



Universidad
de Alcalá

Estudio de los desafíos planteados por las diferencias culturales en el ejercicio de la profesión de intérprete en los servicios públicos

Étude des défis posés par les différences culturelles dans l'exercice de la profession d'interprète dans les services publics

CURSO ACADÉMICO

2021/2022

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

Presentado por:

Alba López Caracena

Dirigido por:

Diego Muñoz Carrobles

Alcalá de Henares, a 1 de septiembre de 2022

Índice

1. Resumen	1
2. Introducción	2
3. Marco teórico	4
3.1. Dificultades culturales en el mundo de la traducción y la interpretación	5
3.2. El código deontológico y las emociones generadas al interpretar.....	14
3.2.1. El código deontológico del intérprete	14
3.2.2. El estrés y las emociones generadas al interpretar	16
3.3. Profesionalización, formación y apoyo institucional en el ámbito de las TISP.....	23
3.3.1. Los prestatarios de los servicios públicos.....	30
3.3.2. El apoyo institucional	34
4. Metodología y muestra de datos	39
5. Análisis y resultados.....	55
6. Conclusión	70
7. Bibliografía	72
8. Anexos	81
9. Traducción	82
Tabla de figuras	
Figura 1: Indique si es... ..	56
Figura 2: Lengua de trabajo.....	57
Figura 3: ¿Con qué frecuencia tiene que mediar culturalmente mientras realiza una interpretación? Valore del 1 al 5.	58

Figura 4: ¿Cuánto estrés le generan los “problemas culturales al interpretar? Valore del 1 al 5.	59
Figura 5: ¿Cuánto le afecta emocionalmente esto y cuánto se implica? Valore del 1 al 5.	60
Figura 6: Considero que como intérpretes debemos conocer bien las diferentes culturas a las que nos podemos enfrentar según el idioma de trabajo, ¿está de acuerdo? Valore del 1 al 5.	61
Figura 7: En los casos en los que nos encontramos con estos conflictos, ¿suele poner de su parte el prestatario del servicio público? Valore del 1 al 5.	62
Figura 8: ¿Surgen muy a menudo este tipo de conflictos y son complicados de resolver?.....	63
Figura 9: ¿Cuál cree que es el principal peligro ante esta situación? (Puede seleccionar más de una opción).....	65
Figura 10: ¿Qué aspectos culturales le han provocado más dificultades? (Puede seleccionar más de una opción).....	67
Figura 11: Además de la formación lingüística, ¿considera necesario una formación en mediación intercultural? Valore del 1 al 5.	68
Figura 12: ¿Considera que el apoyo institucional al intérprete es el adecuado?	69

1. Resumen

El presente trabajo trata de algunas de las características y de los requerimientos específicos dentro del ejercicio de la traducción e interpretación en los servicios públicos, y más concretamente, de las dificultades culturales que se suelen provocar en el transcurso de una interpretación. Consta de tres grandes apartados en el que se puede encontrar la contextualización de los temas que se van a tratar posteriormente en las preguntas de la encuesta realizada, la explicación de dichas preguntas y el posterior análisis de las respuestas dadas por intérpretes profesionales de los servicios públicos. Con esta investigación se pretende conocer más acerca de las dificultades culturales, así como lo que esto puede provocar en el intérprete, además de la formación requerida no solo lingüística sino también cultural. El ámbito de la traducción y la interpretación en los servicios públicos cada vez está ganando más terreno, pero todavía hay algunos aspectos importantes que deben avanzar y evolucionar como la formación requerida o el apoyo institucional. El trabajo se basa en todos los aspectos importantes que abarca la interpretación en los servicios públicos, pero sobre todo trata las dificultades, ya no solo culturales, y las consecuencias que esto conlleva. El objetivo es investigar a través de una encuesta con la opinión de los profesionales de este ámbito teniendo en cuenta su experiencia, con preguntas basadas en el contexto del trabajo como la formación requerida, el impacto emocional que puede provocarse tras una interpretación, la ayuda del prestatario cuando surge cualquier problema o la frecuencia y motivos por los que ocurren estos conflictos.

