?**
    - Exacto. Hace falta enfocarlo más en lo que es la interpretación y en lo que es la interpretación en dialectal y no en, p.ej. en árabe fuṣḥá, porque la mayoría de las intervenciones que hice o la totalidad, puedo asegurarte, ha sido en árabe dialectal y especialmente en árabe dāriŷa o lo que se habla en el norte de África.
- **Has dicho que la dāriŷa es lo que has usado frecuentemente.**
    - Sí, he usado en la totalidad. En todas las intervenciones que hice en la fundación, ha sido en árabe dialectal.
- **¿En marroquí específicamente?**
    - Sí, hice en marroquí. Intenté variar entre el marroquí y la dāriŷa porque los argelinos también hablan dāriŷa. En relación con árabe, sí que hice solo un texto. Y además había menores de África, o sea, de Senegal o de Malí, que ahí usé el francés. Pero en cuanto al árabe, usé solamente el dialectal.
- **¿En cuanto al dialecto, tú consideras que el dialecto realmente forma parte como una problemática de la interpretación?**
    - Como un problema, sí. Porque en este caso, en todas las universidades en España, creo, se da en la interpretación, se enfoca más en árabe fuṣḥá. Mientras que interpretar al colectivo que convive en España, que es, creo que casi más del 60% de los extranjeros aquí en España de procedencia árabe son marroquíes. Entonces estas personas la mayoría usa el dialecto para comunicarse a diario y hay muchísimos que no saben hablar árabe fuṣḥá. Entonces ahí sí que hay un problema, porque los intérpretes que se preparan para entrar y trabajar con intérpretes no están preparados o los suficientemente preparados para ejercer esta labor. Porque si se da en árabe fuṣḥá, la comunicación no va a ser fluida y no van a entender esas cosas. Y ahí sí que creo que es un problema.
- **¿Tú por qué has elegido este ámbito? ¿Por qué has elegido lo de la interpretación en los SSPP y por qué has elegido trabajar con los inmigrantes o con los menores especialmente?**
    - Para empezar, cuando he acabado el bachillerato, tenía muchísimas ideas, pero luego pensé y dije: yo en mi trayectoria aquí en España, qué es realmente lo que necesitaba, tanto yo como mi familia. Y casi todo lo que me ha venido a mi cabeza en ese momento era interpretación o traducción, porque yo, hasta el día de hoy, sigo interpretando para mis abuelos, sigo haciendo interpretación telefónica para mis familiares, entonces, pensé en ese momento, pensé en hacer traducción y servirles a mi gente, a las personas

que tenía a mi alrededor porque en ese momento vi que era necesaria la interpretación y, exactamente, en los SSPP, por eso cuando acabé el Grado, vi que sería complementario y esencial hacer traducción en los servicios públicos para poder ayudar más a las personas como mis familiares, que era para ellos difícil aprender el español o ir al médico y saber exactamente, por ejemplo, las palabras más específicas, las enfermedades, ellos pueden entender, pero palabras de mayor dificultad, no podían entender. Entonces, por esta razón, yo he decidido estudiar la traducción en los SSPP. Y en cuanto a por qué hacer interpretación para menores no acompañados en este caso, porque vi que era el colectivo más vulnerable y quería centrarme más y conocer la interpretación en este ámbito porque, para mí, es la interpretación que tiene más dificultades, porque estás tratando con personas que han sufrido, que tienen muchas dificultades en comunicarse en su propio idioma para poder transmitir el mensaje a otro idioma, por eso quería ayudarles y tratar de entenderles primero y luego pues hacer y transmitir el mensaje que querían hacer llegar.

- **Bueno, y hablando de este colectivo de menores no acompañados, ¿tú me puedes hablar un poco de los menores con los que tratabas en el centro, en la organización, bueno, algunos de los motivos que les empujan a recorrer este viaje así tan duro solos?**
    - Claro, en la fundación, había unos 30 menores no acompañados, que venían de casas, de pisos, que facilitaba pues el gobierno para estos menores. Entonces, los perfiles son, la mayoría vienen del norte de África, lo que es Marruecos y en segundo lugar Argelia. Y el 20% de Senegal, Malí, también había un chico de Congo también. Entonces, la mayoría, o sea, el idioma que usaba yo, para poder interpretar para los marroquíes, el árabe. Y los chicos que venían de Senegal y de Congo, también les traducía la parte en francés. O nos turnábamos una compañera y yo, ella hacía la traducción para dialecto marroquí y yo hacía en francés.
    - En cuanto a las edades, tienen unos entre 14 y 17 años y en cuanto al motivo que les empuja a inmigrar, pues viene en 1º lugar la pobreza, en 2º lugar, había huérfanos que no tenían tutores que les podían ayudar en este proyecto que es la vida y para enseñarles. No tenían una educación sólida. En resumen, se encontraban perdidos. Y como en estos países, todos sabemos, tiene un grado alto de pobreza y los MENA viven en la calle. Si ellos ven que, inmigrando, pueden mejorar su futuro y pueden vivir con dignidad, pues lo primero que van a hacer es eso, aunque el trayecto sea muy duro y pueden incluso llegar a morir en el mar, porque la forma de llegar a España pues es en pateras o en

camiones, en barcos también. Entonces, el primer motivo es querer mejorar su situación actual, y la comunicación con ellos, ha sido dura al principio, porque no con la confianza que tienen ellos en general en las personas es muy poca, entonces, para acercarme a ellos e intentar darles esa confianza y ya el trabajo de intérprete, ya no es intérprete incluso del trabajador social, porque los trabajadores sociales intentaban darnos unos consejos tanto de tratar con ellos, incluso después de cada clase, hacíamos reuniones, comentábamos lo que pudiéramos mejorar o no, porque en verdad, aunque estudies mucho de cómo tratar con este colectivo, creo que nunca llegarás a hacerlo perfectamente, porque los perfiles son diferentes, las vidas, las historias, todo es diferente. Entonces, se intentar ayudarles, por lo menor, y que confíen en nosotros para poder facilitarnos la información para poder transmitir ese mensaje.

- **¿Y algún problema más de comunicación con esos niños? O sea, los motivos, por ejemplo, o los problemas lingüísticos, culturales, etc. ¿tú cuál considerarías como primer obstáculo en la comunicación con ellos?**
    - El primero obstáculo es que estas personas no han tenido educación en plan no han accedido al sistema educativo en general, todos no han ido al cole, no saben escribir, no saben leer. O sea, porque en la fundación también había clases de español, cuando quieres explicarles, por ejemplo, lo que es un verbo, es muy difícil explicarle lo que es un verbo, porque él en su cerebro no tiene la definición de un verbo. Cuando le vas a decir en árabe dialectal un verbo, él no va a saber lo que es un verbo, porque no tiene la estructura, no sabe nada sobre cómo funcionan las lenguas. El segundo, es que tienen un nivel lingüístico muy bajo, porque, por ejemplo, tú el registro lo elevas un poco o una palabra es complicada y se la quieres explicar, es difícil explicársela, porque tienes que buscar la manera más simple y eso hace que la comunicación tarde y tenga, en vez de hablar natural, tienen que parar por cada palabra que crees que no entienden, aunque te digan a veces que sí, porque les da vergüenza decir que no entienden delante de todos. Entonces si tú notas que ellos no entienden, por sus gestos, porque les preguntas lo que quiere decir y no saben responderte, entonces tú ahí intentas bajar de registro.
- **¿Y me podrías decir cómo afecta la vulnerabilidad de esos niños a la hora de interpretar para ellos?**
    - Sí, son niños muy sensibles, es decir, por cada cosa que explicas o por cada comentario que tú podrías pensar que no va a ser ofensivo para ellos, ellos lo ven como ofensivo y no… ¿Por qué hace esto? Es como he dicho anteriormente, son perfiles diferentes y

tratar con ellos es muy difícil porque no sabes el bagaje que tienen, no sabes los traumas que tienen, tienen un estado psicológico muy vulnerable y en general son muy sensibles por eso la comunicación con ellos, aunque intentes no ofenderles con cualquier comentario o incluso los trabajadores sociales en este caso o los educadores, tú solo transmites mensajes, pero a veces haces de mediador y sales de lo que es tu trabajo e intentas explicarles que no es ofensivo y no quieren decirte tal cosa, sino que quieren decirte otra cosa y explicarle de otra forma.

- **Como has mencionado anteriormente, has interpretado para inmigrantes adultos, ¿consideras que hay diferencia entre interpretar para adultos y menores?**
    - Claro, porque tú cómo tratas con un menor, ya el hecho de que sea un menor de edad o sea un niño o niña y no un adulto, él no ha desarrollado muchas cosas, no es maduro, el perfil es diferente, y un adulto solamente, por ejemplo, tiene el objetivo de facilitarte la información o de llegar pues tiene un objetivo claro. Pero un menor no tiene un objetivo claro, sus capacidades no están desarrolladas del todo, entonces, puedes encontrar más problemas. Además, como he dicho, el estado psicológico de ellos es más vulnerable que el de un adulto, considero yo, porque si tú, por ejemplo, acompañas a un adulto al médico para traducirle, pues el adulto solamente quiere facilitarte la información, mientras si acompañas a un menor, puede darte unos problemas, puede que no quiera tocar un tema, no quiere hablarte de algo en específico, porque a lo mejor no le importa en realidad que el médico le entienda o no, mientras que un adulto sí, me imagino que lo tendrá más claro, tiene las ideas más claras que un menor.
- **¿Tú cómo evalúas la situación de la TISP y qué aspectos crees que se debería mejorar?**
    - Yo, como traductora e intérprete en SSPP, considero que es un papel esencial, porque estamos jugando con vidas, estamos transmitiendo un mensaje que es importante y considero que es muy importante, porque en el sanitario o en el educativo, son campos que el mensaje debe llegar a la perfección, porque puede llevar a muchísimos problemas, el sanitario, por ejemplo, a jugar con las vidas de las personas, por lo que debemos de preparar a nuestros traductores e intérpretes muy bien para este campo, y considero que todavía las personas no saben nuestro papel, por lo que, por ejemplo, con el mediador, los médicos, no saben qué debe de hacer un intérprete o el turno de palabra o tienes que cortarles cada vez que ves que el mensaje se alarga muchísimo. Creo que debemos de fomentar lo que es el papel del intérprete y traductor. Pues fomentar lo que es el papel y explicar lo que es el papel del intérprete y darle y valorarle más porque es

importante por la naturaleza de la sociedad española, porque hay diversidad, porque la interpretación es necesaria por los inmigrantes que hay en España, por los perfiles que hay, por la gente que no sabe español, no solamente español, sino, por ejemplo, no tiene un nivel de español alto, por ejemplo, medio bajo, que va a necesitar el apoyo de un intérprete.

Entrevista: Intérprete C

- **¿Cuál es tu lengua materna?**
  - Español porque nací en España, pero mi origen es de marruecos.
- **¿Puedes hablarme un poco de la experiencia interpretando para los menores no acompañados?**
  - Yo, generalmente, he interpretado en actividades, que hacía una fundación a la que iban para hacer unos cursos. También, de manera puntual, algún chico que ha necesitado ir a la óptica o algún chico que ha necesitado ir a preguntar por empleo. Pero aparte de eso, solo han sido actividades dinámicas, también charlas.
- **Según tu opinión, ¿la interpretación varía de un contexto a otro? En el sentido de la problemática, del registro, etc.**
  - Un poco, por ejemplo, cuando… te doy un ejemplo del chico que tuvo que ir a la óptica. Tampoco podía entender, como son niños que muchos han dejado de estudiar. Es más, son niños, o sea, tampoco conocen todavía muchas cosas. Entonces, sí que interpretarle, ha sido más hacerle un resumen de manera que lo pueda entender, porque no iba a entender nada, porque no iba a entender nada de lo que decía el optometrista. Por ejemplo, en ese caso.
  - Luego en general, en las actividades y tal, pues normal, es un registro así medio o medio-bajo, digamos, porque son niños, cada uno viene de una situación diferente, cada uno tiene una situación diferente. Entonces, digamos, hay niños que vienen directamente del pueblo, hay niños que sí que han podido estudiar, otros que no, entonces, ahí ya teníamos que amoldar esa interpretación según qué niños.
- **Y hablando de los perfiles de los niños, ¿me puedes contar un poco sobre sus perfiles, sus procedencias…?**
  - Sí, la mayoría eran marroquíes. Y, bueno, más o menos el perfil, eran chicos de 16 años que no han terminado los estudios. Algunos ya tenían experiencia laboral, otros no.

Algunos venían de zonas más rurales, y todos venían con el mismo objetivo, que es conseguir papeles y trabajar.

- **Y en cuanto al dialecto, ¿qué dialecto usabas con frecuencia?**
    - Con ellos, todo el rato en marroquí, porque eran todos marroquíes, excepto dos argelinos que, más o menos, era parecido también. Bueno, yo usaba el marroquí del norte, yo como he aprendido el marroquí del norte, entonces del norte. O sea, ha sido el marroquí en todo momento. Porque tampoco han estudiado para usar con ellos el fuṣḥá, o para entender bien el fuṣḥá, no sería muy inteligente usar el fuṣḥá con ellos.
- **¿Tú crees que el dialecto podría formar uno de los principales problemas en la comunicación con los niños?**
    - No un gran problema, porque en general la población marroquí suele tener conocimientos de otros dialectos árabes. Entonces, no sería lo conveniente porque en algún momento puede que no haya comunicación y se bloquee la interpretación, pero en general ellos entienden.
- **¿Tú crees que la formación que has recibido en el máster te ha sido suficiente como para poder meterte en este contexto, en este ámbito y para traducir para los menores sobre todo?**
    - En mi caso, como ellos ya sabían marroquí, entonces el máster tampoco me ha añadido gran cosa. Porque lo que sí es una preparación psicológica a la hora de tratar con ellos, porque esos niños vienen de situaciones diferentes. Muchos han vivido en situaciones precarias. Esa preparación psicológica no la hemos tenido, entonces, el máster tampoco nos lo ha dado. Luego la competencia lingüística y tal, eso sinceramente, con menores, yo personalmente, tampoco lo he necesitado. O sea, digamos, que el máster, para trabajar con menores tampoco te prepara, porque son marroquíes, el máster se da en fuṣḥá. Y como te digo, he trabajado con ellos haciendo actividades, pero no como estar interpretando, por ejemplo, en comisaría.
- **¿Por qué has elegido este ámbito de la traducción e interpretación y de la TISP, y por qué además has elegido trabajar con los menores no acompañados?**
    - Porque es un tema que me interesaba desde hace muchísimo tiempo, porque al haber nacido aquí en España siendo mis padres inmigrantes, he tenido que acompañarlos a muchísimos sitios, a todos los servicios públicos que hay, desde ayuntamientos, hospitales, registros, o sea, muchas administraciones, digamos. Entonces, me he

preguntado y digo, tiene que haber algún especialista que ayude a esta gente, entonces, busqué un máster en hospitales y tal, y me salió este máster.

  - Y luego para trabajar con menores, fue por salir un poco de mi zona de confort, porque siempre conocemos lo típico de ir a un hospital e interpretar o interpretar en conferencias. Pero con menores, o sea, con niños. Escuchamos mucho hablar de ellos, pero nunca hemos tenido contacto con niños, pues será pues por ver la otra realidad que hay gente que eso que está aquí sola, que lo pasó muy mal, que, al ser niños, es que es más difícil aún la comunicación.

- **¿En qué aspectos consideras que es más difícil la comunicación, o sea, cuáles son los principales problemas de la comunicación o de la interpretación para el colectivo de los menores no acompañados?**
  - O sea, si estás en una situación, la que sea, en un hospital, por ejemplo, facilitarles el lenguaje con el que se habla, porque ahí no puedes interpretar, y hasta quieras o no, te metes como mediadora, porque sabes que tampoco lo van a entender, porque además son niños, tampoco le vas a explicar a un niño que tiene un problema en el ojo de estigmatismo y tal, porque ellos no saben lo que es eso. Digamos que el problema que te puedes encontrar es el hecho de facilitar un poco el contenido del mensaje, que sí que es cierto que es trabajo del especialista con el que estás, pero a la hora de la realidad, no se hace así, además, les cuesta muchísimo entender las cosas. Entonces tienes que facilitar mucho el lenguaje. O sea, decir lo mismo, pero con palabras más sencillas, digamos.
- **¿Algún otro problema con respecto a la cultura?**
  - Yo, personalmente, la cultura no he tenido, porque soy de origen marroquí, entonces, eso sí que, o sea, entiendo muchas situaciones. A lo mejor sí que problema a la hora de, ellos al ser chicos de 16 años, tienen sus jergas, ahí sí que es verdad que muchas veces que yo no entendía. Por más que seas marroquí, si no eres de este colectivo de niños jóvenes de ahora, hay palabras que no entiendes.
  - Luego a lo mejor otro problema es que ellos, como no conocen la figura del intérprete, siempre van a acudir a ti, como si fueras la persona que emite el mensaje. Y si la otra persona dice algo que no les gusta o no les agrada, entonces, se dirigen a ti. Entonces también ese enfado que puede surgir, por lo que ha dicho él, pero también por ti por decirlo, es como que no ven que hay otra persona que está emitiendo el mensaje, ven solamente el intérprete. Yo muchas veces he tenido que explicarles el intérprete a qué

se dedica, cuál es su función, porque también me ha pasado que decían algo y yo lo interpretaba a la otra persona que estaba conmigo, y, claro, me decían, ¿por qué se lo has dicho? Y ellos no entienden que tienes que decirlo. Entonces eso se tiene que explicar continuamente, porque piensan que al ser tú también marroquí, eres como que la que les entiende y vas a ser tú el filtro.

  - Hablan todos a la vez, entonces, inevitablemente, tienes que salir un poco de la figura del intérprete y ser tú también educadora. Mantener un poco así el orden de dar la palabra y tal, porque las personas que están contigo porque tampoco entienden lo que te están hablando, entonces, solamente te miran como qué está pasando, y entonces, tienes que más o menos coger tú las riendas, hasta que se calme un poco la situación. Porque este es el problema, porque todos hablan a la vez y cuesta mantener el orden, cuando estás interpretando, eso afecta mucho porque te pierdes, pierdes el hilo, tienes que estar mandando callar aquí para poder interpretar allí, es un poco caos a veces…

- **¿Me puedes decir cómo afecta la vulnerabilidad de estos niños a la hora de trabajar con ellos?**
  - La vulnerabilidad como tal, a mí si en algo me ha afectado, es eso psicológicamente a lo mejor o emocionalmente, que vas escuchando sus experiencias y dices, joder, estas cosas existen aún.
- **Has dicho que has interpretado para adultos, tus padres y tu familia, ¿hay diferencia entre interpretar para ellos y para los menores no acompañados?**
  - Si el adulto no tiene estudios, es parecido. Porque también tienes que facilitarle el lenguaje, pero si no, claro, sí que es diferente, porque son adultos, ya saben de muchas cosas, de cómo funcionan algunas cosas de la administración y tal. Pero para los menores, tienes que hacer más esfuerzo, porque tampoco conocen muy bien su situación. A lo mejor, les hacen unas…, por ejemplo, con el chico con el que me fui, tenía permiso de residencia por asilo, él está como en protección. Claro, yo eso no lo sabía, yo pensaba que venía normal, como el resto de los chicos. Solamente para entender eso, nos llevó bastante tiempo, porque, claro, él tampoco entendía muy bien eso de que estaba en protección, y explicarle esa situación para llegar a una información clara. A veces sientes que ellos tampoco saben muy bien en qué situación están. No entienden la situación y, por eso, tienes que simplificar más el mensaje. De hecho, la mayoría de los que estaban con nosotros, no sabían tampoco lo que significaba MENA. Es eso, muchas cosas no las saben y hay que explicarles bastante y simplificar bastante

para que puedan entender eso. Porque claro normalmente son los que se ocupan de estas cosas, ellos están aquí solos y no saben qué procedimiento seguir y tal. Un adulto sí, más o menos, le explicas tienes que hacer tal cosa, ir a tal sitio, pero ellos no, ellos andan más perdidos.