Palabras clave: servicios públicos, cultura, interpretación, dificultades, mediación

Résumé

Ce document traite de certaines des caractéristiques et des exigences spécifiques de la traduction et de l'interprétation dans les services publics, et plus particulièrement des difficultés culturelles qui sont souvent rencontrées au cours de l'interprétation. Il se compose de trois sections principales dans lesquelles nous pouvons trouver la contextualisation des sujets qui seront traités ultérieurement dans les questions de l'enquête, l'explication de ces questions et l'analyse postérieure des réponses données par les interprètes professionnels des services publics. L'objectif de cette recherche est d'en savoir plus sur les difficultés culturelles et ce que cela peut signifier pour l'interprète, ainsi que sur la formation requise, non seulement sur le plan linguistique mais aussi sur le plan culturel.

Le domaine de la traduction et de l'interprétation dans les services publics gagne de plus en plus de terrain, mais certains aspects importants doivent encore progresser et évoluer, comme la formation requise ou le soutien institutionnel. Le travail est basé sur tous les aspects importants de l'interprétation dans les services publics, mais il traite surtout des difficultés, non seulement culturelles, et des conséquences que cela entraîne. L'objectif est de rechercher par le biais d'une enquête l'opinion des professionnels dans ce domaine en tenant compte de leur expérience, avec des questions basées sur le contexte du travail tel que la formation requise, l'impact émotionnel qui peut être causé après une interprétation, l'aide du prestataire de service public lorsqu'un problème survient ou la fréquence et les raisons pour lesquelles ces conflits se produisent.

Mots clés : services publics, culture, interprétation, difficultés, médiation

2. Introducción

Este trabajo está basado en la traducción y la interpretación en los servicios públicos, pero más bien está enfocado en la interpretación y las dificultades no solo que esto conlleva sino aquellos conflictos que pueden surgir al trabajar con las diferentes culturas. Así que se hablará de las diferentes culturas dependiendo de la lengua de trabajo y de las dificultades que se pueden encontrar, así como la necesaria formación ya no solo lingüística sino también cultural que es necesaria tener para afrontar mejor este tipo de conflictos. Además, se van a tratar en profundidad las diferencias que puede haber entre culturas destacando así la comunicación no verbal y la religión que se podría decir que son dos de los mayores aspectos que componen a una comunidad con diferencia a otra. También se va a ver la función que realiza el prestatario a lo largo de una interpretación, analizando de esta forma cuál es su conocimiento acerca de la profesión y la ayuda que normalmente brinda. Por último, otro de los temas que componen el trabajo son las emociones generadas al interpretar, hablando así del impacto emocional y del estrés que puede surgir por diversos motivos. Con estos puntos están realizadas las preguntas de la encuesta que posteriormente se analizará. Hay numerosa documentación sobre la interpretación en los servicios públicos y mucha de esta redactada por profesores de la Universidad de Alcalá. En la mayoría de información que se encontró en casi toda se compartían las mismas respuestas incluso había ya cuestionarios realizados con temas parecidos. Una vez realizada la documentación se van a delimitar los temas principales que

componen el trabajo y de esta forma se crea la encuesta destinada a profesionales de este campo.

La elección de este tema se debe al interés por la interpretación, pero sobre todo por las culturas tan diferentes que se pueden encontrar en este ámbito de trabajo y de ahí a los conflictos y a la vez dificultades para el intérprete que se suelen crear en dichas situaciones. La manera en la que cada uno soluciona estos problemas e incluso la manera de afectarle a cada persona es muy curioso y de ahí a que la mayoría de las preguntas que componen la encuesta estén basadas en estos temas. El objetivo de este tipo de trabajo es personalmente conocer más acerca de las diferentes culturas y las experiencias que esto conlleva a lo largo de una interpretación. Es curioso ver la diversidad que se puede encontrar en cada país. Además de conocer más sobre las culturas también se pretende investigar cuales son las necesidades que sigue teniendo aún la profesión como puede ser el poco apoyo institucional, el desconocimiento por parte de muchos e incluso la poca valoración de estar formados siendo este uno de los puntos más importantes de los intérpretes y mediadores. Se espera que algunos de los resultados se repitan comparándolos con lo ya buscado en la previa documentación sobre el tema, pero sí es cierto que algunas de las respuestas podrían variar en función de la experiencia y la cultura de cada uno de los intérpretes que han participado en la encuesta.

La necesidad de investigar en este campo es importante ya que, como anteriormente se ha mencionado, hay muchos aspectos de este ámbito que están estancados y deben mejorar, así que, para conocer estos aspectos a parte de la documentación realizada, una buena opción es la realización de una encuesta para ver si algunos de los resultados ya encontrados previamente han avanzado o siguen estando en una mala situación. Y no solo eso sino también conocer las necesidades del intérprete en cuanto a su formación y apoyo por parte de las instituciones.

La estructura del trabajo está dividida de la siguiente manera: en primer lugar, se encuentra el resumen tanto en español como en la otra lengua de trabajo que, en este caso, es el francés. A este apartado lo sigue la introducción que es este mismo. Una vez delimitado e introducido el tema se encuentran tres de los grandes apartados que forman el trabajo como es el caso del marco teórico que está dividido en tres grandes puntos. El primero de estos se basa en las dificultades culturales, el segundo en el código deontológico y las emociones y el tercero y último en la profesionalización, formación y apoyo institucional. Estos a su vez se

dividen en subapartados profundizando así en algunos de los temas. Basado en el marco teórico se encuentra la encuesta que aparece analizada y explicada en el apartado cuatro sobre la metodología y muestra de datos. Por último, en el tercer apartado se encontrará resuelta esta encuesta con sus respuestas por parte de los participantes, así cómo la explicación en cada caso de los resultados obtenidos. A este punto le seguirá la conclusión de todo el trabajo junto a la bibliografía, los anexos que en este caso será la encuesta realizada y la traducción de unas veinte páginas que suman esta introducción y el resto de marco teórico. Se trata de una traducción inversa del español al francés. Con todo esto se finalizaría el trabajo en cuestión.

3. Marco teórico

En este apartado se hablará sobre la interpretación en los servicios públicos y otros temas de interés contextualizando así el trabajo. Se ha dividido el marco teórico en tres grandes apartados. El primero es sobre las dificultades culturales dentro de la traducción y la interpretación; el segundo, trata sobre el código deontológico del intérprete y las emociones que se pueden generar al realizar una interpretación; el tercero y último es sobre la profesionalización, la formación y el apoyo institucional dentro de las TISP.

Todos los temas que se tratan en este apartado tienen que ver con la encuesta que se ha realizado y que en adelante se explicará. Es decir, la teoría que hay detrás de cada pregunta viene explicada en el marco teórico. Los tres apartados de los que se va a hablar tienen una gran importancia dentro, ya no solo de las TISP, sino de todos los ámbitos en general ya que es necesario darle voz a los problemas que tiene en ocasiones esta profesión como puede ser el poco apoyo institucional con el que cuenta la mayoría de las veces y la poca profesionalización. Por eso se ha decidido realizar una encuesta con estos temas para conocer la opinión de los intérpretes profesionales y a la vez indagar sobre la necesidad de tener profesionales de la traducción y la interpretación en este caso en el ámbito de los servicios públicos. Además, también se va a mencionar como se da la traducción e interpretación dependiendo de la lengua de trabajo, es decir, lenguas minoritarias o más generales, siguiendo con la importancia que tiene estar formado para realizar un buen trabajo y ya no solo lingüísticamente hablando, sino también en la cultura a la que nos podemos enfrentar según la lengua con la que vayamos a trabajar.