- **La última pregunta, ¿cómo valorarías la situación de TISP ahora y precisamente qué propuestas sugieres para mejorar la situación?**
    - Creo que todavía no está normalizada la figura del intérprete y en muchos servicios no está, está ausente. O si está, como el caso de los hospitales, es vía telefónica, un teléfono para todo el hospital. Y obviamente, no todos pueden optar a ello. Luego sí que en las comisarías y tal lo desconozco un poco. Sé que se necesitan cuando llega alguien que habla árabe y no entiende español y necesitan que se les interprete. Pero en general, yo veo que todavía está infravalorada esta profesión. No le dan el valor que merece y también he notado que cuando se trata de que los servicios se entiendan. Cuando se trata del bien del servicio, sí que hay intérpretes, pero cuando se trata del bien de esta persona, ahí ya pues cuesta bastante. Es decir, en la comisaría cuando alguien va por una denuncia o lo que sea, te van a traer un intérprete y el policía va a entender todo y tú también obviamente. Pero en el caso de los hospitales, que es algo que solo concierne al paciente, pues no veo que sea así. También creo que es un poco…, va según lo que les importe a los servicios. Eso es lo que yo he notado, en mi opinión personal. Porque ya te digo, yo los hospitales, llevo toda mi vida yendo con mis padres, yo nunca he visto ningún intérprete. Claro, intérprete sí que hay, porque son clínicas privadas, donde se paga, seguros, la gente que viene normalmente no son inmigrantes que vienen aquí, gente de fuera, o sea, gente con más dinero adquisitivo. Pero aquí, yo personalmente, llevo toda mi vida yendo de intérprete, de hecho, ni sabía que había un teléfono para los que hablan árabe, entonces eso tampoco te dicen "oye, con esto puedes recurrir a un intérprete y tal para la siguiente consulta o lo que sea". Eso, por ejemplo, a mis padres, a mi familia, nunca se lo han dicho. Entonces, es eso, y luego mi sugerencia, pues que se empiece a dar visibilidad, pero que trabajen que se ofrezcan puestos de interpretación en hospitales públicos. Bueno, en más servicios. En registros, nunca vas a encontrar. En hacienda, nunca vas a encontrar. Yo voy a hacienda siempre, y escucho al que está al lado que no se está enterando de nada, y lo que le están explicando se lo están explicando muchas veces y es algo importante, pero que sobre todo concierne al usuario, entonces, por eso no, creo, personalmente, que por eso no hay intérpretes.

Entrevista: Intérprete D

- **¿Por favor, te podrías presentar y decirme la relación del trabajo con los menores no acompañados?**
    - He estado en una asociación con jóvenes no acompañados que vienen de marruecos sin padres ni nadie que les tutele. Están aquí en unos centros, y la asociación en la que yo trabajaba ofrece cursos a estos niños, les ofrecen cursos para aprender el español, para que sepan focalizar más sus sentimientos de otras maneras también de cierta manera educarles un poquito para que se integren en la sociedad española. Yo pues mi rol allí era simplemente traducir e interpretar a los chicos que estaban allí dándoles las clases y ya.
- **¿Tú idioma materno?**
    - Bilingüe. Es verdad que me expreso mejor en español, pero en árabe la dāriŷa sobre todo lo manejo también bien.
- **¿Me puedes contar un poco sobre el perfil de estos niños y los motivos?**
    - Básicamente, estos niños vienen aquí en España esperando encontrar una vida mejor, pues más posibilidades de trabajar, tener más dinero, tener un mejor futuro, porque la situación en Marruecos económicamente no es muy buena para la gente pobre… Entonces ellos vienen con una idea de que van a venir aquí, van a encontrar trabajo, van a encontrar dinero, van a encontrar de todo. Y no se encuentran con nada de eso, tienen que estar en un centro, tienen que seguir unas normas, son niños que se han criado en la calle, por lo cual les cuesta muchísimo adaptarse y seguir las normas o simplemente el hecho de que una persona les diga que esto sí se puede hacer y esto no se puede hacer, es algo que ellos no entienden, porque están acostumbrados a vivir en la calle, sin normas, hacer lo que les da la gana cuando les da la gana, si alguien les cabrea, lo primero que hacen es meterle una hostia, en vez de hablar o intentar solucionar las cosas. Entonces, de cierta manera, son chicos difíciles, pero a la vez cuando escuchas sus historias pues también entiendes un poquito su forma de reaccionar porque vivir en estas circunstancias no es fácil. A uno le abandona la madre, al otro el padre se casa con otra mujer y le echa de casa, entonces, son situaciones que han vivido y les marca, entonces, esas formas de defenderse tan brutales que tienen a veces, es para protegerse a sí mismos.

- **¿Y el dialecto que usas?**
    - Con ellos, hablaba siempre en dāriŷa, en dialecto. Casi todos eran del norte, había un chico que era del Sur, y otros dos que eran de Argelia, pero los argelinos entienden muy bien la dāriŷa, así que no había problemas.
- **¿Qué grado tienes?**
    - Estudios ingleses.
- **¿Has hecho alguna formación en la interpretación en los SSPP?**
    - Sí en el máster TISP. A través de este máster he entrado a hacer las prácticas en esa asociación.
- **¿Y cómo te ha ayudado la formación que has recibido?**
    - Pues me ha ayudado, por ejemplo, el hecho de mentalizarme y que no importa tanto a lo mejor traducir término por término, sino traducir y hacer que llegue la idea que el orador quiere transmitir a los niños. O cuando los chicos querían decirles algo a los profesores, pues saber transmitir la idea más que el término.
- **¿Y cuánto tiempo has trabajado con los menores?**
    - Menos de un año.
- **¿Por qué has elegido trabajar en el ámbito de los SSPP y con los menores en especial?**
    - El ámbito de SSPP, lo elegí porque el único máster cerca de mi casa. Y, además, tiene bastantes formas de acceder, por lo sanitario, jurídico y tal. A mí siempre me ha gustado lo jurídico y me gustaría mucho trabajar de intérprete con la policía y cosas así. Y las prácticas, las elegí básicamente porque yo manejo muy bien la dāriŷa, entonces, me ha parecida que iba a ser una de las prácticas en las que mejor me iba a poder defender.
- **¿Cuáles son los principales problemas de comunicación con esos niños o de interpretación?**
    - Pues el rol del intérprete, ellos no lo entienden. Al principio, me acuerdo, que nos decían que éramos unas chivatas. O cuando, por ejemplo, uno de los profesores o una de las personas que trabaja allí te dice "¿qué ha dicho este chico y tal?" tú se lo traduces y el niño te está mirando con cara de "no se lo digas". En realidad, ellos no entienden el rol que tenemos, ellos piensan que somos chivatos y no unas personas que vamos a trabajar y hacer nuestra parte del trabajo y ya está.
    - Otra cosa también era el hecho de que nos cortaban mucho. Tú empiezas a interpretar y a lo mejor ellos, la idea que tú les estás traduciendo les choque y no dejan que tú termines. Y ya están ellos hablando entre ellos, luego tienes que parar, y traducir lo que

están diciendo a los profesores, luego… Entonces eso dificulta mucho la interpretación, porque tú a la que ya interpretas lo que dicen ellos, se te olvida la otra parte que tú estabas interpretando.

- **¿Cómo ha afectado la vulnerabilidad de esos niños a la hora de tratar con ellos, porque son niños, adolescentes…?**
    - Es verdad que tú cuando estás allí, te tienes que mentalizar que tienes que empatizar con ellos, que a lo mejor hay un día que uno te dice algo que no te gusta y no te lo tienes que tomar tan a pecho ni tan mal, en verdad, no son tampoco niños malos. A lo mejor uno te dice algo que te ofende en el momento, y al rato viene y se disculpa. Pero sí que hay que empatizar un poco, porque han tenido una vida muy difícil y tener mucha paciencia.
- **¿El contexto en el que has trabajado con ellos?**
    - Más bien educativo.
- **¿Tú consideras que los problemas podrían variar de un contexto a otro?**
    - Claro. En que tú conozcas el tema del que se está hablando. El que obviamente, si no conoces el tema, no conoces bien la terminología. Y eso, obviamente, dificulta. Por más que tú manejes bien un idioma, si tú no sabes de un tema, las palabras no te salen.
- **¿Has interpretado antes para inmigrantes adultos? ¿Si sí, cuál es, desde tu punto de vista, la diferencia entre interpretar para un inmigrante adulto y un menor?**
    - Con mi familia. Sí, varían. En que a lo mejor una persona mayor empieza a explicarte las cosas mejor, más despacio, te da tu tiempo. Un niño al fin y al cabo los adolescentes pues no tienen esa paciencia ni esa empatía a la hora de decirte algo y dejar que tú lo intentes explicar.
- **¿Cómo valorarías tú la situación de la TISP**
    - Yo pienso que todavía queda mucho recorrido para que se nos reconozca como cualquier otra profesión de alto nivel. Y mejoras, pues, yo creo que hay que incluir un código deontológico, sería muy importante, más que nada porque eso da más valor al trabajo. Que solo se contrate a intérpretes profesionales, que están formados en el ámbito. Y que se formen, los que vayan a trabajar allí, que se formen y que intenten prosperar y adquirir nuevas habilidades, experiencia, que no se queden allí estancados en una cosa.

Entrevista con el director de la fundación

- **Usted aparte de su trabajo en la Fundación, también trabaja en el campo policial en la interpretación en el campo policial…**
    - Yo trabajo, soy funcionario, empleado público, trabajo como traductor e intérprete en el ámbito policial. Trabajaba antes en el ámbito de la protección internacional y ahora estoy dirigiendo la fundación *Abrazando Ilusiones*.
- **Y antes de empezar a hablar de la iniciativa de *Construyendo mi futuro*, ¿me podría, por favor, hablar un poco de lo que es la interpretación en el ámbito de la protección internacional y en el ámbito policial para los menores no acompañado, si había casos…?**
    - Hablando de la interpretación así en general en el ámbito de protección internacional o policial realmente requiere muchísimo muchísimo tiempo porque va a depender de muchos factores. Cuando hablamos de interpretación lingüística, estamos hablando de interpretación en ámbitos que tienen que ver con la administración, por ejemplo, la Oficina de Asilo y Refugio, hay solicitantes de asilo procedentes de distintos países, culturas y que tienen distintas razonas o alegaciones para solicitar el asilo. Hay personas mayores y también se dan casos de menores que vienen acompañados y, en algunos casos, no, para solicitar asilo. Y, claro, los intérpretes, en el caso de miembro o solicitante que habla la lengua española, tienen un papel o rol muy importante para poder prestar su voz a esta persona, para poder facilitarle la comunicación. Se realizan, por ejemplo, en la oficina de asilo, es una oficina integral, donde tenemos la policía que ver la documentación, tenemos trabajadores sociales, tenemos también entrevistadores, tenemos también a instructores y el trabajo del intérprete va a depender, digamos, de cómo adaptarse a la casuística de cada entrevista. La entrevista que realiza un menor con un trabajador social no es la misma que realiza con un abogado, con un instructor o con un policía. Va a depender mucho de los objetivos que quiere conseguir la persona que le entrevista. Por lo tanto, hay cuestiones generales que pueden subrayarse, que son inherentes a cualquier intervención de interpretación, hay código ético, pero hay cuestiones específicas que tienen que ver con el trabajo con un menor y todos son, si entramos ahí, son muchos detalles, pero más o menos, que la interpretación se realiza de forma general, pero hay que tener mucho cuidado cuando entrevistamos a los menores y

asegurarse de que la pregunta se plantea bien, son fáciles, de qué se reformulen, cómo se reformulen, cómo hay que presentarse, cómo hay que ganar su confianza, cómo no hacer juicios de valor, y otros factores que son determinantes a la hora de hacer una entrevista con interpretación. Esto es en el ámbito del asilo.

  - En el ámbito policial, se pueden dar distintas casuísticas, va a ser depende de para qué, si este chico, por ejemplo, se dan casos de menores que han sido detenidos o acusados de presuntos actos delincuenciales o algo, por lo tanto, la policía se tiene que entrevistar con ellos para ver que qué ha pasado, pueden ser entrevista o pueden ser parecidas a interrogatorios, pueden ser en semilibertad o pueden ser en un centro de la policía, o puede ser en un centro de reforma, va a depender un poco de quién realice esta entrevista o ese interrogatorio y dónde y de qué se trata.

- **Entonces usted, desde su punto de vista, una entrevista para un inmigrante adulto difiere completamente de una entrevista para un menor, desde el punto de vista de la adaptación del mensaje, ¿no?**
  - Sí, en general, lo de la adaptación no es exclusivo para los menores, también hay personas mayores, que a lo mejor no han tenido cultura, no tienen un registro lingüístico. También el tema de menores, a veces, aunque tengan un registro adecuado, a veces desconocen la fórmula, desconocen los ordenamientos jurídicos, cuando leen sus derechos, a veces hay que aclararlos, incluso con algún que otro ejemplo, también tener mucha paciencia. Si no preguntan, pueden decirles, puedes preguntar, puedes interrumpir, digamos, es un menor y muchas veces no tiene experiencia en la vida, que han vivido, es corta y, por lo tanto, siempre hay que tener un especial cuidado. Algunos menores también vienen asesorados por traficantes, también hay explicar y ver si es así, para decirle que en quién tiene que confiar es en la policía, en los funcionarios de la administración, y que el traficante pues, que te haya traído aquí no quiere decir que lo que te ha dicho que digas sea verdad. Y si tú le sigues haciendo caso al traficante, a lo mejor, no vamos a creer tu historia. Todo esto lo tiene que hacer el entrevistador o el policía, lo que sea, el intérprete tiene que ser cauto y trasladarlo todo y hacerlo en primera persona. También el intérprete tiene que presentarse como un empleado de aquí, no puede manifestarle que comparten las regiones de determinado país o de otro, tiene que saber cómo posicionarse, un poco con bastante esmero, con mucho tacto, también y saber

presentarse el intérprete muy bien y dejar claramente quién es, no está aquí para juzgar, está para prestar todo lo demás, eso es importante.

- **¿Y en cuanto al perfil de los intérpretes que trabajan normalmente en el ámbito de las entrevistas de asilo y del ámbito policial, me podrá hablar un poco sobre el perfil, así, la formación que han recibido?**
    - Mira, no se puede tratar un perfil único de los intérpretes que son así de una forma general, pero, según mi experiencia, en general, la mayoría de los que interpretan a través de empresas subcontratadas e igual sí que hay intérpretes que son grandes profesionales, que han tenido una formación, conocen la temática, el tema del menor, pero, desgraciadamente, es un número reducido. La mayoría de los que intervienen, pues son personas, muchas veces son extranjeros, pues hablan dos idiomas están trabajando ahí, pero no tienen una cualificación de formación en la interpretación, en los códigos éticos, tampoco conocen, digamos, lo que es el ámbito de la protección o no conocen cómo trabajar con los menores, y desconocen la legislación que rige tanto desde el enfoque de protección o de extranjería a los menores y, desgraciadamente, aquí en este ámbito tenemos que mejorar mucho, igual que para eso también para el tema de la igualdad de género, la violencia de género o de trata, muchos intérpretes no están sensibilizados, desconocen un poco el contexto sensible en el que trabajan y eso no repercute positivamente en el resultado de la toma de decisiones que tienen que tomar las administraciones. Es más o menos esto.
- **Y entonces cuando comienzan a trabajar en este ámbito, ¿no se les ofrece algún tipo de formación, aunque no formal, en este ámbito para poder trabajar bien o es algo que van ganando con el tiempo?**
    - En general, en general, no se ofrece, pero la experiencia, el buen hacer, la buena práctica, muchas veces pensamos que cuando lleva diez años, lo saben hacer, no, porque desde el principio, si uno está acostumbrado a intervenir, a trabajar de una forma, será muy bueno trabajando de la misma forma, pero no quiere decir que esa forma de proceder es la mejor. A veces, entrevistado he visto cómo interpretan intérpretes en algunos procesos después de 15 años y digo es lamentable, vale, dominan los registros, los idiomas, tal no sé qué… pero el trato, la forma y todo lo demás, no, es decir, para mí la formación es muy importante para los que entran y la actualización es determinante, aunque un intérprete lleve 15 años haciéndolo,

porque todo cambia, la legislación cambia, la forma de adaptarse de estas personas cambia. Y tener 10 años trabajando no es garantía de estar haciendo un buen trabajo con los menores.

- **¿Y en todas las entrevistas en todas las comunicaciones que han tenido lugar con los menores en esos dos ámbitos siempre ha habido intérpretes o no?**
    - Cuando desconocen el idioma es un derecho en protección internacional, también en los interrogatorios que haya intérpretes. Pero a veces cuando la persona chapurrea un poco el idioma y se cree o se toma la decisión, que no que habla español, pero a lo mejor el español que habla es para salir del paso, pero no para expresar todo lo que tienen que decir. Y aquí sí que hay tener en cuenta que, para realizar determinadas entrevistas o interrogatorios, el nivel de español tiene que ser el mejor, digamos el adecuado y a veces esto no ocurre. Y también hay veces que intérpretes que intervienen pues hay una mezcla, sobre todo, con el tema de árabe, pues desconocen de que esta persona no habla el árabe estándar, habla el dialectal, el intérprete hace un esfuerzo. Y, al fin y al cabo, viene la empresa y cobran por hora y si realiza el trabajo, pues se le va a contabilizar el trabajo, si no, no. Entonces, fuerzan un poco la situación, en vez de buscar una persona que hable el idioma nativo, se hace con uno y a medias, y eso acaba afectando negativamente a las decisiones que se toman. Es decir, esto a veces se toma a la ligera y a veces no. Tiene que ser un intérprete profesional que conozca la variante de la lengua de la que se trata y conozco cómo es y eso, de momento, es una aspiración.
- **Y según su punto de vista, ¿qué grado tiene la importancia de la existencia de intérpretes siempre en esas entrevistas, o en ámbito de la TISP en general en las entrevistas?**
    - ¿Qué grado tiene su importancia para mí? La capacidad de comunicación, es vital, incluso estamos hablando de un derecho fundamental. El artículo 14, creo que de la Constitución, habla de la igualdad ante la ley. Y ¿cómo puedes tú defenderte y ser considerado con derecho de igualdad ante la ley si uno de los derechos es tener primero hay derecho a tener asistencia jurídica y derecho a tener la capacidad de comunicación de interpretación. Si este derecho se vulnera, es susceptible, incluso una vez agotadas todas las vías judiciales llegar a pedir protección al constitucional porque si yo no tengo capacidad de poder expresarme, poder pedir asilo o defenderme, difícilmente puedo ejercer mi derecho de igualdad ante la ley, por tanto,

es determinante. Pero yo no abogo solamente con que haya un intérprete que firme, tiene que haber una garantía de derecho que, de verdad, sea profesional. Imagínese, cuando nosotros mandamos un abogado, mandamos a un abogado que está reconocido que es de derecho, tiene que estar colegiado. Imagínese, en vez de mandar a un abogado mandamos a un panadero, con todo el respeto a los panaderos, pero no es. Y muchos de los que vienen son camareros, son personas que se consideran intérpretes que habla, se les supone que viene de tal país y lo habla, pero no tienen ni certificación, ni titulación, ni formación ni nada y eso es vulneración del derecho.

- **¿Y eso a qué se debe exactamente, a la falta de existencia de intérpretes profesionales, o a las condiciones de trabajo mejorables que…?**
    - A muchos factores, hay algunos de la legislación, porque todavía nos regimos por algunos artículos de 1800 y pico donde dice el juez podrá nombrar a un intérprete no sé quién, si no, pues un profesor, si no alguien del pueblo que conozca. Todavía rigen estas normas. También hay otros factores, un poco porque no se quiere gastar mucho o lo que se gasta, se gasta de, porque al contratar empresas, las empresas buscan el lucro, parte del dinero pues se queda para estas empresas. Entonces, reducen costos y contratan a esas personas porque se les puede pagar poco dinero. Y hay intérpretes profesionales que no pueden prestar estos servicios a estas empresas, porque les pagan muy poco, muy poco. Por lo tanto, al pagar muy poco, tiene que tirar de personas que no son profesionales. También, para qué vamos a mentir, pues también depende del Estado al que perteneces, es una cultura, cuando queremos interpretación para ´ámbito de exteriores o reuniones internacionales o para la presidencia o para la formación de lo que es el ámbito policial o casos donde van a salir los medios, siempre se encuentran a intérpretes profesionales a los que se les paga bien. Pero cuando se trata de un pobre refugiado, personas que no tienen recursos, al fin y al cabo, como tienen dificultad para desconocimiento de la ley y muchas veces los abogados están ahí para firmar y no prestan mucha atención, se da por hecho que cualquier intérprete puede interpretar y entonces todos miran hacia el otro lado y el perjudicado es la persona vulnerable.
- **Y ahora, llegados a este punto, ¿podría hablarme un poco de la iniciativa de *Construyendo mi futuro*, de cómo ha nacido, etc.**

- Nosotros dentro de lo que es el marco de la fundación *Abrazando Ilusiones*, hemos llevado a cabo muchos proyectos… Y "Construyendo mi futuro" es una iniciativa que hemos llevado, primero, en cuatro ediciones y es un proyecto dirigido a menores extranjeros no acompañados aquí en España. Nos hemos dado cuenta de que estos menores necesitan, digamos, un abordaje integral, una formación, una intervención. Antes de mandarles a que se formen, reciben un poco de formación, se les escucha mucho, generamos programas adaptados a su situación, la parte psicológica para trabajarla, un poco a través de actividades lúdicas y de ocio, reciben clases en español, y también reciben formación. Nos hemos dado cuenta de que algunas ONGs lo hacen, pero no cuentan con intérpretes, en esto hemos contratado intérpretes y también abrimos las puertas a intérpretes para realizar las prácticas de distintas universidades… Estos intérpretes están familiarizándose con el mundo de la protección de menores, están aprendiendo pautas para ser mejores intérpretes y poder trabajar con menores y también los menores reciben esta asistencia con supervisión de un intérprete profesional, muchas veces estoy yo. Y hemos, ahora, incorporado en nuestros cursos algo inédito, yo creo que podemos presumir en fundación *Abrazando Ilusiones* a través de este proyecto, por primera vez, que se haga algo, es inédito, no conocemos ningún sitio que lo haya hecho, se lo voy a decir, hacemos los cursos, la formación, intervenciones de agentes sociales, como policía con los menores, pero con servicio de interpretación simultánea, es decir, porque este servicio es carísimo y solamente se ofrece para congresos, seminarios de alto nivel y tal… pero para estos menores se suele hacer en consecutiva. A parte de la consecutiva, hemos realizado seminarios con auriculares y les enseñamos cómo usarlos, ellos hablan en su lengua digamos el dialecto marroquí o francés o lo que sea, y tenemos en las cabinas intérpretes, gente que formamos, también tenemos gente de la universidad, incluso yo como presidente de la fundación, realizo estas interpretaciones, entonces, pues como vemos que la simultánea también puede valer para estos chicos y no solo para las personas de altos rangos.