Otro de los puntos de este apartado, como anteriormente se ha mencionado, es sobre las diferencias culturales que tenemos dependiendo de cuál sea la lengua de trabajo y cuales

son algunas de estas, seguido por el código deontológico de la profesión y las dificultades que en ocasiones supone cumplirlo. Tras estas dificultades hay unas emociones que surgen en cada caso y que para muchos es complicado de controlar.

Y para finalizar con el marco teórico se hablará de unos de los puntos más importantes: el apoyo institucional que recibe esta profesión junto a algunas de las asociaciones más renombradas que lo respaldan.

3.1. Dificultades culturales en el mundo de la traducción y la interpretación

La cultura es una parte fundamental dentro de la traducción y la interpretación ya que va unido a la lengua con la que trabajamos. El papel del mediador se basa en poder ayudar a que el otro entienda que está pasando o que nos está queriendo decir la otra persona que tiene una cultura diferente a la nuestra. Entre las diferencias culturales de un país y otro no solo están las costumbres o la religión, también podemos encontrar elementos como la comunicación no verbal que tiene un papel importantísimo cuando nos comunicamos ya que a veces expresamos con gestos o con movimientos corporales lo que no decimos de forma verbal. Además, todo esto afecta directamente en la forma en la que percibimos la salud, la enfermedad y sus curaciones y teniendo en cuenta que una de las partes de los servicios públicos se basa en la parte sanitaria es una parte fundamental que debemos conocer antes de tratar con otras culturas. Para poder entenderlo tenemos que saber los conceptos básicos de la cultura del otro para así poder interpretar no solo lo que dice sino también cómo lo dice y de esta manera solucionar aquellos problemas de comunicación que se puedan dar entre el usuario y el proveedor del servicio público en este caso.

Cuando hablamos de cultura, podemos estar hablando también del comportamiento del otro, ya que lo que para ellos puede ser algo educado a lo mejor para el otro no lo es. Según Pozzo y Soloviev (2011, pp. 173-174) la cultura se puede entender como:

Proceso general de desarrollo intelectual, espiritual y ético.

Estado de la sociedad que se funda en base a los ideales del derecho, orden social, finura del carácter moral, etc., que coincide con uno de los significados de la palabra ‘civilización’.

Modo de vida propio de una sociedad determinada en cierto momento histórico.

Formas y productos de la actividad intelectual y artística (música, literatura, pintura, teatro). En la actualidad es la acepción más usada para referirse a la cultura en vastos círculos de la población.

En este mismo artículo, se habla de la diferencia entre lo natural y lo aprendido. La parte natural es el organismo del ser humano que se adapta al medio en el que viven como puede ser el físico de cada persona. Por otro lado, en la parte de lo aprendido está el lenguaje que va transmitiendo conocimientos de una generación a otra en su día a día sin que el hombre tenga que pararse a pensar y aprenderlo. Se podría decir que:

Lo natural es dado como una suma o un resultado final, es pasivo, funciona de manera automática y está sujeto a la regresión y la decadencia. Lo cultural es un proceso activo y dinámico, es el producto de un esfuerzo y desarrollo deliberado y es pasible de progreso (Pozzo & Soloviev, 2011, p. 193).

Cada persona tiene una manera de manifestarse y al igual que existen formas físicas diferentes debido al medio en el que se encuentren o a las actividades físicas que realicen a diario, también hay una diferencia entre los hábitos, costumbres, tradiciones y valores morales que estarían dentro de la parte cultural y es lo que diferencia a una sociedad de otra. La cultura nace en una sociedad, va cambiando con los años, es decir, evoluciona e incluso puede desaparecer. Tanto como para que nazca una cultura como para que desaparezca hacen falta muchos años de convivencia que creen esa base. Estas culturas pueden convivir entre sí, competir e incluso entrar en conflicto. Así “En la base de cada cultura se encuentra un conjunto de ideologías, valores e ideales que constituyen su piedra angular (valores religiosos, ideales políticos como la monarquía, la democracia etc.)” (Pozzo & Soloviev, 2011, p. 194).