- **¿Y hay algún criterio según el cual se han elegido estos menores y según el cual también se han elegido estos intérpretes?**
    - Para los menores, a nosotros nos vienen derivados de centros de acogida de menores titulados por la Comunidad de Madrid y también de pisos donde están estos menores, nos entrevistamos con los directores de centros, hablamos con ellos y nos

pasan unos perfiles y nosotros, dentro de las medidas de las que podemos, seleccionamos a los chicos. Tenemos un poco de todo, personas digamos con capacidades para salir adelante, y otros que han tenido contacto con drogas, pasan problemas, analfabeta, gente que no tiene cultura, la mayoría son hombres porque los que se arriesgan a meterse en pateras, dependiendo de la cultura, en su mayoría son menores, los que la familia manda aquí, pero los que trabajan con ellos, la mayoría son mujeres.

  - Y los intérpretes que nosotros contratamos, son personas que ya habían estado aquí, realizando prácticas, hemos visto que lo hacen muy bien, eso son los que seleccionamos y queremos que estén con nosotros, que tengan un plus de responsabilidad como un poco de paciencia y sensibilidad.

- **¿Cuál es la diferencia, porque claro usted me ha dicho que los que están trabajando en este proyecto, son estudiante que se están formando en dicho ámbito, entonces, ha notado usted alguna diferencia entre el perfil de esos intérpretes teniendo formación o están en vía de formarse para ser peritos intérpretes en este ámbito y los intérpretes que no cuentan con absolutamente nada de formación que trabajan en el ámbito del asilo y tal…?**

  - Hombre, la diferencia es enorme, nosotros aquí no hemos tenido intérpretes digamos contratados de la forma que lo hacen otras empresas, pero visto, comparo con los que recibimos han sido alumnos del máster de la Universidad de Alcalá de Henares y otras universidades, tienen una base teórica bastante sólida y luego también han recibido alguna formación que tiene que ver con códigos deontológicos, luego aquí también nosotros les preparamos, reciben una formación y luego están más sensibilizados. Al principio, tienen dificultad para trabajar con menores, con dificultades cuesta mucho y luego también los chicos que acepten que una chica joven, p. ej, en caso de los que hemos tenido que les pueden enseñar. A veces los extranjeros aquí que tenemos no entienden la labor del intérprete, creen que es su defensor y le dicen cosas como “mira que no se lo digas al otro”. Al final, eso lo tratamos, les explicamos a todos los interlocutores en qué consiste el rol de cada uno, hacemos seguimiento y vemos bastantes mejoras. Y este año, por ejemplo, vamos a contratar en otros proyectos y voy a tirar de los alumnos que han estado haciendo aquí las prácticas porque han trabajado bien y han dejado una huella

- **Si queremos destacar un problema principal en cuanto a la comunicación con estos menores, ¿cuál sería?**
    - El problema grande es que ellos son inquietos, a veces interrumpen muchísimo, entonces, son poco disciplinados, incluso increpan al intérprete a veces, digamos, no respetan un poco la norma, porque no están acostumbrados, muchos han vivido en la calle. Y, claro, el intérprete tiene que tener carisma, paciencia, tiene que saber cómo intervenir con cada caso, y digo aquí las habilidades, tener autoestima, si te califican de algo de una forma que no es la adecuada, paciencia, sobre todo, al principio, pero una vez que el intérprete haya demostrado capacidad de control de autocontrol, inspira confianza, al final, se acaba ganando el respeto de estos chicos. Al principio, los problemas son enormes, pero cuando empezamos a trabajar con ellos y sabemos cómo funcionan y cómo tenemos que trabajar con ellos, realmente, la manera se supera.

Entrevista con la educadora

- **¿Por favor, te podrías presentar y decirme la relación de trabajo con los menores no acompañados?**

Hemos estado trabajando durante seis meses en un proyecto que se llama *Construyendo mi futuro*, que pertenece a un programa de una fundación que se llama *Abrazando Ilusiones*. Es una fundación que se fundó hace más de 4 años, si no me equivoco.

El proyecto se originó con fondos de la fundación misma, hace 3 años. Y no duraba ni dos meses. Es un proyecto en el que tratamos de insertar de alguna manera mediante el generar un espacio seguro para los menores no acompañados que acaban de venir a Madrid, en concreto. Y necesitan todo tipo de herramientas para desenvolverse en la vida adulta y de alguna manera cuando llegan aquí, pues no tienen esas ayudas o conocimientos que igual puede dar una persona como el director del proyecto. Para saber cómo desarrollarse aquí a nivel jurídico, a nivel ocio, a nivel laboral, a nivel de vivienda y a nivel ya humano. Porque esa sociedad se ha cargado justo con la imagen de los menores y mancharla, con mucho prejuicio, que ellos menores se encuentran aquí con una situación que no es la que ellos esperaban, precisamente por un problema del sistema, no es un problema suyo. Entonces la idea es ayudarles mediante talleres, salidas, excursiones, vienen mucha gente a dar charlas para tratar de darles esa fuerza

y sobre todo herramientas para cuando lleguen a la mayoría de edad, pues sepan cómo desenvolverse en el mundo.

- **¿Cuál es tu lengua materna?**
  - El español
- **En tu trabajo en este proyecto, ¿hacías de qué?**
  - Mi función era como educadora, como profesora, por así decirlo. Es un proyecto pequeño que lo hace una fundación pequeña. Entonces 4 personas fijas, pero iba y venía mucha gente. Una compañera y yo éramos profesoras.
  - Nosotras conocimos al director de la fundación desde hace 5 años, y le empezamos a ayudar con el proyecto. Nuestra formación viene mucho de trabajar con menores, pero en otras áreas.
  - Yo les estaba dando clases de español durante un tiempo. También, para explicarles palabras que les queríamos enseñar en las clases de español.
  - También, facilitar y poner en contacto estos chicos con otras personas que sí tienen una formación más profesional, con un entrenador de deporte, un profesor de música.
  - El proyecto se ha dividido en 4 bloques. Y Va un poco con la toma de conocimiento, pues, por ejemplo, de conocimiento frente al conflicto o frente a la vida laboral o frente a cómo desenvolverte en el futuro de cara a ciertas situaciones. Ha venido la policía también a hablar con ellos. Y se les ha dado teatro.
  - Se les enseña cómo canalizar sus emociones, porque esto es lo que importa. Porque estos chicos llegan aquí, tienen un choque muy fuerte de lo que tenían pensado y lo que encuentran. Y todas esas emociones muchas veces salen en forma de violencia. Pero esa violencia también se puede expresar de muchas maneras. Por eso hemos intentado facilitarles muchos talleres que tengan que ver con el cuerpo, talleres de baile, mucho deporte…
  - Nos ha importado mucho que las personas que venían a dar las clases fueran personas que habían pasado por situaciones parecidas a la suya, mucha gente migrante, ahora mismo está en España en una situación que les puede servir como ejemplo. Nos importa mucho darles referentes positivos y también analizar los negativos.
  - También les hemos hablado mucho de los objetivos, de la importancia también de canalizar hacia donde queremos mirar y también tener esa autoestima, que muchas veces mediante las palabras lo hemos conseguido.

- En esos centros tampoco hacen una preparación para la vida adulta, eso es algo que nos preocupa. Pero luego qué pasa, que esos chicos luego tienen mucha dependencia, cuando ya tienen 18 años. Por ejemplo, en el tema legal, nos hemos enfocado mucho en que venían abogados para hablarles bien de cómo pueden ellos mismos empezar a gestionar ya todo el tema administrativo.
- Enseñarles también el poder de decidir, porque cuando eres joven, pues la gente decide por ti, porque te ve que no sabes, pero en realidad ellos saben un montón.
- El racismo también lo hemos tratado un montón, luego también nos ha parecido muy importante, que las figuras de las personas que más han hablado allí han sido personas racializadas.
- Les hemos ayudado mucho con los currículums para buscar trabajo,

- **¿Y cuál era el nivel de español que tenían esos menores más o menos?**
  - Depende de los chicos, algunos lo hablaban bien, otros regular.
- ¿Y cuál es la titulación que tienes?
  - Yo solo tengo un Grado en Corte de confección y diseño de moda
  - También soy profesora en un colegio, aunque no tengo titulación como tal. Pero soy de los que piensan que una persona con interés puede llegar exactamente al mismo que una persona que está bien formada y ahora mismo con internet, tú puedes sacarte una carrera si quieres. Y yo creo que el conocimiento es libre y es de todos. Tengo experiencia como profesorado en varias áreas, porque también doy talleres de costura.
- **¿Y has hecho algún curso o alguna formación para poder trabajar en este ámbito?**
  - Solo tengo experiencia por trabajo durante varios años en la formación. Mi formación se basa en experiencia personal. Pero realmente si pudiera acceder a sacar carrera, la cogería. Pero ahora mismo no estoy en una situación en la que pueda volver a estudiar.
- **¿Y cuántos años de experiencia tienes trabajando con estos niños?**
  - 3 años de experiencia
- **¿Me podrías hablar un poco del perfil de los niños con los que has trabajado, por favor?**
  - Hasta esta promoción, todos los chicos eran de origen marroquí, excepto un chico de Argelia, pero todos de habla árabe. Esta vez, han venido 3 chicos subsaharianos, 2 de Malí y uno de Somalia.
  - Son todos hombres, fíjate, casi ninguna mujer cruza. Sus familias ven casi siempre la idea del hijo varón, del hijo mayor. Los chicos viajan con la intención de traer alguna

mejoría a la familia, vienen a buscar trabajo y a formarse. Y, desde luego, se encuentran aquí con una realidad muy compleja. Porque se vuelve como algo político el hecho de que estos chicos estén aquí. Ellos, de verdad, tienen mucha voluntad de aprender, muchos no están formados, muchos sí. Muchos no han ido al colegio hasta los 5 años, muchos sí. Dentro del aula, había chicos con todo tipo de condiciones, chicos sin padres, chicos huérfanos, chicos con muchísima familia o con ningún tipo de contacto familiar, chicos que vienen de la calle.

  - El sistema se lo pone muy difícil todo. Al final, esos chicos vienen aquí muy motivados y siguen de alguna manera una escucha más con un objetivo a largo plazo, y los chicos más centrados lo suelen conseguir antes. No hay que olvidar que tienen 16 o 17 años, son chicos que están aquí ya con una madurez muy por encima de los chicos que tienen 16 o 17 años de aquí de España, porque al final son condiciones muy diferentes. Desde aquí, hay muchísima hipocresía, muchísima. Estos chavales vienen aquí a aprender, a buscar trabajo, trabajo hay de sobra, casi han dado trabajo en un mes a cien mil ucranianos aquí en España y creo que nadie se ha quedado sin trabajo. Es mentira el hecho de pensar que ciertas personas o ciertos perfiles raciales van a encontrar un trabajo y otros no. Luego, se encuentran de frente a la policía, y eso también les desgasta mucho la cabeza.
  - Uno de los chicos subsaharianos tardó 11 días en patera en venir y hay otros chicos que han tardado horas solo, depende de la cercanía geográfica.

- **¿Y has presenciado el proceso de interpretación para estos menores no acompañados?**
  - He presenciado el proceso de interpretación para esos menores.
- **¿Y cómo evalúas el papel del intérprete?**
  - Me parece fundamental porque realmente, en el momento en que los intérpretes ya dejaron de hacer el trabajo allí y estábamos solo personas de habla hispana, lo hemos notado un montón a la hora de hablar. La presencia de las intérpretes era muy importante porque queríamos introducirles conocimientos muy de que hay que explicarlo, que no se puede explicar con una imagen o con CNV. Entonces su presencia era fundamental para explicar cosas que queríamos hablar de verdad… Por otro lado, cuando ya no contábamos con las traductoras, ha cambiado todo el formato de la clase, mirábamos mucho en Internet, traducción en el momento, pero a la hora de expresarse, ellos necesitaban hablar con alguien de habla árabe. Con nosotras, han hablado, pero han tenido que hablar en español, entonces se les ha hecho un poco más complicado,

pero creo que a ellos les ha beneficiado porque les ha hecho aprender, obviamente, que, si tienen a alguien traduciendo, no van a hacer el esfuerzo igual de hablar español. Entonces en ese sentido, ha molado ver las dos comparativas. Porque, como de repente, los intérpretes ayudaban mucho a traducir y, como de repente, cuando no estaban ellas se tenía que hacer de alguna manera para entendernos, si al final de las dos formas nos hemos entendido, por supuesto, pero la figura de los intérpretes para mí ha sido súper importante porque nos han ayudado un montón a seguir, a poder entender… han aportado un montón.

- **Desde tu punto de vista, ¿cuál debería ser el perfil ideal de los intérpretes?**
    - Vamos a poner en la comisaría, por ejemplo, me parece súper importante que la persona que traduzca, también si está formada dentro de un perfil de los SSPP, no es lo mismo que traduzcas una sección más artística que, por ejemplo, leyes. Yo siento que el traductor, aparte de formarse en traducción o lo que sea, creo que luego como ya un trabajo personal de cada uno, tienes que focalizarte en qué sector estás trabajando. También la jerga, y eso te lo da la experiencia. Muchas veces, pienso, como traductor, tú puedes dar o recibir una formación que sea básica, pero luego si tú te quieres especializar, por ejemplo, eres traductor en la comisaría, en casos legales, en casos de denuncias, pues sí que siento que un traductor debe de hacer una especialización, igual que si es en un hospital. Imagínate, igual, coger a alguien y decirle que tiene mal el pulmón y lo que se quiere decir es el corazón. Siento que también uno tiene que hacer el trabajo de saber en qué sector está traduciendo, entonces, ahí sí que siento que la formación que reciban da igual, es traducción, es aprender, sobre todo, la rapidez y la fluidez y entrenar la cabeza. Si tú dentro de cada situación de SSPP te formas o simplemente haces como una pequeña consideración hacia las palabras que se pueden dar según si es un hospital, si es una comisaría, si es un colegio, pues ahí sí que al traductor y a la otra persona les va a ser mucho más fácil comprenderse.
- **¿Y cómo evaluarías las condiciones en las que desarrollas tu trabajo?**
    - Ha habido momentos bastante críticos, pues sobre todo de peleas de los chicos, de los que no hemos tenido recursos para separarles, aunque se mataban. Se ha dado en varias ocasiones. Eso sí que ha sido, para mi gusto, pues súper peligroso, de cara a, para empezar, soy una mujer, de eso también me he dado cuenta, los chavales respetan más a un hombre que a una mujer, eso también ha pasado. Las situaciones, en muchas veces, no han sido las que uno quiere de cara a problemas, sobre todo, inesperados. Lo que

pasa es que muchas veces, hemos contado con situaciones que no hemos sabido prever. Lo que me hubiera gustado es que hubiera más protocolo "en caso de": en caso de que, por ejemplo, muchos de estos chicos están metidos en bandas y, de repente, alguno de ellos literal iba a matar a su compañero.

  - Hay que poner seguridad, es el hecho de decir, ¿cómo podría haber podido evitar esto, ¿no? Ahí las condiciones, pues ciertos protocoles es lo que igual más echas en falta, más apoyo, igual, a la hora de repente verte tú sola con los chicos, y muchas veces se notaba mucho el hecho de que te está mirando más el físico que la mente. Eso también, bueno, pues es a lo que te expones, son chavales que tienes que, de alguna manera, comprender. Pero sí que hay un punto de que, pues se va a pasar verdadero miedo, y no miedo, sino impotencia. No me daban miedo ellos, sino lo que podían llegar a hacer dentro de ese estado de rabia. Eso es lo que sí que al final ha sido a veces muy cansado. Ver que, de repente, se podrían pegar en cualquier momento.

- **Y con respecto a las condiciones profesionales: ¿la remuneración, los cursos complementarios para ayudaros a ejercer mejor esta profesión?**
  - Han faltado muchos recursos, muchísimos, pero muchísimos. Para empezar, el hecho de contar con que estos chicos podrían tener algún tipo apoyo económico, en caso de yo qué sé, por ejemplo, renovar el abono o, por ejemplo, tener un dinero guardado. También, recursos de cara a tener cierta formación que no se les ha dado. Los trabajos en esos sectores, todo parece que tiene que ser inmediato el cambio y yo creo que, si se hace poco a poco y, sobre todo, escuchando las necesidades de las personas porque a veces hasta que no ves que pasa algo, no sabías que lo necesitabas o que igual eso no lo querías para ti
  - Más formación como educadores y mejores condiciones de trabajo.
  - A nivel de remuneración está bien.
- **¿Y me podrías comentar un poco sobre los problemas de comunicación con los chicos?**

Creo que en todo esto, se necesita una psicóloga o un psicólogo, una persona que conozca bien su cultura, para empezar, porque muchas veces lo que pretendemos es obviar, desde Occidente, toda la cultura de la otra persona y meterle a la nuestra como una inyección, NO. O sea, yo creo que muchas veces he tenido un choque cultural, pero no ganas de empatizar con los suyos, cosas que muchas veces se nos han escapado en cuanto al entendimiento común, entonces, un recurso importante sería una psicóloga, que, de verdad, tenga experiencia en trabajar con estos chicos para poder entender de verdad lo emocional. Muchas veces, te digo la

verdad, que por ser mujeres se nos estaba dando un trato muy diferente a si fuéramos hombres y siempre ha habido mucho respeto por su parte porque ellos veían que teníamos mucha voluntad en ayudarles, que no estábamos allí solo para hacer un trabajo y ya está, no, es un trabajo que tenía mucha dedicación, tenía, no paras de trabajar. Entonces, pienso que, en ese encuentro en ellos y yo, los mayores choques que ha habido han sido precisamente por la falta de recursos, a ver qué decirles con certeza y con ciertas preguntas,

- **Algunas sugerencias de mejora**

1º, no darles por hecho. Es súper importante. No dar por hecho que esos menores necesitan una cosa u otra y hacerles participar.

2º, mucho dinero que está dedicado a ellos y a ellos no les llega nada. Esos chicos, cuando cumplen 18 años, se ven la mitad en situación de la calle, por lo tanto, es un parche temporal el hecho de los centros, porque cuando cumplen 18 años, de verdad, están en la calle. No hay ningún tipo de ayuda. Entonces, para el sistema está bien, pero ellos saben que eso en algún momento va a acabar. Por eso, importa mucho darles herramientas para la mayoría de edad. Son conscientes de que les va a pasar eso. Antes de darles cursos o asegurarles formación, tener que asegurarles eso, un lugar estable cuando cumplan esa mayoría, o sea, hacer un acompañamiento, de verdad, emocional y psicológico. No saben tanto de la vida como las personas creen que saben. Hay que ver qué es lo que quieren ellos. Lo que estos chicos necesitan, de verdad, es entrar en el colegio. O sea, coger y hacer lo posible para tener un título, aunque sea mínimo, oye, voy a 3º de la ESO, voy a tal, porque al final a qué trabajos van a optar, a mozos de almacén, van a optar a trabajos que no te piden estudios ni te piden nada y estos chicos igual querrían estudiar, teniendo una formación cursada y reglada. Porque con todos estos cursos que se les dan, se les da un diploma, pero realmente de cara luego a un trabajo en la administración pública, podrían perfectamente acceder a ello. Muchas veces quieren el trabajo, el que sea, pero pueden aspirar a muchos otros trabajos. No estoy diciendo que el trabajo de mozo de almacén no esté bien, está muy bien. No dar por hecho que el único trabajo que vas a tener, va a ser ese, mazo de almacén, en la obra o de camareros. Hay que darles un abanico. Es decir, hoy trabajas en eso, pero también puedes formarte en eso. Al final, muchas veces, se les excluye, entonces, no hay un punto en el que ellos puedan decidir con un prisma grande de lo que realmente podrían llegar a hacer. Entonces con ese dinero, se les podría ingresar en las universidades y dentro de la universidad se podría aspirar a conseguir un trabajo igual de su interés, que igual estos chicos pueden ser profesor de lo que quieran. Pero qué pasa, que llegan aquí y ellos ni contemplan esa posibilidad, entonces, al final todo se reduce a una formación

bastante escueta, de cosas nosotros se lo hemos dado todo como muy rápido. Entonces, si es este sistema de verdad tiene tanto dinero, forma a estos chicos, pero como se forma en esta institución.

Entrevistas con los menores

Entrevista 1

- **¿De dónde eres?**
  - De marruecos.
- **¿Dónde en Marruecos?**
  - De Tánger
- **¿Cuántos años tienes?**
  - Acabo de cumplir 18 años la semana pasada.
- **¿Por qué has venido aquí?**
  - He llegado para tener un futuro mejor. Para garantizar un futuro.
- **¿Por qué has dejado todo en tu país y has venido aquí?**
  - Te doy el ejemplo de mi hermano mayor, tiene 25 años, y hasta ahora no tiene trabajo, se ha enganchado a la droga, o sea, que en mi país no hay futuro, nada está claro. Por eso, tenía que inmigrar en la primera oportunidad que tuviese.
- **¿Cómo has conseguido llegar aquí?**
  - En un camión.
- **¿O sea, de Tánger?**
  - De Tánger a Ceuta. Ceuta el año pasado. ¿Te recuerdas del año pasado entraron muchos inmigrantes a Ceuta?
- **¿Eras uno de ellos?**
  - Sí. Y, después, me fui a Algésiras en camión.
- **Y cuando llegaste aquí a España, ¿qué fue lo primero que hicieron contigo?**
  - Primero, me recibieron inmediatamente como un menor y luego la policía me buscó un centro de menores
- En la primera entrevista que te hicieron, ¿había un traductor o no?

- No, no había un traductor. Entendía un poco de español, pero no lo hablaba bien. Antes de venirme aquí, estuve en Ceuta y aprendí un poco. Era una experiencia muy pequeña, pero me ayudó.

- **¿Pero no te acuerdas en ninguna de las situaciones con la policía, la fiscalía, el hospital, no había traductor en ningún momento?**
  - En la primera vez en comisaría, no había intérprete, es verdad. Con el paso de los días, al venir al centro de menores, hay intérprete. Pero en la primera entrevista, no había intérprete.
- **¿Me puedes describir cómo te sentiste en las situaciones donde había un intérprete y en las situaciones donde no?**
  - Sin intérprete, no me llegaba el mensaje bien. Pero con intérprete, claro que entiendo todo.
- **¿En el centro donde estás, hay intérprete y educador?**
  - Sí.
- **¿Y cómo te comunicas con ellos?**
  - Bien.
- **¿Y en todas las clases tuyas hay intérprete?**
  - En las clases, no.
- **Pero cuando quieres ir al médico o algo, ¿había intérprete para ayudarte?**
  - Algunas veces sí. Pero no siempre.
- **Y en las veces donde había intérprete y en las que no, ¿cómo te sentías?**
  - Siempre con intérprete mejor.
- **¿Te has encontrado con todo lo que esperabas cuando llegaste aquí a España?**
  - No. Pero ahora estoy en camino para mejorar.
- **Cuando llegaste aquí a España, ¿qué dificultades tenías?**
  - No es fácil ver a tu familia en Marruecos celebrar las fiestas y tú no puedes.
- **Pero ¿encontrase aquí lo que tú esperabas?**
  - Esperaba mejor. Pero no pasa nada.

Entrevista 2

- **¿De dónde eres?**
  - Soy de Marruecos.

- **¿Y cuántos años tienes?**
    - Tengo 17 años y vivo en Tánger.
- **¿Por qué has venido aquí a España?**
    - Para cambiar mi futuro y subir un poco arriba.
- Y ¿qué tal? ¿Ves que aquí es mejor y hay más oportunidades?
    - "Aquí en España son mucho racismo. Todos los lados no puedes trabajar ni nada".
- **cuando llegaste aquí por primera vez, ¿qué han hecho contigo? ¿Te ofrecieron intérpretes al principio?. Recuerdas los primeros momentos aquí en España. Primero, ¿cómo has llegado aquí a España?**
    - "He llegado de Marruecos a Ceuta y de Ceuta pasamos la frontera y luego pasar otra vez hasta aquí con una remolque de transporte subiendo con 3 euros"
- **¿Te acuerdas de la primera entrevista que te hicieron? ¿Había un intérprete o traductor?**
    - No.
- **O sea, ¿justo al llegar aquí, no había un intérprete en tu primer contacto con las administraciones aquí?**
    - Aquí cuando se enteran de que eres marroquí, no hablan contigo, no te traen a nadie. Tú eres marroquí, eres ladrón, eres borracho, eres… tú sabes… Aquí tratan con mucha crueldad a los marroquíes.
- **¿Pero cuando necesitabas un intérprete, te lo proporcionaban o no?**
    - No
- **¿Entonces cómo te comunicabas con ellos? ¿Porque te hicieron una entrevista de asilo, ¿no?**
    - "No puedes conectar con ellos. No sabes qué están diciendo. Pero yo cuando he subido aquí a Madrid, yo "sabe" hablar español y lo entiendo, pero en cuanto "le coge" el policía, yo estoy hablando en árabe, no "sabe" español ni nada".
- **Y cuando hablabas con la policía, ¿no había intérprete? ¿O sea alguien que te hiciera entender qué decía el policía?**
    - "No, no te explican. Te cogen y te llevan a comisaría y ya".
- **¿Y después de llevarte a comisaría, qué hacen?**
    - Después, registran tus huellas dactilares o te quedas hasta que te acepte un centro y después, te vas a otro piso.

- **Pero cuando vas a un hospital o algo, o sea, ¿hay situaciones en las que sí cuentas con un intérprete?**
    - "No, ir a un hospital o una fiscalía, no te encuentras ni un… ni uno, eh. Aquí tienes que saber español".
- **Sé que en el proyecto de *Construyendo mi futuro* había intérpretes, ¿no?**
    - Sí
- **¿Y qué tal? ¿te sentiste mejor teniendo a alguien para interpretar?**
    - Yo siempre hablo con ellos.
- **¿Puedes comparar entre las situaciones en las que había un intérprete y las que no?**
    - "Aquí en España no te proporcionan nada. Si eres marroquí, no te deja nada, ni derechos ni nada, te cortan todo".
    - "Escúchame. El mes pasado estaba en la fiscalía. Tengo un problema. No me encuentro ni traductor ni nada. Ellos estaban hablando debajo. Yo solo he escuchado y he callado. No puedes hablar, sabes".
- **Y cuando estabas en el proyecto con *Abrazando Ilusiones*. ¿Cómo evalúas la interpretación en este proyecto?**
    - "Mejor. Entiendo todo. Son mejores. Ellos buenos. Saben hablar árabe muy bien".
- **En el centro donde estás, hay mediadores, traductores…**
    - Sí, hay, pero …
- **O sea, ¿no te comunicas bien con los educadores?**
    - No
- **Y cuando hay intérprete, en las situaciones donde hay intérprete, ¿te sentías mejor? ¿Y en qué sentido?**
    - Cuando alguien te traduce, entiendes qué quiere decir, qué te está diciendo. Puedes entenderle, y puedes saber qué te quiere comunicar exactamente, ¿entiendes?
    - Hay situaciones donde no hay, a veces te pones mal, te paras a la policía,
    - Pero ahora estamos aprendiendo poco a poco el español.
- **De todas las situaciones en las que tenías que hacer algo, ir al hospital, a la policía, a la fiscalía, ¿cuántas veces te han proporcionado un traductor?**
    - Llevo 3 años aquí, en ningún momento me han proporcionado.
    - Pero en el proyecto con la Fundación, podía entender todo.

Entrevista 3

- **¿Cuántos años tienes?**
  - 17
- **¿De dónde eres?**
  - De Marruecos, Tetúan.
- **¿Por qué has venido aquí?**
  - Para mejorar la vida…
- **Háblame un poco de tu vida en Marruecos**
  - Estaba trabajando allí desde pequeño y hay mucho trabajo, pero muy poco dinero y la gente de allí quiere mejorar, sabes. Allí puedes trabajar con 10 euros o por 7 pavos… Por eso la gente tiene que buscar otra cosa para mejorar.
- **¿Y cómo has llegado a España?**
  - Yo también he entrado el año pasado desde frontera.
- **¿Y qué tal aquí en España? ¿Has encontrado lo que buscabas?**
  - Hay muchas cosas son buenas y hay otras no. No todo es bueno y no todo es malo.
- **¿Y cuáles son las cosas buenas y cuáles las cosas malas?**
  - Las buenas que aquí puedes estudiar, haces cursos, tienes centro, si eres menor, los mayores no sé. Las cosas malas son también si tú eres menor y no tienes papeles de tu país, te van a hacer cédula y con cédula te van a dar la residencia y no puedes viajar a tu país con esa residencia. Aquí también hay racistas y otras cosas…
- **¿Y cómo has conseguido llegar aquí?**
  - Lo primero al venir, llevo 4 meses en la calle y no he hecho nada en Ceuta. Luego he ido a un centro en Cádiz y me quedé allí dos días. Y luego me vine aquí a Madrid.
- **Y en la primera entrevista que te hicieron, ¿había intérpretes?**
  - No he hecho entrevistas ni en Algeciras ni en Cádiz, solo aquí en Madrid en el centro.
  - Pero he hecho en Madrid. Sí había intérprete en la entrevista. Pero con la policía ni traductor ni nada. Ellos te ven, un menor no sé qué, y te llevan a un centro y ya está.
  - En Madrid había un intérprete.
- **¿Me puedes hacer una comparación entre cómo te sentiste cuando había un intérprete y cuando no lo había?**
  - Con intérprete, te quedas muy tranquilo, sabes lo que están diciendo.
  - Pero sin intérprete, te quedas, ¿qué están diciendo esos? Con traductor es mejor.
- **Y en el centro donde estás, ¿hay intérpretes?**

- Hay mediadores aquí,

- **¿Cómo te sientes teniendo a los mediadores contigo?**
  - Ahora, hablo un poco el español y entiendo lo que dicen ellos. Con los mediadores entiendes mejor.
- **Cuando tienes que ir a un hospital o algo, ¿siempre te acompaña un mediador?**
  - A veces sí y a veces no.
  - Depende de la disponibilidad. Por ejemplo, la semana pasada vino un mediador conmigo para recoger la tarjeta ya y ha venido un mediador.
- **¿Te resultó más fácil en esa fácil con el mediador?**
  - Sí, te sientes muy tranquilo y si no entiendes algo te puede explicar mejor mucho mejor que en español.
- **¿En las clases siempre hay mediador o traductor?**
  - en las clases de español sí.
- **¿Y tienes alguna sugerencia con respecto a ofrecer intérpretes?**
  - Sí, la policía tiene que dar un intérprete. Yo he estado con un amigo y él … cuando él les ha dicho a ellos que ha nacido en ese año, no puedes explicar eso. Y no puede comunicar la fecha de nacimiento.

Traducción

1. المقدمة

ينطلق هذا العمل من الوعي بأهمية ظاهرة الهجرة بكافة أنواعها: نظامية، غير نظامية، قسرية... إلخ. إنها ظاهرة لم تعد مقصورة على أي منطقة أو مكان معينين، لأن كل بلد، في الوقت الحالي، إما هو مرسل للمهاجرين أو مستقبل لهم؛ أو كلاهما في نفس الوقت.

إن عملية التواصل، في حد ذاتها، معقدة للغاية، حيث إنه بين الأشخاص الذين يتحدثون اللغة نفسها يحدث سوء تفاهم وتعقيدات كثيرة، وذلك بسبب حقيقة أنه أثناء عملية التواصل، تتداخل العديد من العوامل: اللغوية وغير اللغوية، وما إلى ذلك. وإذا كانت عملية التواصل هذه بين أشخاص لا يتشاركون اللغة ولا الثقافة نفسها، فإنها تصبح أكثر صعوبةً وبالتالي تزداد المشاكل ويزداد سوء الفهم.

حاليًا، ومع تدفقات الهجرة المستمرة حول العالم، التي تصل يوميًا إلى مختلف الحدود لمختلف البلدان، أصبحت عملية التواصل أكثر تعقيدًا وإلحاحًا، خاصة إذا أَخذ في الاعتبار وضع هؤلاء المهاجرين الحساس، بسبب الظروف التي تجبرهم على القيام بهذه الهجرة: عادة، يغادر الغالبية بلدانهم هاربين من ظروف معيشية شائنة، أي الفقر المدقع، والصراعات المسلحة، والحروب، والاضطهاد السياسي، والتمييز، من بين أمور أخرى.

ومن بين هؤلاء المهاجرين نجد مجموعة من الأطفال الذكور والإناث الذين أُجبروا على مغادرة بلدانهم وعائلاتهم بحثًا عما يعتقدون أنه "حياة أفضل" وما يواجهونه، منذ اللحظة الأولى، ليس سوى صعوبات وعقبات و تعقيدات. خلال هذه الرحلة الشاقة التي يقوم بها هؤلاء الأطفال بمفردهم، فإنهم يواجهون مخاطر لا حصر لها تؤثر عليهم بحيث يفقد البعض حياتهم ومن يتمكن منهم من الوصول إلى ما قد يعتبرونه هم "بر الأمان"، يصلون خائفين، مع العديد من الجروح و العديد من المخاوف والصدمات المتراكمة.

يركز الهدف من هذا البحث على أحد الحقوق التي يجب أن يتمتع بها المهاجرون بشكل عام والقصر غير المصحوبين على وجه الخصوص، وهي المساواة أمام القانون. لا يمكن تحقيق هذه المساواة دون التواصل الجيد بين المهاجرين ومسؤولي القطاع العام المختلفين الذين يتعين على المهاجرين التعامل معهم عند وصولهم إلى بلد المقصد.

وإنطلاقًا من أهمية هذه القضية المتعلقة بحق المهاجرين، وخاصة القُصر غير المصحوبين، في تلقي تواصل فعّال، فقد قررت تركيز بحثي على عملية الترجمة الشفهية في الخدمات العامة (SSPP) للقصر غير المصحوبين. وأخذًا في الاعتبار أصولي العربية ولغتى دراستي في الماجستير، سأركز على حالة القاصرين العرب غير المصحوبين.

تكمن أهمية هذه القضية في حقيقة أن قطاع الخدمات العامة هو القطاع الأول الذي يتعامل معه هؤلاء الأطفال عند وصولهم إلى إسبانيا، وهو القطاع الذي يحتاجون إليه بشدة خلال عملية الاندماج والاستقرار الطويلة في هذا البلد: أول اتصال مع حرس الحدود، وتحديد السن، ومقابلة اللجوء، الإجراءات الإدارية، والصحية، والتعليمية، والقانونية، إلخ. لذلك ، يجب أن تكون خدمة الترجمة الشفوية المقدمة في جميع هذه السياقات ذات جودة.

ومن ثم، فإن الهدف الرئيسي لبحثي هو دراسة الوضع الراهن لعملية الترجمة الشفهية للقصر العرب في السياقات المختلفة لقطاع الخدمات العامة (SSPP) في إسبانيا. الفرضية العامة التي أؤيدها هي أنه في إسبانيا، على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمات اللغوية المقدمة في القطاع العام، إلا أن هذه الجودة لا تزال دون المستوى المرغوب. لاحقًا،

في القسمين (1.2) و (1.3) من بين الأهداف والفرضيات، أتحدث بمزيد من التفصيل والمزيد من التحديد عن الأهداف والفرضيات الأخرى التي تشكل هيكل بحثي.

تنقسم الدراسة إلى ستة فصول، في الفصل الأول أقدم عرضًا عامًا للموضوع. أما الفصل الثاني فأخصصه لوضع الأسس النظرية للبحث الذي يتناول، من ناحية، القضايا المتعلقة بالترجمة الشفوية في الخدمات العامة، ومن ناحية أخرى أهم المسائل التي تتعلق بالقصر غير المصحوبين .

في الفصل التالي، أورد بالتفصيل المنهجية التي اتبعتها، والتي تتكون في الأساس من منهجية مختلطة توحد بين النموذج الكمي (في شكل استبيانات) والنموذج النوعي (عبر المقابلات) في البحث. أما في الفصل الرابع، فإنني أعرض النتائج التي توصلت إليها من خلال تطبيق المنهجيتين المختارتين. وفي الفصل الخامس، أقدم الاستنتاجات المستخلصة من البيانات النظرية التي تم جمعها حول هذا الموضوع والنتائج التي تم الحصول عليها في الجزء التجريبي من الدراسة. وأخيرًا، فإنني أسجل، في الفصل السادس، المصادر والببليوغرافيا التي شكلت الجزء النظري للبحث.

من خلال هذا البحث، ما أعتزم القيام به هو تقديم بعض الأسهامات في مجالين مرتبطين فيما بينهما وحساسين ومهمين مثلما هو الحال بالنسبة لمجال الترجمة الشفوية في الخدمات العامة والقصر غير المصحوبين، آملةً أن أستكمل به التقدم المحرز في الدراسات السابقة و أن يكون دليلًا لأبحاث أخرى في المستقبل.

1.1. أسباب اختياري للموضوع

إنه موضوع ذو اهتمام شخصي كبير. أتذكر جيدًا أول تواصل لي على المستوى الشخصي مع ظاهرة الهجرة، عندما بدأنا في مصر باستقبال مهاجرين من دول عربية مختلفة، نتيجة الربيع العربي، ورأيت كيف بدأ يكون لدي أصدقاء وزملاء في بيئتي الأقرب ممن أتوا من مناطق أخرى ومن خلفيات متغايرة. كانوا يحدثونني عن قصصهم ومعاناتهم، وفي الوقت نفسه، بدأت في متابعة الأخبار ومعرفة كيف غادرت عائلات بأكملها منازلها، و هى تشرع في القيام برحلات طويلة، مليئة بالمخاطر، بحثًا عن مكان يوفر لها فرصة جديدة في الحياة؛ آباء وأمهات يحملون أطفالهم، وكذلك متعلقاتهم الأساسية، على ظهورهم، هاربين من واقع قاسٍ ليدخلوا في طيات واقع آخر ليس فقط أكثر قسوةً، وإنما غير معروف ومليء بالكثير من المخاوف والشكوك.

ومن القصص التي أثرت فيّ بشكل كبير، من ضمن السيناريوهات المدمرة التي يعيشها اللاجئون، قصة الطفل السوري آلان كردي، الذي فقد حياته في عام 2015، غرقًا في البحر، وعُثر على جثته ووجهه لأسفل على ضفاف شاطئ بودروم في تركيا (Mascia، a2018). عكست هذه المأساة الوجه الإنساني لأزمة اللاجئين وتقاعس المجتمع الدولي (Mascia، b2018) وكيف تمتد المعاناة إلى الأطفال والقصر الذين، بدلاً من أن يعيشوا حياتهم مثل أي طفل في ظروف طبيعية يلعبون دون قلق أو ألم، يعرضون أنفسهم للعديد من المخاطر، حتى أن بعضهم يفقد حياته، والذين ينجون، في أغلبهم يخرجون بصدمات عديدة.

بمرور الوقت والسنين، بدأت أكون وعيًا وإدراكًا حول حالات المهاجرين وأصبحت على دراية بها وبدأت أيضًا في تنمية معرفتي عن حالات الأطفال الذين يواجهون جميع المخاطر التي تنطوي عليها عملية الهجرة وحدهم، دون صحبة أي شخص بالغ يحميهم من مخاطر هذا المسار المجهول، أو على الأقل يخفف من المشاكل الكامنة فيه، وهذا يعني أن هؤلاء الأطفال يعانون بشكل مضاعف: مرةً لاضطرارهم لتحمل كل المخاطر بمفردهم دون حماية، وأخرى لاضطرارهم إلى

مغادرة، ليس فقط بلدهم، بل وأيضًا العائلة، تلك المنطقة التي، بشكل عام، تعمل بمثابة ملجأ أمام قسوة العالم، وهي منطقة من المفترض أيضًا أنها تمثل الأمن والثقة للأطفال، خاصة في سن صغيرة مثل العمر، التي يبدأ فيها هؤلاء الأطفال تلك الرحلة الصعبة بمفردهم. وعندما يغادر هؤلاء الأطفال تلك المنطقة، فمن المنطقي، أو بالأحرى، من الواجب السؤال والتحقيق في الأسباب التي تجبرهم على مغادرتها.

أما السبب الثاني وراء اختيار موضوع هذا البحث فهو إدراك أهمية الترجمة التحريرية والشفهية اليوم كوسيلة أساسية للتواصل. فنحن نعيش في عصر العولمة، وهي حقبة تتميز بشكل رئيسي بظهور أحداث جديدة سريعة الخطى، تتجلى أكثر فأكثر، و تحدث تحولًا في التاريخ، وبالطبع في حياتنا الشخصية.