Como Hernández L. (2006) explica, las cosas comunes que tienen los humanos tanto en lo social como en lo cultural puede unirlos y a la vez crear conflictos en las relaciones. Cuando nos comunicamos con el otro no solo decimos palabras, sino que también expresamos ideas y formas de pensar que es lo que realmente nos identifica a cada uno con nuestra personalidad. Puedes compartir país con una persona e incluso cultura, pero eso no significa que pienses igual ni que tengas la misma ideología y todo esto se expresa a través de las palabras. Para realizar cualquier intercambio es necesario conocer la cultura de la otra persona o en el caso de que seas del mismo lugar y compartas cultura, saber cuál es su forma de

pensar para así poder comunicarse con respeto y entendiendo siempre al otro, aunque pensemos de una forma diferente.

Un claro ejemplo de estas diferencias podría ser la cultura magrebí en la que nos encontramos que religión y política van unidas. Esto quiere decir que cuando cambian de país se necesita un proceso de adaptación intercultural, aunque esto no solo pasa con esta cultura sino con todas ya que al cambiar de costumbres y de lengua en tan poco tiempo es un choque que necesita su tiempo de asimilación, aunque las mantengan entre ellos. El ámbito donde más conflictos puede haber suele ser en el sanitario y educativo donde se encuentran las dos culturas mezcladas. Además, el islam usa sus pilares en lo público y lo privado, es decir, todas sus costumbres y hábitos están basados en su religión de ahí a que sus reacciones entorno al ámbito sanitario y educativo puedan resultar diferentes a las de otras religiones que solo tienen su culto en el ámbito privado. Todo esto influye en la manera que conciben la salud y sus respectivas curas (*Atención sanitaria a la población de origen magrebí*, 2020).

A la dificultad del aprendizaje de un idioma que desconocemos, la adaptación y el conocimiento de una nueva sociedad se le suma el choque que esto puede provocar. A cada persona le afecta de una forma diferente estos nuevos cambios ya que dentro de cada familia pueden estar más o menos aferrados a sus costumbres y eso pasa de generación en generación. Algunos de los sentimientos que se pueden destacar y son comunes en casi todas las personas son los siguientes: la tristeza, la soledad, la exclusión o incomprensión, nostalgia e incluso negación a estar con personas diferentes. Todo esto se puede llevar de una forma diferente si el país de acogida deja un tiempo de asimilación y adaptación y comprende en cada momento por lo que puede estar pasando cada persona, aunque lamentablemente esto no siempre es así y se les exige desde el principio a que independientemente cual sea su historia y los motivos por los que están en un nuevo país, que se comporten como lo hacemos nosotros. Esto provoca rechazo por ambas partes: primero porque las personas recién llegadas se ven obligadas a actuar de una forma que desconocen y para la que no están preparadas y segundo la sociedad de acogida los rechaza por creer que no quieren dejarse ayudar (*Choque cultural*, s. f.).

Este choque cultural se hace todavía más complicado cuando se trata de personas no solo que viven entre dos culturas, sino que pertenecen a ambas desde su nacimiento, es decir, personas con identidad bicultural. La identidad bicultural se puede definir según Montagud

Rubio (2022) como: “aquella identidad que tome como referencia dos culturas, normalmente la cultura de origen familiar y la cultura del lugar de residencia”.

Su cultura será una mezcla de las dos y englobará los valores, la religión, el idioma e incluso sus opiniones y eso en algunas ocasiones puede resultar complicado. Cuando hablamos de este choque se puede percibir en la forma en la que se expresan, sus opiniones o las cosas sobre las que se habla ya que para según que culturas pueden ser temas tabús lo que para nosotros es algo normal. Estas personas se suelen ver influidas por su entorno, es decir, su familia y lo que ven fuera de él. Se podría decir que tienen la opción de elegir cosas de una cultura y de otra quedándose con aquello que les guste de cada una de ellas, pero esto puede no gustarle a la familia al tener estereotipos muy marcados y de nuevo influir a esta persona de forma negativa. Pertenecer a dos culturas no tiene porque ser algo malo ya que puede ser bastante enriquecedor si lo miramos por el lado del aprendizaje pues conocería ambos idiomas por igual, además de las tradiciones de las dos partes y no estaría influido por ninguna (Montagud Rubio, 2022).