> أدى التطور الكبير في الاتصالات في القرن العشرين، ولا سيما في النصف الثاني منه، إلى إعطاء دفعة جديدة لدراسة الترجمة التحريرية والشفهية، التي تعتمد عليها معظم حياتنا الآن. فاليوم، تختلف اللقاءات بين المترجمين والمترجمين الشفهيين بشكل كبير من حيث إعداداتها وأنماطها والعلاقة بين المشاركين وعوامل أخرى، مما يشكل تحديًا كبيرًا لنظرية الترجمة الشفهية على وجه الخصوص وممارستها وتعليماتها. (Alexieva، 2002، 219)

إن هذه الأحداث، التي تتراوح بين الاختراعات الجديدة، والحروب، والهجمات، والصراعات، والأمراض، وما إلى ذلك، توضح لنا بشكل متزايد أهمية التواصل مع الدول الأخرى التي لا يعرف الغالبية لغاتها. فليس علينا سوى التفكير فيما حدث خلال جائحة COVID-19 والحرب في أوكرانيا لتقدير أهمية الترجمة بصفة عامة والترجمة الشفهية على الأخص؛ ليس علينا سوى التفكير في كيفية بدء الدول في التواصل مع بعضها البعض حرصًا على تطوير لقاح ضد هذا الفيروس الخبيث وفي تحركات الآلاف من المواطنين الأوكرانيين في جميع أنحاء أوروبا، وكذلك إلى البلدان الأخرى، حتى ندرك أنه لن يكون من قبيل المبالغة الزعم بأنه لولا الترجمة الشفهية لكان العالم قد توقف.

وبناءً عليه فقد قررت في هذه المناسبة أن أركز موضوع بحثي على مجال الترجمة الشفوية في الخدمات العامة، وعلى وجه التحديد فيما يتعلق بالقصر العرب غير المصحوبين في إسبانيا، وهي قضية مرتبطة بأحد الموضوعات التي تهمني بشكل عام على المستوى الشخصي، وفي في الوقت نفسه، فإن ذلك يعد موضوعًا يرتبط ارتباطًا وثيقًا بدراساتي في مجال الترجمة الشفهية، بشكل عام، ودراسات الترجمة الفورية في الخدمات العامة، على وجه الخصوص؛ أي باختصار، فإن ذلك شيء يتعلق بالثقافة العربية التي أنتمي إليها، وبالثقافة الإسبانية التي تخصصت في لغتها.

1.2. فرضيات البحث

ينطلق هذا البحث من الفرضيات التالية:

1. أن حالة الترجمة الشفوية في الخدمات العامة في إسبانيا، على الرغم من إحداث بعض التحسنات فيها في الآونة الأخيرة بفضل المؤهلات الجديدة نسبيًا لإدخال مترجمين شفويين مدربين في السوق، وكذلك بسبب الأبحاث ودورات التدريب في هذا المجال، إلا أنها لا تزال دون المستوى المرغوب.
2. أن الترجمة للمهاجرين، بشكل عام، والقصر غير المصحوبين، على وجه الخصوص، تعتبر مجالًا حساسًا للغاية يتطلب تواصلًا على جودة عالية جدًا، وهو أمر يستحيل تحققه بسبب التطفل في هذا المجال، أي، القيام بدور الترجمة من قبل الأشخاص ثنائيي اللغة فقط أو الذين يعرفون اللغتين، أي الإسبانية والعربية.

3. أنه بصرف النظر عن معرفة اللغة، فمن الضروري أيضًا معرفة الثقافة، خاصة فيما يتعلق بهؤلاء القصر غير المصحوبين؛ نظرًا لظروفهم الحساسة، ليس فقط لكونهم مهاجرين، وإنما أيضًا لكونهم أطفالا، وهو أمر لا يتم تحقيقه كذلك لنفس الأسباب المذكورة في النقطة السابقة.
4. أن الترجمة الشفوية للقاصر غير المصحوب تختلف عن الترجمة للمهاجر البالغ، وذلك نظرًا للسن المبكرة لهؤلاء الأطفال، وهو الأمر الذي يتركهم في وضع أكثر حساسيةً من وضع المهاجر البالغ.
5. أنه نظرًا لضعف وحساسية وضع هؤلاء الأطفال، تنشأ العديد من المشكلات عند تنفيذ عملية الترجمة الشفوية وتزداد الظروف السيئة التي تتم فيها الترجمة الشفوية سوءًا، مما يؤدي إلى تفاقم مشكلاتها.
6. أن مشكلات الترجمة تختلف من حيث تصنيفها وشدتها في المناطق الحدودية مقارنة بالمناطق الأخرى في إسبانيا، نظرًا لأن المناطق الحدودية المذكورة هي مناطق وصول القصر غير المصحوبين، حيث ينشأ أول تواصل معهم وحيث يوجد عدد أكبر منهم ويوجد عبء وتأثير نفسي أكبر على المترجمين الشفهيين الذين يعملون في هذه المجالات.
7. أن اللهجة تعد واحدة من مشكلات الترجمة الشفوية.
8. أن مشكلة الترجمة في هذا المجال بشكل عام والقصر غير المصحوبين بشكل خاص تختلف من سياق إلى آخر.
9. أنه نظرًا لحالة الحساسية المفرطة لهؤلاء الأطفال يجب تبسيط الرسالة، على الرغم من أن هذا غير صحيح وفقًا لمدونة الأخلاق.

1.3. أهدا

1. تحليل الوضع الراهن لعملية الترجمة الشفوية لهؤلاء القاصرين في السياقات المختلفة الممكنة (على سبيل المثال، في مراكز القصر، في السياقات الصحية والتعليمية، ومقابلات اللجوء والحماية الدولية، وما إلى ذلك) في إسبانيا.
2. تحديد السمات الشخصية والمهنية واللغوية والثقافية للمترجمين الشفهيين الذين يؤدون مهمة الترجمة للقصر غير المصحوبين في إسبانيا.
3. تحديد أهمية وجود مترجم فوري مدرب في ترجمة الخدمات العامة لتنفيذ الترجمة الشفوية لهؤلاء القُصّر.
4. تحديد نوعية الظروف التي يقوم فيها هؤلاء المترجمون بعملهم.
5. تحديد الجوانب التي تختلف فيها الترجمة الشفوية للقصر عن تلك المتعلقة بالمهاجر البالغ.
6. تحديد وتحليل مشكلة الترجمة الشفوية للقصر غير المصحوبين في الخدمات العامة في إسبانيا.
7. تحديد ما إذا كانت اللهجة تعد واحدة من أكبر مشاكل الترجمة الشفوية لفئة القُصَّر غير المصحوبين وأهميتها.
8. تحديد ما إذا كانت مشكلة الترجمة الشفوية لهؤلاء القصر غير المصحوبين تختلف من سياق إلى آخر.
9. تحديد ما إذا كان المترجم الفوري مقصورًا فقط على مهمة الترجمة أو يجب أن يعمل كوسيط بين الثقافات إلى جانب كونه مترجمًا.

10. تحديد ما إذا كانت مشكلة الترجمة في المناطق الحدودية تختلف عن تلك التي تتم في مناطق أخرى من إسبانيا.
11. اقتراح الحلول والمقترحات للتحسين بناءً على نتائج البحث والاستطلاعات والمقابلات.

1.4. المصادر المطلع عليها ومنهجية البحث

من أجل هيكلة البحث الخاص بي ولأكون قادرةً على التحقق من فرضياتي أو دحضها وتحقيق أهداف التحقيق، فقد استندت إلى قراءة العديد من المصادر، سواء المكتوبة أو المنشورة عبر الإنترنت. والمصادر التي قمت بفحصها، والتي تم جمعها وتجميعها في الغالب من مكتبة CRAI التابعة لجامعة ألكالا، هي مصادر متنوعة في موضوعاتها؛ بعضها يتطرق من نهج وثيق ومحدد للغاية لموضوع دراستي والبعض الآخر من نهج أوسع، ولكن جميعها في النهاية يصب في نفس اتجاه البحث.

لقد قمت بفحص دراسات أجراها أساتذة كبار حول الموضوع المعني، وأبحاث الدكتوراه، وأطروحات ماجستير من قبل زملاء آخرين، بعضهم من زملاء سابقين في جامعة ألكالا، و كذلك الاطلاع على قوانين وتقارير ومقالات وتقارير من مختلف الكيانات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية (مثل أمين المظالم، ومنظمة أكسيم ACCEM، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين ACNUR، واليونيسف، ومنظمة فلنحمِ الأطفال Save the Children، و المفوضية الإسبانية لحماية اللاجئين CEAR، ونحو منظمة فلنحلم *Abrazando Ilusiones* وغيرها)، ,مقالات صحفية، إلخ. وقد تحدثت بعض هذه الأعمال والدراسات بطريقة عامة عن الترجمة الشفوية في الخدمات العامة (ISP) وخلفية المترجمين الشفهيين الذين يعملون في هذا المجال، مقارنة بين الخلفية الحالية والخلفية الأمثل لأولئك الذين يؤدون هذا الدور. وقد تناولت دراسات أخرى قضية اللاجئين والقصر غير المصحوبين، والحماية الدولية واللجوء، من بين أمور أخرى. أما مجموعة ثالثة من تلك الدراسات فكانت تدور حول القضايا اللغوية العامة والترجمة التحريرية والشفهية كعلوم الخاصة. بعض هذه المصادر العديدة، والتي تشكل أساس هذا البحث، خدمتني كمراجع ومصادر، وبالتالي، ستظهر في البيليوغرافيا، والبعض الآخر استخدم فقط لتوثيق وتحديث معلوماتي حول قضية البحث.

بعد جمع المعلومات، شرعت في التفكير في أفضل طريقة عملية لأتمكن من توضيح النقاط المذكورة في الفرضيات وأهداف البحث. في النهاية، اخترت أن أوحد بين الطريقة الكمية (في شكل استبيانات) والطريقة النوعية (في شكل مقابلات). على الرغم من أن الطريقة الكمية (أي التحليل من خلال الاستطلاعات) هي، في رأيي، الأنسب للبحث لعدة أسباب: لدعم بحثي ببيانات وإحصاءات الأشخاص الذين عملوا كمترجمين للقصر غير المصحوبين وثانيًا، للوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأشخاص بسهولة وسرعة أكبر. ومع ذلك، فقد وجدت أيضًا أنه من الضروري استخدام الطريقة النوعية لإضفاء لمسة إنسانية على البحث، حيث أنه وفقًا لـ Tojár (2006: 145):

> البحث النوعي إنساني لأنه يتعامل مع الإنسان من منظور الإنسان. إنه لا يسعى للاختباء أو التنكر خلف ثوب موضوعي، أو بديل لتحليل الظواهر. يبحث عن الرجل والمرأة من خلال الشخص نفسه. من الطريقة التي يرون بها أنفسهم، حتى لو لم يكن لديهم الكلمات الدقيقة للتعبير عنها، أو ليس لديهم الوقت أو الاهتمام بالكشف عنها.

ونظراً لطبيعة البحث الذي يتعامل مع مجموعة حساسة للغاية من البشر، فقد وجدت أنه من الضروري تحليل مشكلة هذه المجموعة بمشاركة البشر دون أن يقتصر البحث على مجرد إحصاءات أو مجرد بيانات موضوعية.

بعد اختيار الطريقة العملية التي يجب اتباعها، شرعت في صياغة أسئلة الاستطلاعات والنصوص الممكنة للمقابلات. وبالتوازي مع ذلك ، قمت بالاتصال بلجنة الأخلاقيات للسماح بإجراء الاستطلاعات والمقابلات المذكورة.

بالنسبة للاستطلاعات، فإنها تتكون من 29 سؤالًا، بعضها يهدف إلى تحديد خلفيات الأشخاص الذين يترجمون للقصر غير المصحوبين، والبعض الآخر لتحديد الفرق بين الترجمة الشفوية لمهاجر بالغ ومهاجر قاصر غير مصحوب؛ والبعض الآخر، لتحديد مشكلة الترجمة لهذه المجموعة وكيف تختلف من منطقة أو مجتمع مستقل إلى آخر، وأخيرًا، ينتهي الاستطلاع بسؤال لمعرفة كيف يمكن تحسين عملية الترجمة لمجموعة هؤلاء المهاجرين الأطفال في إسبانيا، من وجهة نظر كل مشارك.

فيما يتعلق بنصوص المقابلات، فقد أعددت نصًا أوليًا وإرشاديًا لأتمكن من إجراء المقابلات، على الرغم من أنني أدرك أن النص لا يتم اتباعه بشكل كامل فيها. هناك ثلاثة نصوص مختلفة، أحدها للمترجمين الشفويين، والآخر للمعلمين أو المسئولين الذين يعملون مع القصر والثالث للقصر غير المصحوبين أنفسهم.

بينما كنت أقوم بنشر الاستطلاعات وإجراء المقابلات، كنت أشكل الإطار النظري، حيث أعرض البيانات والقضايا المتعلقة بفئة القصر غير المصحوبين، كما أقدم عرضًا تقديميًا حول الترجمة الشفوية في الخدمات العامة حيث أعقد مقارنة بين كيف تتم هذه الترجمة في الواقع وكيف هي الطريقة المثلى لتنفيذها. وسأنهي هذا الفصل بالتأكيد على أهمية ضمان جودة خدمة الترجمة الشفوية المقدمة في الخدمات العامة، والأكثر من ذلك، إذا كانت المجموعة التي تقدم لها الخدمة المذكورة هم المهاجرين القصر غير المصحوبين.

عند تلقي نتائج الاستطلاعات وتحليل البيانات والردود التي تم جمعها من المقابلات، سأقوم بعمل فصل أتحدث فيه بالتفصيل عن منهجية البحث وآخر أعرض فيه النتائج التي تم الحصول عليها من الاستبيانات والمقابلات وأقوم بتحليلها. وأخيرًا، يأتي فصل الاستنتاج، الذي سأقوم فيه بتوليف ما كنت أتعامل معه في التحقيق، مع تقديم بعض التوصيات والمقترحات لتحسين تأهيل زملائي في المستقبل.

2.1.2.2.1. الترجمة في مجال الخدمات العامة في إسبانيا

وفقًا لمصادر مثل أبريل مارتي 2006 و باليرو جارثيس 2006، لا تزال إسبانيا، فيما يتعلق بترجمة الخدمات العامة، في مرحلة إنكار وجودها وفي مرحلة تقديم خدمات مخصصة منها. و هذا، وفقًا لأبريل مارتي، يرجع إلى عدة أسباب ديموغرافية واجتماعية وسياسية.

ووفقًا لنموذج أوزولييز، يوضح المؤلف أن الإدارات العامة الإسبانية تتبع نماذج التكامل والاستيعاب. بعبارة أخرى، يتعين على المستخدمين المهاجرين للخدمات العامة إما التواصل مع الإدارات باللغة الإسبانية أو إحضار مترجمين فوريين خاصين بهم. لذلك ، فإن وضع ترجمة الخدمات العامة في إسبانيا محفوف بالمخاطر وهو بعيد كل البعد عن الاعتراف به كمهنة.

على نفس المنوال ، نشير هيشيري (2010: 213) إلى أنه:

على الرغم من ازدياد تدفق المهاجرين من مختلف اللغات والثقافات في إسبانيا والحاجة الملحة للمساعدة اللغوية في مختلف مستويات الإدارة العامة، فإن عمل المترجمين التحريريين والفوريين في الخدمات العامة لم يحقق بعد الاعتراف المهني كنشاط ثقافي ضروري في هذه المجالات.

في الدراسات الحديثة، مثل سانشيز راموس، سلطت الضوء على الجهود التي تبذلها المؤسسات العامة على أساس الوعي بأهمية هذا التخصص. بعضها عبارة عن برامج جامعية ودراسات عليا في جامعات إسبانية مختلفة مثل جامعة الكالا وجامعة سالامانكا وجامعة برشلونة المستقلة وغيرها. و البعض الآخر هم مجموعات البحث مثل مجموعة فيتيسبوس FITISPOs التابعة لجامعة ألكالا، ومجموعة جريتي GRETI بجامعة غرناطة، ومجموعة الفاقيقي Alfaqueque بجامعة سالامانكا، إلخ. وهناك أيضًا جهود ومبادرات أخرى في فروع أكاديمية أخرى.

على الرغم من كل الجهود المبذولة، توضح المؤلفة، بالاعتماد أيضًا على رأي المؤلفين الآخرين بشأن هذه المسألة، أن تخصصًا ضروريًا، مثل الترجمة في مجال الخدمات العامة في إسبانيا، لم يتم توحيده أو إضفاء الطابع المهني عليه بعد.

لم يتم توحيد الترجمة في مجال الخدمات العامة بسبب حقيقة أنه تم إيلاء المزيد من الاهتمام للمكون النصي، لمفهوم التكافؤ أو التحليل اللغوي بدلاً من التركيز على المكون الاجتماعي للترجمة. عندما يتعلق الأمر بالترجمة الشفوية، فإنهم يعتبرون أن الترجمة الشفوية في مجال الخدمات العامة ISP تحتل أيضًا مكانة ضعيفة مقارنة بترجمة المؤتمرات على سبيل المثال. (سانشيز راموس ، ٢٠٢٠:٢٠)

في الختام، هناك وعي متزايد بالترجمة في مجال الخدمات العامة وأهميتها في إسبانيا وأفضل دليل على هذا الوعي هي المبادرات المختلفة والتطورات الأكاديمية التي يتم تنفيذها من أجل تقديم تدريب مناسب والمساهمة في أن يتخرج على الدوام المزيد من الطلاب المستعدين للوفاء باحتياجات المجتمع فيما يتعلق بممارسة هذه المهنة. ومع ذلك، لكي يندمج هذا التخصص ويصبح محترفًا، فمن الضروري المضي قدمًا في جانب التأهيل، كخطوة أولى ستؤدي في النهاية إلى إضفاء الطابع المهني على هذا التخصص.

2.1.2.2.2. الترجمة في مجال الخدمات العامة في الوطن العربي

إذا اتبعنا نفس نموذج أوزوليز فيما يتعلق باستجابة الدول للاعتراف بالترجمة في مجال الخدمات العامة، فإن معظم الدول العربية، إن لم يكن جميعها، ستكون في مرحلة رفض هذا التخصص.

أما الدول العربية، فمع أن بعضها على الأقل يشهد تواجد عدد لا يستهان به من العمال أو الزائرين الناطقين بلغات غير العربية، كما هو الشأن بالنسبة لدول الخليج وخصوصًا المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، فإن هذا النوع من الترجمة لا يكاد يُرى له أثر، بل حتى مفهوم الترجمة في مجال الخدمات العامة أو "الترجمة المجتمعية" لا يعدو أن يكون ترجمة لمصطلح أجنبي لم يجد بعد مكانًا له في كتابات المتخصصين العرب ولا على أرض واقع الخدمات الإدارية والصحية والقانونية والتعليمية التي يفترض أن تُقدم للوافدين أو المقيمين، سواء أكانوا عمالًا أم حجاجًا و سياحًا. (الطيبي، 2011: 4-5)

على الرغم من أن الترجمة في مجال الخدمات العامة في العالم العربي، كما يوضح الطيب، غير معترف بها، إلا أن المؤلف يوضح أنه في الواقع، فإن وجودها في الدول العربية مهم وسيسهل بشكل كبير التواصل بين أولئك الذين لا يتحدثون لغة غالبية البلاد ومختلف جهات الخدمات العامة. و هذا، وفقًا للمؤلف، يرجع إلى التنوع اللغوي و الاجتماعي. ينقسم هذا التنوع إلى ثلاثة أنواع: مجموعات ثقافية موجودة في التركيبة الأصلية للبلاد، مجموعات ناتجة عن ظاهرة الهجرة، وأخيراً، مجموعات ثقافية موجودة نتيجة للزيارات المتعلقة بالمناسبات الخاصة، كما هو الحال بالنسبة لمن يحج إلى مكة.

ويشدد الطيبي على أهمية دمج الخدمات اللغوية في الإدارات العامة، مؤكداً أنه حق للأقليات التي لا تتحدث لغة الأغلبية والتي تقدم فيها خدمات عامة في الدول العربية. ولكي يتحسن وضع الخدمات العامة في الدول العربية، يذكر المؤلف أنه يجب العمل على ثلاثة جوانب:

- على مستوى الإدارة، التوعية بأهمية التنوع اللغوي وإدماج الخدمات اللغوية في جميع مجالات القطاع العام.
- برامج تدريبية.
- مراقبة جودة الخدمات المقدمة.

2.1.3. الفرق بين الترجمة في مجال الخدمات العامة وتخصصات الترجمة الأخرى

إن الترجمة الشفوية في الخدمات العامة لها العديد من الخصائص التي تميزها كتخصص يختلف عن تخصصات الترجمة الشفوية الأخرى. تسلط هذه الخصائص الضوء مرة أخرى على أن هذا الفرع من الترجمة الشفوية يجب اعتباره مهنة مستقلة تتطلب تدريبًا خاصًا. في الجدول التالي سوف أتناول خصائص الترجمة الشفوية في الخدمات العامة مقارنة بتخصصات الترجمة الشفهية الأخرى، بناءً على دراسات لمؤلفين مثل ألكسيفا 2002، وشولداجر 1998، وروبرتس وآخرين 1997:

الترجمة الشفوية في الخدمات العامة	أنواع أخرى من الترجمة الشفوية
تتم الترجمة دائمًا بطريقة ثنائية.	تتم بطرق متغايرة اعتمادًا على السياق.
القرب بين المتحاورين. يعد تواصلًا تلقائيًا ومرتجلًا يميل إلى أن يكون شخصيًا بدرجة أكبر، وبالتالي يتم استخدام التواصل غير اللفظي على نطاق واسع.	هناك مسافة كبيرة بين المتحدثين، وبالتالي، يتم استخدام الأدوات التقنية، على سبيل المثال ميكروفون ، (كما في حالة الترجمة الشفوية للمؤتمرات)، وبالتالي، يتم استخدام قدر أقل من الاتصالات غير اللفظية.
هنا تتدخل العوامل الثقافية بطريقة حاسمة. لذا فإن أي سوء فهم بسبب هذه العوامل قد يتسبب في ضرر لا يمكن إصلاحه.	في التخصصات الأخرى، لا يكون تدخل العوامل الثقافية بنفس القدر من الأهمية مثلما هو الحال في الترجمة في الخدمات العامة.
يجب على المترجم التوسط في كثير من الحالات لتوضيح الاختلافات الثقافية لتجنب سوء التفاهم بين المتحاورين.	لا يتم استخدام الوساطة هنا أو تتم بطريقة محدودة للغاية.

هنا يمكنك دائمًا تحديد الجزء الذي يمثل الأغلبية العرقية وبالتالي يتمتع بسلطة أكبر.	في تخصصات الترجمة الأخرى ، من الصعب تحديد أي من الأطراف في المحادثة يمثل الأغلبية العرقية.

2.2. فئة القصر غير المصحوبين

أكثر من نصف اللاجئين في العالم تقل أعمارهم عن 18 عامًا. هناك حوالي 33 مليون طفل عبروا الحدود الدولية بحثًا عن الأمان أو الفرصة. كثيرون يفعلون ذلك بمفردهم "(اليونيسف، 2021). بهذه العبارة قررت أن أفتح هذا القسم من الإطار النظري لأنه يعبر عن حقيقة قاسية ومتطرفة لا يمكن تجاهلها.

تشكل مجموعة القُصّر غير المصحوبين جزءًا من تدفقات الهجرة المستمرة التي تعود إلى عقود عديدة وتتزايد مع الوقت. وتتميز هذه الفئة بدرجة أكبر من الحساسية عند مقارنتها بحالة المهاجر البالغ، بالنظر إلى صغر السن الذي يسافر فيه هؤلاء المهاجرون ويشرعون في تلك الرحلة المليئة بالمخاطر والشدائد والعقبات بحثًا عن بصيص من الأمل، في أن يحيوا حياةً كريمة و في مستقبل يمكنهم فيه رؤية الحد الأدنى من التوقعات التي يحلموا بها.

إنهم فتيان وفتيات يفرون من أوضاع خطيرة و نزاعات في بلدانهم، حيث "يمثل الأطفال ما يقرب من نصف السكان" (منظمة إنقاذ الطفولة، 2018، 5 أ). وتتراوح هذه المواقف المتطرفة من "العنف، والاتجار بالبشر، والاعتداء الجسدي والنفسي والجنسي" (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، والحروب، والنزاعات المسلحة، وحالات الفقر المدقع، والتهميش، والعزل، إلخ.

نتيجة لمثل هذه الأحداث القاتمة، فإن هؤلاء الأولاد والبنات "يُدفعون [بتلك] الظروف المختلفة التي لا تترك في معظم الحالات مجالًا صغيرًا للإرادة الشخصية" (منظمة إنقاذ الطفولة، 2018، 5 ب) للشروع في القيام برحلة الهجرة المليئة بعدم الأمان والشكوك وحدهم دون رفقة أي شخص بالغ لحمايتهم، مع الحلم والأمل في الوصول إلى وجهة جيدة.

ومع ذلك، للأسف، يتحطم حلم هؤلاء الأطفال منذ اللحظات الأولى من الرحلة، بسبب الصعوبات التي يواجهونها على طول الطريق، بين الاضطرار إلى ركوب قوارب تغرق في البحر، والاضطرار إلى الاختباء في الداخل أو تحت الشاحنات، الاضرار إلى القفز على الأسوار ذات الارتفاع الكبير وقائمة طويلة من المخاطر التي يواجهها هؤلاء الأطفال، في هذه السن المبكرة، والذين، إذا كانوا محظوظين ولا يزالون على قيد الحياة، يصلون كلهم إلى وجهتهم مع العديد من الإصابات والجروح، وقبل كل شيء، الصدمات.

نظرًا لموقعها الجغرافي، فإن إسبانيا عادة ما تكون الوجهة الأولى لهؤلاء الأطفال وتعتبر بالنسبة لهم الباب السحري الذي سيجلب لهم كل أحلامهم ورغباتهم وتوقعاتهم. "شهدت إسبانيا، باعتبارها الحدود الخارجية للاتحاد الأوروبي، زيادة كبيرة في وصول الأطفال المهاجرين غير المصحوبين في السنوات الثلاث الماضية - من 2300 في عام 2017 إلى حوالي 13000 اعتبارًا من اليوم" (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين). ومع ذلك، عند الوصول إلى الحدود الإسبانية، فإن هؤلاء القصر، الذين يعتقدون، للأسف، أنهم وصلوا إلى "الملاذ الآمن" (منظمة إنقاذ الطفولة، 2018، 5 ب) حيث سيتم الترحيب بهم وإتاحة الفرصة لهم لعيش حياة أفضل، التي يتوقون إليها كثيرًا، يجدون أن عملية طويلة وشاقة من الأعمال الورقية تنتظرهم لتأكيد وضعهم كأطفال، وهو إجراء ينتهي في كثير من الأحيان بإعادة الأطفال المذكورين إلى البلدان والواقع الذين يفرون منه، أما الأطفال الذين تمكنوا من البقاء، فإنهم لا يتوقعون كذلك حياة سهلة.

وبهذا، لدينا تشريع يسمح بإبعاد المهاجرين القصر عند وصولهم إلى المراكز الحدودية، دون معرفة وضعهم الخاص ومدى ضعفهم. قواعد تسمح للأطفال الذين ينجحون في دخول الإقليم متحدين كل المحن، حتى دون التحدث معهم، أن يُعتبروا بالغين. إنهم محرومون من فرصة التعبير عن آرائهم والتشكيك في توثيقهم على وجه التحديد فقط في الحالات التي تدعم حاجتهم إلى الحماية. القوانين التي تسمح لهم بالبقاء في مأزق قانوني حتى يجدوا أنفسهم في حالة من المخالفات الإدارية والعجز. [...] بالنسبة لأولئك الذين تمكنوا من التعرف على صغر سنهم، لا يوجد طريق أسهل ينتظرهم. اعتمادًا على المقاطعة المستقلة التي تحميهم، ستزداد فرصهم في الاندماج أو تتعرض للخطر، حيث يتميز النظام بعدم تجانس كبير في الحماية والخدمات المقدمة. لا يستطيع البعض تحمل الأنظمة التي يخضعون لها، بل يفضلون العيش في الشوارع بدلاً من البقاء في المراكز. ويختفي آخرون دون أن يترك أثرًا بين شقوق الإجراءات شبه المعدومة لتعزيز أمنهم في نظام الحماية. (منظمة إنقاذ الطفولة: 2018: 6)

2.2.1. التعريفات والتسميات للقَصّر غير المصحوبين

هناك العديد من التسميات والتعريفات لهذه المجموعة شديدة الحساسية من المهاجرين، على الرغم من أن مصطلح MENA يُنسب إليهم بشكل عام كاختصار للقصر الأجانب غير المصحوبين. اكتسب هذا المصطلح، بمرور الوقت، العديد من الفروق الدقيقة والدلالات وأثار العديد من الجدل السياسي بين الأحزاب المختلفة (انظر الحزب الاشتراكي العمالي الإسباني PSOE 2020 والجريدة 2020).

باختصار، أدى هذا الجدل السياسي، الذي أشعلته أحزاب اليمين المتطرف، إلى تشويه المصطلح بصورة سلبية لهؤلاء الأطفال الذين تتمثل رغبتهم الوحيدة في الحصول على مستقبل أفضل. كان هذا سببًا لأحزاب مثل حزب العمال الاشتراكي والمنظمات غير الحكومية الأخرى للمطالبة بتغيير مصطلح MENA، والذي، وفقًا للمتحدثة الاشتراكية باسم الهجرة وعضو مجلس الشيوخ عن البسيط (Albacete)، دونيليا رولدان، مصطلح "بارد" ولا يعكس الواقع المأساوي وراء ذلك (PSOE، 2020).

لهذا السبب، بدأت العديد من المنظمات غير الحكومية أيضًا، بنفس الهدف المتمثل في محاربة تلك الصورة السلبية التي حاولت أن تنسبها إلى مجموعة ضعيفة مثل هؤلاء الأطفال المهاجرين، في استخدام طوائف أخرى من التسميات كانت، بالنسبة لهم، أقل قسوة وبرودة. هذا هو السبب في أنه يمكن رؤية طوائف مختلفة من التسميات لهذه المجموعة وفقًا للمصدر الذي تمت استشارته. على سبيل المثال: الأطفال بمفردهم أو المنفصلون عن والديهم (منظمة فلننقذ الأطفال، 2018) وأيضًا كـ "قاصرون مهاجرون وحيدون" (منظمة فلننقذ الأطفال، 2018)، و"القصر المهاجرون غير المصحوبين بذويهم" (RED، 2005) ، و"الأطفال اللاجئون والمهاجرون غير المصحوبين بذويهم" (مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين).

مثلما هو الحال مع التسميات، هناك أيضًا العديد من التعريفات لمجموعة القصر غير المصحوبين بذويهم. على سبيل المثال، في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هم "أطفال ومراهقون تقل أعمارهم عن 18 عامًا خارج بلدهم الأصلي ومنفصلون عن كلا الوالدين أو عن الشخص المسؤول عنهم، بموجب القانون أو العرف".

أما نحو المساعدة، فتعرفهم بأنهم أطفال "يسافرون آلاف الكيلومترات للوصول إلى إسبانيا ويقومون بذلك بمفردهم، دون أقارب أو أولياء أمور. إنهم يفرون من الأوضاع القاسية مثل الفقر أو سوء المعاملة أو الحرب أو الاتجار بالبشر. والأسوأ من ذلك، أنهم أقل من 18 عامًا".

في منظمة فلننقذ الأطفال، يمكننا أن نرى أن القَصّر غير المصحوبين هم "الفتيان والفتيات الذين ينتقلون داخل بلدهم أو بين عدة بلدان، إما برفقة والديهم أو مقدمي الرعاية الأساسيين، أو دون أن يكونوا في رعاية أي شخص بالغ" وهناك تعريف آخر: "الأطفال الأجانب الذين لا يخضعون لرعاية فعالة من شخص بالغ مسؤول قانونيًا عنهم، سواء كانوا برفقة شخص بالغ أم لا" (منظمة فلننقذ الأطفال، 2018).

إذًا، من كل هذه التعريفات، يمكننا استخلاص الخصائص التالية حول هذه المجموعة: هم دون سن 18 عامًا، أو منفصلون عن والديهم أو عن أي شخص مسؤول يحميهم، فهم يخرجون من واقع مدقع مليء بالفقر والصراعات والعديد من المضاعفات وهم في وضع ضعيف للغاية. إنهم أطفال الشيء الوحيد الذي يبحثون عنه هو الشعور بالأمان والحصول على مستقبل أفضل.

لذلك، فمن غير العدل محاولة تشويه صورة الأطفال الذين يكون دافعهم الأول والوحيد أن يعيشوا حياة مثل المراهقين الآخرين في جميع أنحاء العالم. ومن ثم، فقد قررت في بحثي ألا أقصر هؤلاء الأطفال على مجرد اختصار أو مجرد مصطلح يسمى MENA وأن أشير إليهم فقط خلال البحث باستخدام الوصف الوحيد الذي يميزهم، ألا وهو كونهم قَصّرا غير مصحوبين.

2.2.2. خلفيات القَصّر غير المصحوبين، وأصولهم، والأسباب التي يسافرون من أجلها

كما ذكر آنفًا، نحن نتحدث عن الأطفال في حالة ضعف شديد، مرة لأنهم مراهقون في سن دقيقة للغاية، ومن ناحية أخرى، لأنه يتعين عليهم المرور بتجارب صعبة للغاية في مثل هذه السن المبكرة. معالجة الملف الشخصي للقصر غير المصحوبين الذين يصلون إلى إسبانيا.

- معظمهم تتراوح أعمارهم بين 14 و 18 عامًا، على الرغم من توثيق حالات أطفال لا تتجاوز أعمارهم 9 سنوات (بو ضياف، 2016: 40).
- معظمهم من الذكور.
- على عكس ما ورد في العديد من المصادر، يعيش معظمهم مع عائلاتهم في بلد المنشأ.
- معظمهم لم يتعلموا وليس لديهم تدريب وظيفي. وهذا يجعل اندماجهم في المجتمع صعبًا.

فيما يتعلق بأصولهم، فإن معظم الأطفال، بسبب القرب الجغرافي، يأتون من المغرب في المقام الأول والجزائر، لكنهم أيضًا يأتون من بلدان أخرى.

في إسبانيا ، يرتبط واقع الأطفال المهاجرين غير المصحوبين ببالغين في الغالب ببلدان المغرب العربي، ولا سيما المغرب والجزائر. ومع ذلك، فإن القصر غير المصحوبين بذويهم الذين وصلوا من إفريقيا من منطقة جنوب الصحراء وأوروبا الشرقية والشرق الأوسط موجودون أيضًا في بلدنا. (ACCEM)

أما الأسباب التي تجبرهم على مغادرة بلادهم والقيام بهذه الرحلة المليئة بالمخاطر فهى مختلفة ومتنوعة، ولكن بالاطلاع على مصادر مختلفة مثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو ACCEM أو اليونيسف أو منظمة إنقاذ الطفولة، نرى أن الأسباب المشتركة تتراوح بين النزاعات المسلحة والحروب، فضلا عن الفقر المدقع والتمييز والاتجار بالبشر والصراعات السياسية وما إلى ذلك من أسباب طويلة، والتي تشمل أيضًا الأسباب الشخصية والرغبات والطموحات لتكون قادرًا على تحقيق أحلام جميع الشباب في هذا العمر.

2.2.3. الترجمة الشفوية كحق من الحقوق الأساسية للقَصّر غير المصحوبين

بمجرد وصولهم إلى إسبانيا، يتمتع القَصّر غير المصحوبين بالعديد من الحقوق التي يجب ضمانها وفقًا للقانون الإسباني، مثل الحق في الحماية، الذي يتم توفيره في شكل وصاية، عندما يتم إعلان أن القاصر غير محمي، وفي شكل رعاية سكنية أو عائلية، إلخ. هذا بصرف النظر عن الحقوق الأخرى التي يفترض أنها مكفولة بموجب القانون، لكنهم لا يحصلون عليها بعد ذلك، وبصرف النظر عن العنصرية والتمييز الذين يواجهونهما في بعض الحالات.

ومع ذلك، إذا كرست نفسي للحديث عن حقوق هؤلاء القاصرين وفقًا للقانون ودرجة تحقيقها في الواقع، بصرف النظر عن حقيقة أنه لن يكون ذلك كافياً في بضع صفحات، فسأحيد عن الموضوع الرئيسي للدراسة، وهو جودة الترجمة الشفوية المقدمة لهؤلاء الأطفال. لذلك، من أجل قصر عملي على موضوع الدراسة، سأتناول في هذا الجزء الترجمة الشفوية كحق أساسي للقصر غير المصحوبين.

كما ذُكر في الأقسام السابقة، فإن مجموعة القصر غير المصحوبين هي فئة حساسة للغاية، وبالتالي، فإن التواصل هو أداة حيوية بالنسبة لهم، حيث يحتاج هؤلاء المراهقون الذين عاشوا تجارب صعبة للغاية إلى فهم الآخرين والشعور بأنهم مقهورون. يأتي بعضهم بالفعل يصل إلى إسبانيا بمعرفة محدودة باللغة الإسبانية، ولكن ليس لديهم معرفة كافية للتواصل بطلاقة في سياقات رسمية وجادة، مثل زيارة مكتب المدعي العام أو استشارة الطبيب، إلخ. لذلك من المهم بشكل خاص أن يكون لهؤلاء القَصّر مترجم وليس أي مترجم شفوي فحسب، بل مترجم شفويي ذو تأهيل مناسب.

من أجل فهم أفضل لنطاق أهمية شخصية المترجم الشفوي في هذه السياقات وأن يكون لدى هذا المترجم الموارد اللازمة وأن يطبق الاستراتيجيات المناسبة لإدارة الترجمة، أقتبس هنا ما ذكرته هيتشيري (2010) وهي تتحدث عن أحد المواقف التي واجهتها:

> واحدة من أكثر اللحظات توترًا كمترجمة لغوية في المكتب البلدي للإعلام والتوجيه لإدماج المهاجرين، كانت أثناء مساعدة صبي مغربي جاء ليشرح عدة مواقف للأخصائي الاجتماعي في نفس الوقت: البحث عن سكن، مشورة عمالية خلافية، مشاكل اقتصادية. في منتصف المحادثة بدأ ينزعج، يبكي ويصرخ في وجهي قائلا إنني يجب أن أساعده بكل الوسائل و هو يهدد بقتل نفسه. (هيشيري، 2010: 217)

في مثل هذه الحالة، قد يتساءل المرء، وإذا لم يكن المترجم الشفوي لديه التدريب أو المهارات اللازمة ليكون قادرًا على العمل ونقل رسائل هذا الاتصال بشكل جيد، فماذا كان سيحدث؟ وإذا لم يكن هناك مترجم في هذه الحالة أو في مواقف مماثلة، فكيف يمكنك مساعدة الصبي أو اللاجئ الذي يحتاج إلى المساعدة؟

لهذا السبب، فإن هيشيري، بالإضافة إلى التأكيد على جانب الموارد والمهارات والدعم النفسي الذي يجب أن يتمتع به المترجمون الشفويون في هذا المجال، يترك أيضًا هذه الإرشادات حول الكيفية التي يجب أن تكون بها الترجمة في هذا المجال الحساس:

> من المهم للغاية استخدام سجل لغوي بسيط ، متسق وقبل كل شيء قريب من واقعهم. [...] من ناحية أخرى، يجب شرح الاختلافات في الهياكل المؤسسية والإدارية. [...] يجب أن نأخذ في الاعتبار ليس فقط أن مستوى التعليم عادة ما يكون منخفضًا، بل وأيضًا الظروف التي غادر العديد منهم بلادهم من أجلها: النزاعات المسلحة، والمجاعة،

والقمع بجميع أنواعه. في هذه الحالات، لا يُنصح بخفض المستوى اللغوي فحسب، بل يُنصح أيضًا بإيجاد مصطلحات أقل تعقيدًا تساعدهم على الثقة بأنفسهم وبالآخرين. يتعلق الأمر بمساعدة الأجانب على فهم الواقع الجديد الذي يعيشون فيه وبالتالي تسهيل المزيد من التكيف والاندماج فيه، والذي يعد، بعد كل شيء، أحد الأهداف الرئيسية لهذا النشاط اللغوي والثقافي في مثل هذه المجالات. (هيشيري، 2010: 217)

3.4. المقابلة كطريقة نوعية

بناءً على المعلومات المذكورة أعلاه من قبل المؤلفين المختلفين حول الموضوع، تعتبر المقابلة إحدى أدوات المنهجية النوعية التي تسمح بمعرفة ودراسة وفحص الواقع بطريقة قريبة جدًا تسمح بالمراقبة المباشرة لموضوع الدراسة. و هى قادرة على استخلاص الاستنتاجات والنتائج.

يؤكد بعض المؤلفين، مثل ستراوس 2002، وروبرت أتنكسون في بايّس وبايّس نفسه، أن المقابلة النوعية تشبه المحادثة، مثل المحادثات اليومية التي تحدث كل يوم. التشابه هو أنهم يمرون بين شخصين أو أكثر وهدفهم هو إقامة تواصل لغرض ما. الفرق بين الاثنتين هو أن المقابلة يتم تحضيرها مسبقًا مع بدايتها وأسئلتها، والمقابلة تجعل من الممكن طرح أسئلة أكثر تفصيلاً وعمقًا، بالإضافة إلى أنه يتم إجراؤها في فترة زمنية معينة.

يشكل فن المحادثة، الذي يتم تعلمه بشكل طبيعي أثناء التنشئة الاجتماعية، أفضل أساس مفاهيمي وعملي لتعلم الأشكال المختلفة للمقابلات النوعية. هذا ينطبق بشكل خاص على الباحث الميداني. قبل كل شيء، في بعض أدوار الملاحظة للمشاركين، حيث تُفهم محادثاتهم على أنها أشكال من المقابلات الموجهة نحو البحث. (الوديان، 2002: 37)

3.4.1. المقابلات التي تمت

كما أوضحت من قبل، فقد لجأت إلى المقابلات من أجل دراسة مسألة بحثي من منظور أقرب. لقد اعتقدت أن أفضل طريقة لإجراء هذه المقابلات هي إجراؤها عبر الهاتف، وبالتالي الاستفادة من استخدام التكنولوجيا لتوفير وقت المقابلات وتجنب الإزعاج الناتج عن الاضطرار إلى السفر أو الاضطرار إلى استثمار المزيد من الوقت في إجراء هذه المقابلة. لقد أجريت المقابلات من خلال المكالمات الهاتفية العادية والمكالمات الهاتفية عبر WhatsApp، مستفيدةً مرة أخرى من التسهيلات التي توفرها لنا التكنولوجيا في عصرنا هذا.