Como anteriormente se ha mencionado, algunas de las cosas que se pueden destacar entorno a las diferencias culturales son la comunicación no verbal, las costumbres y la religión, entre otros. Aunque haciendo referencia al tema principal que son las diferencias culturales que pueden provocar conflictos en la interpretación en los servicios públicos se podría destacar cuestiones como el género del prestatario, la concepción de la salud que cada cultura tiene o también los propios miedos que llevan dentro al venir de su país que hace que se cierren más en sus propias creencias.

Ante todos estos conflictos el intérprete tiene un papel fundamental para solventarlos. En un foro de intérpretes algunos de estos han compartido sus propias experiencias en las que la cultura estaba muy presente y podía confundir al prestatario si este no la conocía. El motivo de compartir estas experiencias tiene como fin ver cuál es la opinión de los demás y saber como hubieran actuado ellos ante esa situación. Algunos piensan que es mejor no interrumpir dando por hecho que la otra parte entiende su reacción al conocer ciertas nociones de su cultura. Otras veces en cambio a lo mejor no es necesaria la intervención del intérprete ya que ese matiz cultural no influye en nada y puede pasar desapercibido. Sin embargo, en algunas ocasiones los rasgos culturales pueden ser tan diferentes que una mala interpretación de estos o el no explicarlos puede repercutir gravemente en el usuario, de la misma manera que una

mala interpretación lingüística también. Por eso tiene una gran importancia el conocimiento tanto de la cultura como del idioma. Cuanto más diferentes sean las culturas, mayor será la dificultad y, además, no está claro como debería actuar el intérprete en cada caso (Hale, S. B., 2010).

En una encuesta realizada por Kelly (2000, según lo citado en Hale, S. B., 2010) sobre si los intérpretes debían transmitir las diferencias culturales en este caso en la sala de justicia se observaron diversas respuestas. Casi la mitad aproximadamente respondieron que no era necesario realizar aclaraciones y esto puede deberse al desconocimiento que se tiene en numerosas ocasiones primero del papel del intérprete y segundo de las consecuencias que pueden tener, dependiendo del caso, el no intervenir para explicar un problema. Otros en cambio piensan que esas diferencias deben trasladarse cuando haya acabado el juicio en este caso y, por último, hay quien considera que solo deben explicar y transmitir dichas diferencias cuando no se puedan aclarar mediante el lenguaje, es decir, que formen parte de la comunicación no verbal. Como en muchos aspectos de la profesión todavía no se ha tomado conciencia de lo importante que es realizar estas intervenciones y es que como se ha mencionado antes pueden afectar al caso o incluso a la salud de una persona si nos centráramos en el ámbito sanitario.

La cultura influye en cualquier aspecto de la vida de cada uno de nosotros ya que sin saberlo es algo que tenemos inculcado desde que nacemos en cierto lugar. Por lo tanto, todo lo que hacemos, como nos comportamos, como socializamos, como vemos las cosas viene definido por la cultura del lugar, aunque está claro que cada persona lo desarrolla de una forma diferente, es decir, está marcado por su personalidad, pero toda gira en torno a las mismas costumbres y formas. Todo esto se ve también reflejado en el concepto de salud. En primer lugar, está la forma en la que el paciente entiende el término salud y enfermedad; en segundo lugar, las causas que han podido desarrollar esa enfermedad ya que esto varía dependiendo de la cultura; en tercer lugar, la manera en la que cada cultura vive la enfermedad, aunque esto incluso también depende de la persona; por último, el tratamiento que puede cambiar dependiendo del lugar en el que estemos (Rodríguez Revuelta, 2019).