كما قيل آنفًا، تتميز المنهجية النوعية بأنها مرنة جدًا في تطويرها، بحيث يمكن تغييرها وتعديلها عند تنفيذها، ومع ذلك، فإن هذا لا يمنع، تحت أي ظرف من الظروف، من وضع الخطة و الهيكل الذي يبدأ منه تطبيق المنهجية. لذلك قمت بتطوير نصوص محتملة للمقابلات التي أجريتها مع المترجمين الشفويين والمعلمين الذين عملوا مع القصر غير المصحوبين بذويهم، من أجل الحصول على قاعدة يمكن الاعتماد عليها، مع العلم بالفعل، بشكل مباشر، أن هذه النصوص ستتغير وفقًا للإجابات الواردة في كل مقابلة.

هناك العديد من المزايا والعيوب لإجراء المقابلات الهاتفية. فيما يلي بعض منها لخصها تورادو فونسيكا:

المقابلات الهاتفية

نقاط الضعف	*نقاط القوة*
• مشاكل في الاتصال ببعض الأشخاص المختارين (أرقام هواتف خاطئة أو تغييرات في العنوان، ...). • عدم القدرة على طرح أسئلة معقدة. • إجراء غير موصى به لإثارة القضايا الحساسة والشائكة. • تعاون أقل من الأشخاص • تشكيل وتدريب فريق المقابلات.	• تكلفة أقل من المقابلات الشخصية. • تسمح بالوصول إلى السكان الذين يصعب الوصول إليهم. • اختيار العينة أسهل. • عملية جمع البيانات أسرع نسبيًا. • عدد أقل من المقابلات مقارنة بالمقابلات الشخصية. • يسمح بتوضيح الشكوك في صياغة الأسئلة. • معدلات استجابة عالية

(تورادو فونسيكا، 2009: 242)

3.4.1.2. ديباجة جميع المقابلات

مرحبًا، أولًا اسمحوا لي أن أقدم نفسي. أنا رنا يونس بدر وأقوم الآن بإجراء بحث لمعرفة القليل عن حالة الترجمة الشفوية للقصر غير المصحوبين هنا في إسبانيا لدراسة مشاكل عملية الترجمة الشفوية.

قبل البدء، أود أن أعرف ما إذا كانت لديك أي مشكلة في تسجيل المقابلة صوتيًا، فقط لنتمكن من تحليل المعلومات المقدمة لاحقًا. وفي جميع الأوقات، سيتم ضمان إخفاء الهوية لبياناتك الشخصية التي يمكن تحديدها وذلك وفقًا للقانون الأساسي 2018/3 الصادر في 5 ديسمبر بشأن حماية البيانات الشخصية وضمان الحقوق الرقمية واللائحة العامة لحماية البيانات (الاتحاد الأوروبي) 679/2016 ، من أجل معالجة مشاركتك.

إجابة المجيب: نعم أم لا. إذا كانت الإجابة بنعم، يتم تسجيل المقابلة صوتيًا وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإنها تقتصر فقط على تدوين الملاحظات على المعلومات المقدمة.

3.4.1.3. نص محتمل لمقابلات المترجمين الشفويين

1. هل لغتك الأم إسبانية أم عربية أم أنك تتحدث لغتين؟
2. هل تعمل كممثل / معلم أو مترجم شفوي أو هل تعمل كلا الأمرين؟
3. ما هي الشهادة التي لديك؟
4. وهل حصلت على أي دورة أو تدريب في الترجمة الشفوية في الخدمات العامة؟
5. منذ متى وأنت تعمل مع القصر غير المصحوبين؟
6. لماذا اخترت العمل في هذا المجال؟

7. ما هي مشاكل الاتصال الرئيسية مع هؤلاء الأطفال؟ كيف يؤثر ضعف الأطفال عند التعامل معهم؟

8. إذا كنت قد عملت مع مهاجرين بالغين من قبل، فهل هناك فرق بين الترجمة الشفوية لمهاجر بالغ وبين قاصر غير مصحوب؟

9. كيف تعتقد أنه يمكن تحسين الوضع وخدمة الترجمة الشفوية للقصر غير المصحوبين؟

وقد تنشأ الحاجة لطرح المزيد من الأسئلة وفقا لسير المقابلة، ولكن، من حيث المبدأ، هذا هو النص المقصود.

3.4.1.4. نص محتمل للمقابلة مع المعلمين

1. ماذا تفعل بالضبط في المركز: مربي ، مدرس ، وسيط ...؟

2. بصرف النظر عن دورك في المركز، هل تقوم بمهمة الترجمة أم لا؟

3. إذا كنت تقوم بمهمة الترجمة، فهل لديك تدريب في الترجمة التحريرية والشفوية أو حصلت على دورة أو دبلوم في الترجمة التحريرية والشفوية في الخدمات العامة؟

4. هل قمت بأي تدريب للتوعية حول كيفية التعامل مع القصر غير المصحوبين؟

5. هل يمكن أن تخبرني قليلاً عن القاصرين غير المصحوبين الذين مروا عبر المركز؟

6. إذا لم تقم بمهمة الترجمة، فهل شاهدت الترجمة الفورية للقصر غير المصحوبين؟

7. ما هي خصائص المترجمين الفوريين الذين يأتون للقيام بمهمة الترجمة الشفوية؟

8. كيف تقيم الترجمة الشفوية للقُصَر من وجهة نظرك؟ هل تعتقد أنه يساعدهم؟

9. وفقًا لوجهة نظرك، كيف برأيك يجب أن تكون مواصفات المترجمين الفوريين الذين يؤدون مهمة الترجمة للقصر غير المصحوبين؟

10. ما هي اقتراحات التحسين التي تقترحونها حتى يتم تنفيذ مهمة الترجمة الفورية للقصر غير المصحوبين بذويهم على النحو الأمثل؟

3.4.1.5. نص محتمل للمقابلة للقصر

1. كم عمرك؟

2. من أين أنت؟

3. لماذا أتيت إلى إسبانيا؟

4. عندما أتيت إلى هنا، هل كان هناك مترجم شفوي في المقابلة الأولى التي أجريتها؟

5. هل تتذكر كيف كانت الترجمة في تلك المقابلة؟ بمعنى آخر، هل تمكنت من فهم بعضكما البعض جيدًا مع الشخص الذي أجرى معك المقابلة بفضل الترجمة الشفوية؟ هل شعرت بالفهم؟

6. ما هو المركز أو المنظمة التي تنتمي إليها هنا في إسبانيا؟

7. ما مدى جودة تواصلك مع زملائك؟

8. ما مدى جودة تواصلك مع المعلمين؟

9. هل يوجد دائمًا مترجم فوري في صفوفك لمساعدتك على فهم ما يقوله مدرسك؟

10. بشكل عام كيف تقيم الترجمة الشفوية التي يتم إجراؤها لك؟ هل يمكنك أن تفهم جيدًا ما يُقال لك بفضل عملية الترجمة؟ هل تشعر أنك مفهوم عند الانتهاء من الترجمة؟

11. هل يمكن أن تخبرني كيف تشعر عندما يكون هناك مترجم للمساعدة وعندما لا يكون هناك مترجم؟

3.5 الاستبيانات كطريقة كمية

بناءً على المعلومات والخصائص المذكورة أعلاه، للسماح لي بدراسة ظاهرة الترجمة الشفوية لمجموعة القصر غير المصحوبين، وحتى أتمكن من دراسة هذه الظاهرة من منظور موضوعي، مع الحفاظ على العامل الرئيسي للبعد عن موضوع الدراسة و "اللا علاقة" معها، قررت استخدام الاستبيانات كوسيلة كمية. سيسمح لي استخدام هذه الطريقة أيضًا الحصول على بيانات موثوقة ودقيقة وموضوعية ودقيقة، بعيدًا عن أي ذاتية، حول موضوع البحث، وبالمثل، القدرة على تقديم البيانات التي تم الحصول عليها في شكل إحصاءات وتأكيد أو دحض الفرضيات التي أثيرت في بداية البحث. أيضًا، يمكن مقارنة النتائج التي تم الحصول عليها نتيجة هذا الاستطلاع لاحقًا في البحث المستقبلي بواسطتي أو بواسطة باحثين آخرين.

هناك عدة تعريفات لأداة جمع البيانات الكمية هذه، لكنني سأذكر فقط التعريف الذي يظهر في كاساس أنجيتا والذي يعرف هذه الأداة كأداة بحث أو تقنية تعتمد على جمع ومعالجة وتحليل البيانات من عينة تمثل مجموعة أكبر.

> يتميز الاستبيان باعتباره أسلوب بحث باستخدام سلسلة من الإجراءات المعيارية، والتي يتم من خلالها جمع مجموعة من البيانات ومعالجتها وتحليلها من عينة تم تقديرها على أنها ممثلة لمجموعة أكبر من السكان، والتي سيتم استقراء النتائج. التي تم الحصول عليها منه. (كاساس أنجيتا وآخرون: 2003)

في كتابها، توضح مارتين أن الاستبيان كأداة لجمع البيانات له مزايا وعيوب. يمكن تلخيص مزايا استخدام الاستبيان في أنه يعتبر طريقة منظمة لجمع المعلومات، فهو مفيد لوصف ومقارنة الفرضيات والنظريات، ويمكن الحصول على معلومات كافية من العديد من الحالات ووحدات التحليل، أي أنها يمكن أن تنتشر إلى العديد من المشاركين. من ناحية أخرى، يمكن تلخيص عيوب استخدام الاستبيان في أن استخدامه يقتصر فقط على مواقف معينة يتم فيها تنظيم المعلومات المجمعة على الأشخاص قيد الدراسة، ولا يمكن استخدام الاستطلاعات لتوليد أفكار أو فرضيات جديدة وأخيرًا، قد ينطوي استخدامه على تكلفة أعلى من الطرق الأخرى ومزيدًا من الوقت.

وبالمثل، يشرح تورادو فونسيكا مزايا وعيوب استخدام تقنية الاستبيان المنتشرة عبر الإنترنت، كما هو الحال مع الاستبيان الذي أجريته، فيما يتعلق ببعض العوامل الرئيسية مثل: الوقت والجهد المطبق، وجهة النظر الذاتية، عدم الكشف عن هويته والشعور بالأمن الذي يغرسه في المستجيبين، ونشر الاستطلاع وعدد المشاركين، واستخدام التكنولوجيا وأساسياتها لإعداد ونشر وجمع النتائج متبوعًا بتحليلهم الشخصي، ونوع الأسئلة المطروحة والمساحة الممنوحة للمستجيبين للإجابة على سؤال أم لا، وأخيراً التكلفة التي ينطوي عليها استخدام الاستبيان. وهذا ما ذكره المؤلف في الجدول التالي:

الاستبيانات عبر الانترنت	
نقاط الضعف	*نقاط القوة*

• صعوبة طرح الأسئلة المفتوحة. • ارتفاع تكلفة إعداد الاستبيان • المخاطر الناتجة عن أعطال الكمبيوتر المحتملة. • ضرورة وجود اتصال بالإنترنت. • إنها ليست وسيلة محفزة للغاية إذا لم يكن هناك ادعاء أو حافز. • إنه غير شخصي للغاية • استحالة إجراء الاستبيان لمن لا يمتلك هذه التكنولوجيا	• تكلفة منخفضة وأسرع. • ليست هناك حاجة إلى المحاورين، وتجنب التحيز المحتمل للمحاورين ... • يمنح الشخص الذي تتم مقابلته إحساسًا أكبر بعدم الكشف عن هويته. • يسمح بالوصول إلى السكان الذين يصعب الوصول إليهم. • تجنب أخطاء الترميز وتخطي الأسئلة وما إلى ذلك. • يسهل التحليل الكمي للمعلومات التي تم جمعها.

(تورادو فونسيكا، 2009: 245)

أتفق مع كل ما ذكره تورادو فونسيكا 2009 ومارتين 2011 باستثناء ما يتعلق بالتكلفة التي ينطوي عليها استخدام الأداة المذكورة، حيث يوجد الآن العديد من الأدوات الرقمية التي تسمح بإعداد هذه الاستطلاعات، بعضها مجاني الاستخدام، كما هو الحال في Google Drive، وغيره، حيث تمتلك معظم الخيارات لإعداد الاستبيان مجانًا، وفقط تلك الخيارات التي تعتبر أدوات متقدمة قليلاً لها تكلفة عادةً لا تكون باهظة كذلك. ولكن، مع الأخذ في الاعتبار أن كلا العملين تم تنفيذهما في عامي 2009 و 2011، أي أنهما تم إعدادهما منذ فترة طويلة، وبالتالي لم يتم تحديثهما، يمكنني أن أعزو هذه التكلفة العالية التي يذكرونها للقيام بالاستبيات إلى ذلك الوقت الذي لم تكن هذه الأدوات قد تم تطويرها بعد أو أنها قد تم تطويرها بطريقة بدائية ولم يكن استخدامها مجانيًا.

3.5.1. تنفيذ الاستبيانات

إن الاستبيان، كما ذكرنا، هو أداة أو تقنية تنتمي إلى الطريقة الكمية، أي طريقة تعمل على دراسة الحقائق بطريقة موضوعية، بعيدًا عن أي ذاتية.

أما الاستبيان الذي أجريته في بحثي، فقد تم إعداده باللغة الإسبانية، لأنه كان قائمًا على اليقين بأن جميع الأشخاص الذين سيجيبون على الاستبيان هم مترجمون شفويون، حتى لو لم يكن لديهم درجة علمية أو أي تدريب في الخدمات العامة، سيكون لديهم معرفة باللغة الإسبانية، حتى لو كانوا ثنائي اللغة ذوي معرفة قليلة أوبدائية باللغة الإسبانية.

لقد أعددت الاستبيان باستخدام أداة نماذج Google من Google Drive، نظرًا لأنه مجاني وقد استخدمته من قبل، لذلك لدي بالفعل خبرة في استخدامه وأعرف وظائفه. لقد فكرت أيضًا في استخدام أداة أخرى مثل SurveyMonkey،

لكنني رأيت أنه لن تكون جميع ميزاتها مجانية، لذلك اضطررت إلى العدول عن ذلك وتقييد استخدام الأداة على Google Drive.

3.5.2. نشر الاستبيان

بينما يدرس استبياني عملية الترجمة الشفوية للقصر غير المصحوبين في جميع أنحاء الأراضي الإسبانية، حاولت الاستفادة من التكنولوجيا بنشر الاستبيان عن طريق وسائل مختلفة: البريد الإلكتروني للجامعة والبريد الإلكتروني الشخصي و WhatsApp و Instagram و Facebook و LinkedIn.

لقد قمت بنشر الاستطلاع بشكل فردي وجماعي. بالشكل الجماعي أقصد بالاتصال بالمؤسسات ومراكز الاستقبال للقصر في مناطق الحكم الذاتي المختلفة أو المقاطعات الإسبانية وأيضًا المجموعات والصفحات على Facebook و Instagram و WhatsApp، طالبة أن يتم ملؤها من قبل المترجمين الشفويين الذين قاموا بمهمة الترجمة للقصر غير المصحوبين، فضلًا عن نشر الاستبيان بين المترجمين الفوريين الآخرين وطلب مشاركتهم. وعلى المستوى الفردي، أعني أنني قمت بنشره على الأشخاص في دائرة معارفي الذين أعرف أنهم قاموا بالترجمة التحريرية أو الشفوية للقصر غير المصحوبين: الأصدقاء وزملائي الطلاب الحاصلين على درجة الماجستير والأساتذة المصريين والإسبان في جامعة الكالا وأساتذتي في جامعتي في مصر... حتى أنني أرسلت الاستبيان إلى الأشخاص الذين أعرف أنهم مترجمون فقط للغة العربية والإسبانية، وطلبت منهم نشر الاستبيان في دوائر معارفهم.

3.5.3. معايير اختيار المجيبين

أخذًا في الاعتبار الطبيعة العامة لكل من بحث الاستبيان الذي يدرس الترجمة الشفوية في الخدمات العامة للقصر العرب غير المصحوبين في جميع أنحاء الأراضي الإسبانية، كان للاستبيان طبيعة مرنة إلى حد ما فيما يتعلق بالمعايير التي يجب أن يستوفيها المجيبون عليه. لذلك، في القسمين التاليين، سأتحدث عن المعايير الأساسية والخصائص العامة التي يجب أن يستوفيها هؤلاء المجيبون.

3.5.3.1. المعايير الأساسية لتكون قادرًا على الإجابة على الاستبيان هي:

- الإلمام باللغتين الإسبانية والعربية. لست بحاجة إلى أن تكون ثنائي اللغة أو تنتمي إلى أي من الثقافتين، أو أن يكون لديك أي من اللغتين كلغتك الأم. من الضروري فقط أن يكون لديك معرفة بكلتا اللغتين وثقافة كلتيهما أو أحدهما.
- أن يكونوا قد قاموا بالترجمة للقصر العرب غير المصحوبين. وفي هذا المعيار، يتم الجمع بين خاصتين: الأولى هي أن متلقي خدمات الترجمة الشفوية المقدمة هم قاصرون من العرب، والثانية أن لديهم خاصية الوصول إلى الأراضي الإسبانية وحدهم.

3.5.3.2. الخصائص العامة لمتلقي الاستبيانات

- معرفة اللغة والثقافة الإسبانية والعربية أو إحداهما.
- القيام بالترجمة للقصر العرب غير المصحوبين في أي سياق، مهما تعددت المرات.
- أن يكون قد تم العمل مع قصر عرب غير مصحوبين كمترجم شفوي فقط، كمعلم اجتماعي أو مدرس اجتماعي قام بالترجمة الفورية أو المترجم للقصر غير المصحوبين، أو مسؤول في مركز للقصر قام بالترجمة لهذه المجموعة أو أي شخص يؤدي أي مهمة ذات صلة بهذا وقام بترجمة للقصر غير المصحوبين.
- القيام بالترجمة للقصر غير المصحوبين في أي منطقة حكم ذاتي أو أي مقاطعة داخل الأراضي الإسبانية.
- القيام بالترجمة للقصر غير المصحوبين بذويهم خلال أي فترة.
- القيام بالترجمة للقصر غير المصحوبين كمحترف أو متدرب أو متطوع.
- القيام بالترجمة لهذه الفئة من خلال شركة أو كيان معين، أو العمل بشكل مستقل.

3.6. الجوانب الأخلاقية

نظرًا لطبيعة الدراسة والموضوعات والواقع الاجتماعي الذي يدور حوله بحثي، والذي يتميز بضعف المجموعة التي يدور حولها الموضوع الرئيسي للعمل، فقد راعيت الجوانب الأخلاقية التالية:

- منذ البداية قمت بالاتصال بلجنة الأخلاقيات للحصول على الموافقة على نشر البيانات التي تم جمعها في العمل.
- لقد حصلت على شهادة التاريخ السلبي للجرائم الجنسية لأتمكن من العمل مع المجموعة المذكورة.
- في جميع الأوقات، كانت المشاركة في العمل طوعية وللمشاركين الحق في سحب المشاركة المذكورة في أي وقت عن طريق الاتصال بالباحث.
- في جميع الأوقات، سواء في الاستبيانات أو في المقابلات، تم إبلاغ المشاركين بكيفية معالجة بياناتهم الشخصية.

o فيما يتعلق بالاستطلاعات، للإبلاغ عن كيفية التعامل مع البيانات الشخصية للمشاركين، فقد تركت هذا التوضيح في بداية كل شيء: في جميع الأوقات، يتم ضمان إخفاء الهوية لبياناتك الشخصية ولن يتمكن سوى الباحث من الوصول إليها و كذلك المشرف على إعداد الدراسة. ستتم معالجة البيانات الشخصية التي تم جمعها في الدراسة، والتي تم إبلاغك بها مسبقًا من قبل باحثين من جامعة Alcalá (UAH) وفقًا للقانون الأساسي 2018/3 الصادر في 5 ديسمبر بشأن حماية البيانات الشخصية وضمان البيانات الشخصية.الحقوق الرقمية واللائحة العامة لحماية البيانات (الاتحاد الأوروبي) 679/2016 ، من أجل معالجة مشاركتك.

- فيما يتعلق بالمقابلات، تم إبلاغ المشاركين شفهيًا بكيفية معالجة بياناتهم الشخصية بهذه الرسالة: "أولاً ، أبلغك بكيفية معالجة بياناتك الشخصية. سيتم التعامل مع أي بيانات شخصية تزودني بها أثناء المقابلة فقط من قبل الباحث، أي أنا، ومعلمي. ولن يتم نقلها أبدًا إلى جهات خارجية إلا بإذن مسبق منك وبموافقتك. سيتم استخدام المعلومات التي تم جمعها أثناء المقابلة فقط كشهادة لتظهر في دراستي. هل توافق؟ أبلغكم أيضًا أنه سيتم تسجيل المقابلة لأغراض النسخ فقط بعد اكتمال المقابلة. هل توافق؟
  - لن يتم، في أي وقت من الأوقات، نقل هذه البيانات الشخصية إلى جهات خارجية.

- في جميع الأوقات، سيتم احترام جانب السرية وعدم الكشف عن هوية البيانات، سواء في المقابلات أو في الاستطلاعات.

5. الاستنتاجات

يُظهر وضع الترجمة في الخدمات العامة ISP في إسبانيا بعض التقدم، وخاصة الأكاديمي، مما يشير إلى أنه يتم إحراز تقدم في الاتجاه الصحيح، لأن التأهيل هو الخطوة الأولى نحو تقدم ثابت ومنظم جيدًا. ومع ذلك، على الرغم من هذه الجهود الأكاديمية، لا يزال وضع الترجمة، وخاصة الترجمة الشفوية، في الخدمات العامة TISP يتطلب المزيد من العمل للوصول إلى الاعتراف بها كمهنة.

وفيما يتعلق بحالة الترجمة الشفوية للقصر غير المصحوبين، هناك أيضًا بعض من الجهود التي تُبذل- مثل حالة مشروع *بناء مستقبلي* التابع لمؤسسة *فلنحلم*- والذي يتم فيه تقديم مترجمين شفوية مدربين لمنح هؤلاء القصر صوتًا حتى يتمكنوا من الفهم والشعور بأنهم مفهومون. وإذا كان هناك المزيد والمزيد من المشاريع من هذا النوع ، فإن وضع الترجمة الشفوية في الخدمات العامة بشكل عام والقصر غير المصحوبين على وجه الخصوص سيتقدم بشكل كبير.

وفيما يتعلق بعملية الترجمة الفورية للقصر غير المصحوبين والفرضيات والأهداف التي أثيرت في بداية العمل، يمكن ذكر ما يلي:

- لا يزال هناك أشخاص خلفيتهم الوحيدة هي كونهم ثنائيي اللغة وليس لديهم أي نوع من التأهيل، لأنه، على حد تعبير مدير مؤسسة *فلنحلم*، هؤلاء الأشخاص هم الذين يؤدون دور المترجم الفوري في مواقف حساسة للغاية مثل مقابلات طالبي اللجوء، على سبيل المثال، هم أشخاص "من المفترض أن يأتوا من ذلك البلد ويتحدثون بها، لكن ليس لديهم شهادات، ولا مؤهلات، ولا تدريب أو أي شيء".
- فيما يتعلق بالتطفل الموجود في ممارسة هذه المهنة، يتبين أن الموقف أكثر تفاؤلاً مما أثير في الفرضيات والدليل على ذلك هو أن جميع المترجمين الفوريين الذين تمت مقابلتهم هم مترجمون فوريون يتم تدريبهم حاليًا ليكونوا محترفين وتكون لديهم القدرة على تلبية الاحتياجات التي تتطلبها هذه المهنة. إلا أن هناك حاجة إلى مزيد من الجهد.
- لا يقتصر عمل المترجم الشفوي في هذا المجال على نقل اللغة فحسب، بل يمتد أيضًا إلى أعمال الوساطة، لأنه على حد قول أحد الذين تمت مقابلتهم "كان هناك صبي، عندما بدأت الممرضة في سحب الدم، رأى العديد من الأنابيب. فما انفك يتحول إلى شخص آخر، متوترًا، يصرخ بأنه لا يريد أن يسحب الكثير من الدم منه، ويقول إنه يجب أن يملأ أنبوبين فقط على أقصى حد" (مترجم أ). وكان على المترجم أن يتوسط للصبي حتى يسترخي ويسمح بسحب الدم منه.
- تعتبر الجوانب الثقافية أيضًا مهمة جدًا ويجب أن يكون لدى المترجم معرفة عميقة بالثقافتين اللتين يعمل بينهما كجسر: "هناك بعض الجوانب الثقافية التي تؤثر على التحاليل، أو استشارة الطبيب، في بعض الأحيان تكون مواضيع محظورة بالنسبة لهم. وفي أحيان أخرى، توجد عقبات ثقافية "(المترجم أ).
- حسب الآراء المعبر عنها، تختلف الترجمة الشفوية في الخدمات العامة من سياق إلى آخر بسبب المصطلحات المتخصصة لكل سياق.

- وفقًا لنتائج الاستطلاعات والأشخاص الذين تمت مقابلتهم، تختلف الترجمة الشفوية وتتغاير للقصر عن المهاجر الأكبر سنًا: "حقيقة أنه قاصر أو فتى أو فتاة أو بالغ، لم يطور أشياء كثيرة، هو غير ناضج، الخلفية الشخصية مختلفة، والشخص البالغ فقط، على سبيل المثال، يهدف إلى تزويدك بالمعلومات أو التواصل معك لأنه يحتوي على هدف واضح. لكن القاصر ليس له هدف واضح، وقدراته لم تتطور بشكل كامل، لذا يمكنك أن تجد المزيد من المشاكل" (المترجم ب)، باستثناء (المترجم ج) الذي يؤكد في المقابلة أنه" إذا لم يكن المهاجر البالغ متعلمًا، فهذا مشابه. لأنه يجب عليك أيضًا تسهيل اللغة، ولكن إذا لم يكن الأمر كذلك، فهي مختلفة بالطبع ... ".
- فيما يتعلق باللهجة كمشكلة للتواصل، أكدت الغالبية في الاستطلاعات بالفعل إنها مشكلة رئيسية في التواصل، على الرغم من وجود ردود متباينة في المقابلات، يعتبرها بعض المترجمين الفوريين مشكلة رئيسية والبعض الآخر مشكلة ، لكنها ثانوية: "ليست مشكلة كبيرة، لأن السكان المغاربة بشكل عام يميلون إلى معرفة اللهجات العربية الأخرى. لذلك، لن يكون ذلك مناسبًا لأنه في وقت ما قد لا يكون هناك تواصل وتكون عملية الترجمة محالة، لكنهم يفهمون بشكل عام" (المترجم ج).

فيما يتعلق بالترجمة للقَصّر غير المصحوبين واستناداً إلى المقابلات معهم، فإن الاستنتاجات التي استخلصتها هي أنه لا يمكنهم دائمًا الاعتماد على المترجمين الشفويين لتسهيل الإجراءات التي يتعين عليهم القيام بها في الإدارات المختلفة للقطاع العام. ووفقًا لما يقولون، فإنه على الرغم من أنهم يتعلمون اللغة الإسبانية شيئًا فشيئًا وأن البعض يتحدثها جيدًا، عندما يكون هناك مترجم معهم، فإنهم يشعرون بالهدوء ويمكنهم فهم كل ما يحدث في السياق الذي يجدون أنفسهم فيه وأفضل دليل على ذلك هي التجربة التي مروا بها في مؤسسة *فلنحلم*، حيث كان لديهم مترجمون فوريون باستمرار ويقول الجميع إنهم شعروا براحة كبيرة هناك وكان بإمكانهم التعبير عن أنفسهم جيدًا وفهمهم وشعورهم بأنهم مفهومون.

وبالتالي، فإن الترجمة في مجال الخدمات العامة في إسبانيا هي مهنة مهمة للغاية لأنها تتعلق بحياة الفئات الضعيفة، لذلك يجب بذل المزيد من الجهود وتنفيذ المزيد من المبادرات الأكاديمية وغيرها من أجل تحقيق تقنينها وإضفاء الطابع المهني عليها.

قبل الختام، أود أن أذكر أن هذا العمل يمكن اعتباره بذرة لبحث آخر أعمق وأكثر شمولاً في المستقبل القريب. كنت أرغب في تناول المزيد من النقاط حول هذا الموضوع والقيام بعمل ميداني أكثر شمولاً، ولكن بشكل أساسي بسبب ضيق الوقت، كان ذلك مستحيلاً بالنسبة لي. لذلك آمل أن أكملها في بحثي المستقبلي.

La traducción de las citas en inglés:

[1] La explosión de la comunicación en el Siglo XX, especialmente en la segunda mitad, ha dado un nuevo ímpetu a los estudios de la traducción e interpretación, de las que dependen muchos aspectos de nuestras vidas actualmente. Hoy día, los eventos realizados con la mediación de la traducción y la interpretación han variado tremendamente en torno a sus condiciones, modelos, relación entre participantes y otros factores, introduciendo mayor desafío a la teoría, la práctica y la didáctica de la interpretación en particular.

[2] [Hasta hace poco, la idea de forjarse una carrera a tiempo completo como intérprete o traductor bilateral en organizaciones comunitarias y servicios estatales habría parecido poco realista en muchos países. Sin embargo, la demanda de la Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos (I&TSSPP) en todo el mundo ha aumentado constantemente en las últimas décadas y continúa haciéndolo, lo que genera oportunidades de empleo en la primera línea de la interpretación y en las actividades relacionadas con la organización de servicios, educación, elaboración de políticas, investigación y desarrollo de tecnologías. Las personas que se sienten atraídas por trabajar en estos campos suelen estar unidas, comúnmente, por la creencia de que el acceso a los servicios humanos para los hablantes de competencia limitada a través de servicios de traducción e interpretación profesionales, adecuadamente administrados, forma parte de una respuesta socialmente ilustrada y apropiada a las necesidades de los usuarios de servicios lingüísticos y culturales, ya sean poblaciones, lingüísticamente minoritarias, instituciones u organizaciones.

[3] La interpretación comunitaria es habitualmente definida como la interpretación entre un representante de los servicios públicos (o agencias), por una parte, y un miembro de una comunidad étnica (o menoría), por otra parte.

[4] Los estudios comparativos de la provisión de interpretación en varios países muestran un espectro de respuesta, que va desde aquellos países que niegan la existencia de problemas de comunicación multilingüe hasta la dependencia de servicios ad hoc, pasando por servicios lingüísticos genéricos y respuestas totalmente integrales.

[5] El "cliente" de la interpretación comunitaria pertenece invariablemente a un grupo minoritario cuya cultura -más aún que su idioma- es ininteligible para el grupo mayoritario que organiza y ofrece los servicios que están destinados a este cliente.

[6] La terminología utilizada para referirse a la interpretación que tiene lugar en los servicios públicos y en las organizaciones comunitarias ha cambiado constantemente, lo que ha dado lugar a una mezcolanza que parece difícil de resolver. Algunos pueden ver estas complejidades y divagaciones terminológicas como redundantes, otros como enriquecedoras, y otros como simplemente una inconsistencia imposible de evitar en un campo que crece y cambia rápidamente. Es bien sabido que la terminología evoluciona continuamente a medida que se prueba y prueba, y se mueve dentro y fuera de diferentes contextos. Desde que surgió el interés académico en el campo de la interpretación no diplomática, comercial y no de conferencias en la década de 1980, los siguientes términos han aparecido de manera que a veces se superponen o se contradicen: interpretación ad hoc, interpretación comunitaria, interpretación en los Servicios Públicos, interpretación de diálogo, interpretación de enlace, interpretación bilateral, interpretación triada, interpretación de discurso, interpretación cultural, interpretación intercultural e interpretación intrasocial. Sin embargo, es importante señalar que la definición y la denominación de los conceptos no deben ocurrir de forma aislada de contextos particulares en los que se utilicen o no las prácticas descritas por esos nombres.

[7] Los diferentes usos se han vuelto irreconciliables, ya que en Europa la interpretación comunitaria daría lugar a confusión con los intérpretes que trabajan para la Comunidad Europea, mientras que, por otro lado, el término británico *public service interpreting* [la interpretación en los servicios públicos] es inutilizable en Canadá, donde *Public Service* [Servicio Público] significa lo que otros países llaman *Civil Service* [Servicio Civil]. Mientras tanto, en Canadá algunas personas también usan *cultural interpreter* [intérprete cultural] (…). Más recientemente (1998), algunos australianos y un comité de la Federación Internacional de Traductores propusieron *community-based interpreting* (CBI) [interpretación comunitaria], definida como: cualquier interpretación (remunerada o voluntaria) donde los intérpretes trabajan en situaciones de la vida cotidiana en la comunidad (sin incluir la corte o el trabajo legal).

[8] El mundo textual de la interacción humana consta de cuestiones que abordan directamente la forma en que las personas (individuos u organizaciones) interactúan entre sí; estos temas generalmente se discuten en un intento de llegar a una decisión grupal y encontrar soluciones que son importantes para los propios participantes o para las instituciones que representan. Los eventos mediados por intérpretes que abordan estos temas se caracterizan inevitablemente por un mayor grado de subjetividad y una mayor participación de la parte de los participantes en el mundo textual donde figuran explícita o implícitamente según cada contexto.

[9] La interpretación dialógica también pone énfasis en el significado de la palabra (logos) y en la reciprocidad (dia), lo que reenfoca la acción sobre la persona en la tradición buberiana de la filosofía del diálogo y del personalismo, y llama a una apertura hacia el otro para entenderse a uno mismo.

[10] Mientras la interpretación de conferencias solo surgió in the primera mitad del Siglo XX, y mientras la interpretación judicial oficial se dio a conocer como fenómeno en la segunda mitad del mismo Siglo, la interpretación comunitaria ha existido desde el primer encuentro entre los distintos grupos lingüísticos.

[11] El primer incidente registrado relacionado con la interpretación comunitaria en Canadá, un país relativamente joven, tuvo lugar en 1534. Ese fue el año en que el explorador francés Jacques Cartier secuestró a dos iroqueses, los llevó a Francia para aprender francés y los envió de regreso ocho meses después a actuar como intérpretes en los intercambios entre los iroqueses y los franceses. Sin embargo, permanecieron leales a sus hermanos iroqueses y nunca colaboraron con los franceses cuando hubo un conflicto de intereses entre los dos grupos. A principios del siglo XVII, cuando los franceses regresaron a América del Norte con el plan de establecer puestos comerciales permanentes, necesitaban comunicarse con varias tribus indias para persuadirlas de que intercambiaran pieles con ellos. Para ello, recurrieron a intérpretes residentes franceses como Étienne Brüllé y Jean Nicolet, que adoptaron el estilo de vida indio y actuaron no solo como intermediarios lingüísticos, sino también como agentes comerciales, diplomáticos y guías. Así comenzó la tradición de la interpretación comunitaria en América del Norte, una práctica que ha persistido a lo largo de los siglos, a medida que nuevos grupos lingüísticos buscaban refugio en el nuevo continente.

[12] La tendencia ha sido constante desde el final de la II Guerra Mundial, pero no igualmente sentida en las distintas ramas de la interpretación. Las décadas de 1940, 1950 y 1960 fueron, en este sentido, las décadas de los intérpretes de conferencias, la primera rama en alcanzar un estatus universalmente reconocido. Los 70 y 80 también eran dos décadas igual de cruciales para otras dos ramas: la interpretación de corte y la interpretación de signos. Ambas tenían una larga historia, aunque una historia de voluntariado y amateurismo de índole ad hoc. ¿Sería la década de los 1990 la de la interpretación sanitaria y social en los servicios públicos? Me atrevo a decir que sí y ciertamente los indicadores han empezado a manifestarse: acreditación, entrenamiento, remuneración, investigaciones. Los resultados han sido dispersos en las distintas partes del mundo.

[13] Los ambientes políticos varían radicalmente de un país a otro, e incluso los países que constan de instituciones similares podrían tener resultados políticamente distintos en relación con la interpretación.

[14] En esos países, para los individuos que no hablan el idioma dominante, no hay respuesta por parte de las instituciones de acogida. Cada individuo tiene que traer a su propio intérprete, depender de miembros de la familia, amigos o intermediarios. Y por lo general son comunes las actitudes hostiles y despectivas hacia los trabajadores inmigrantes y los grupos indígenas.

[15] El Reino Unido ha emergido de su previo enfoque de provisión de servicios ad hoc a través de la obtención de una significativa política de apoyo en el desarrollo de un Registro Nacional de Intérpretes en los Servicios Públicos, […]. En Noruega, los gobiernos locales han desarrollado servicios lingüísticos en el sector público muy rápidamente en los años recientes. Este país ha aceptado un número significativo de refugiados, y ha aprendido rápidamente del modelo sueco y otros modelos. Finlandia también ha comenzado el mismo proceso. Y Canadá también ha desarrollado un enfoque genérico en los servicios lingüísticos.

[16] El enfoque legal se representa en nuestro esquema como una etapa opcional. Ello caracteriza situaciones como en Estados Unidos donde ciertos derechos están garantizados por la ley a los que no son anglófonos para tratar con las instituciones. […] Esta orientación podría encontrarse también en los países donde los gobiernos, por fines de su propia política (sea por garantía de derechos o no), se identifica por el sistema legal como un área prioritaria para los intérpretes.

[17] La integralidad se podría definir en aquellas situaciones en que el lenguaje genérico se basa en otros intentos oficiales y profesionales para apoyar la provisión de estos servicios -a través de la capacitación, o la

acreditación, o teniendo a profesionales capacitados para trabajar con intérpretes capacitados también, o los principios gubernamentales de acceso establecidos y supervisados por el sector público y las organizaciones relevantes del sector privado.

[18] El principio dominante de esta política es la obligación que tienen las instituciones para tratar problemas de idiomas y comunicación que afectan su trabajo con los distintos grupos de la población: por ello, por lo general, todos los departamentos de los gobiernos y las agencias están obligados a incorporar servicios lingüísticos como una parte integral de su prestación de servicios.

[19] Sin embargo, la participación del sector privado no resulta por sí misma en una profesión sólida o en una prestación de servicios más completa. Es la cuestión del desarrollo de una profesión.

[20] Es, probablemente, la menos lograda en la mayoría de los países, incluso aquellos que cuentan con provisión más integral de este servicio. Los motivos detrás de esto son fundamentales para entender en profundidad la naturaleza de este ámbito de la interpretación.

[21] En ningún momento esas instituciones pudieron haber dependido en una profesión predesarrollada y en ningún momento se preocuparon principalmente por apoyar dicha profesión, a pesar de que las instituciones generalmente apoyaban los sistemas de acreditación y certificación que han sido de relevancia directa para ellas.

[22] La imposibilidad de determinar pautas profesionales claras desde el principio ha acarreado que gran parte del trabajo llevado a cabo fuera por aquellos que no cuentan con ninguna cualificación -trabajadores a tiempo-parcial, voluntarios, personal bilingüe o supuestamente bilingüe, etc. E incluso aquellas personas que han llegado a trabajar a tiempo completo y los intérpretes competentes normalmente no cuentan con capacitación común, trayectoria profesional o inducción, y a veces tienen poco contacto entre sí.

[23] Hasta que no haya un programa sólido de capacitación o acreditación que pueda garantizar la introducción de individuos competentes en el ámbito, será difícil alcanzar un valor profesional.

[24] En cuanto a los países árabes, aunque algunos de ellos, al menos, reciben un número considerable de empleados o visitantes de hablas distintas al árabe, como es el caso de los países del Golfo y especialmente Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos, este tipo de interpretación casi no se conoce. Es más, el término de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos o "la interpretación comunitaria" solo se considera como una traducción de un término ajeno que no tiene ninguna mención en los libros de los expertos árabes ni tampoco tiene existencia en la realidad de los servicios administrativos, sanitarios, jurídicos, educativos que se supone que se ofrecen a los visitantes o residentes extranjeros, ya sean empleados, peregrinos o turistas.

[25] [Los intérpretes comunitarios] trabajan en hospitales, escuelas, comisarías, agencias de servicios sociales, tribunales y otras agencias públicas en países con grandes poblaciones de inmigrantes. Están ejerciendo una profesión exigente, que requiere un conocimiento profundo de muchos registros de dos o más idiomas y la capacidad de salvar las brechas lingüísticas y culturales en situaciones de alta presión. En muchos casos, esos intérpretes brindan servicios sin contar con los beneficios de capacitación, condiciones de trabajo adecuadas, apoyo emocional o remuneración adecuada; de hecho, a veces no se les paga por sus servicios.

[26] Los positivistas y fenomenólogos estudian cada grupo diferentes tipos de problemas y buscan diferentes tipos de respuestas. Adoptando el modelo tomado de las ciencias naturales en la investigación, los positivistas buscan estudiar las causas a través de métodos como los cuestionarios, los inventarios y los conceptos demográficos, que producen datos que se pueden analizar estadísticamente. Los fenomenólogos buscan entender el problema mediante métodos cualitativos, como la observación de los participantes, las entrevistas profundas, entre otros métodos, que dan resultados descriptivos.

[27] La metodología mixta en la investigación puede responder a preguntas de la investigación que otras metodologías no pueden. […] El gran beneficio del uso de la metodología mixta radica en que permite al investigador a generar y verificar las teorías de forma simultánea en el mismo estudio. Segundo, las investigaciones basadas en metodologías mixtas generan inferencias más fuertes. Varios autores sustentan que el uso de las metodologías mixtas puede compensar las desventajas que tienen otros métodos por sí.