Todos estos factores pueden resultar difíciles cuando estamos en una consulta y aquí el intérprete debe tener conocimientos del concepto de salud en la cultura e idioma con el que trabaja para así poder explicar a ambas partes. Por un lado, al médico se le debe explicar

porque la persona actúa así o se niega a realizarse un tratamiento y, por otro lado, al usuario se le debe explicar que en este caso es la mejor solución y que es algo normal en nuestra cultura y país. Asimismo, al igual que dentro de una misma cultura a cada persona le afecta de manera diferente el diagnóstico, más complicado aún si estamos ante diferentes culturas ya que hay enfermedades que pueden resultar incluso tabús.

Dentro del concepto de salud y sanidad otro de los aspectos que puede influir dependiendo de la cultura, es el género del prestatario que vaya a atender y examinar al paciente. En el ámbito de la salud reproductiva, dependiendo de la cultura ante la que nos encontremos, se podría decir que es uno donde mayores conflictos pueden surgir.

El ejemplo del que se va a hablar es del de las mujeres de origen marroquí. En algunas ocasiones se hará referencia a la población marroquí primero porque al tratarse de una cultura diferente a la nuestra es donde más conflictos podemos encontrar y segundo porque la mayoría, dependiendo del nivel de estudios y de la procedencia geográfica hablan árabe como lengua materna y francés, que es mi lengua de trabajo. Marruecos no es el único lugar, además de Francia, donde se habla francés ya que es idioma oficial en 29 países. De hecho, África es el continente que cuenta con el mayor número de francófonos.

Aunque en Marruecos la población habla el dialecto (marroquí) o el bereber se encuentran varios sectores donde podemos encontrar el francés. Uno de los ámbitos donde se usa es en la administración pública. Incluso podemos encontrar documentos referentes al gobierno que están escritos en ambos idiomas, tanto en árabe como en francés. Además, también se usa en los intercambios comerciales, así como en el sistema judicial y en la economía. Es en el campo de la educación donde el francés cobra una mayor importancia al ser la primera lengua extranjera que se enseña al igual que para nosotros sería el inglés (Betancourt, 2007).

Normalmente estas mujeres presentan problemas en la comunicación ya que al encontrarse la mayoría en ámbitos sociales en los que no salen de su círculo, no pueden aprender el idioma y se respaldan en el marido que quizá sí sabe más. Aunque los mediadores culturales suelen hacer bastante hincapié en la importancia de aprender el idioma, ellas no lo ven tan importante. Cuando estas mujeres necesitan acudir al médico, pero no conocen del todo bien el idioma suelen servirse de un familiar o amigo, lo que hace que la mayoría de las

veces se entorpezca la interpretación ya que van muy condicionados por la cultura en lugar de por el problema de salud (Raga Gimeno, F., 2013).

En estos casos suele ser cuando se debe mediar a la vez que interpretar ya que enfrentarse a estos casos sin prejuicios es complejo ya no para nosotros como intérpretes, que también, sino para el prestatario del servicio público que puede no llegar a entender porque una mujer se niega a ser vista por un hombre si realmente lo necesita. Aunque para nosotros no sea lo normal, hay que entender que son personas con una realidad social y cultural diferente a nosotros sobre todo cuando hablamos de mujeres de origen marroquí. A pesar de esto no todos piensan igual.

En esta situación el intérprete le explicaría al médico cual es la razón por la que una mujer no quiere ser vista por él y a la mujer y el acompañante, si es que lo hay, debería explicarle que en España es indiferente el sexo del médico, es un profesional como otro y en ningún momento va a dejar de ver a su mujer como una paciente (Raga Gimeno, F., 2013).

Por otro lado, otra de las diferencias que podemos encontrar entre culturas es la comunicación no verbal. Según Peiró (2021): La comunicación no verbal es un proceso de comunicación que se manifiesta a través de gestos, expresiones o movimiento corporales. El lenguaje corporal es clave a la hora de llevar a cabo la comunicación no verbal.

La CNV tiene como fin transmitir un mensaje ya sea por el canal hablado o escrito, mediante expresiones faciales, gestos o posturas corporales. Incluso las miradas, la vestimenta y los detalles o la forma en la que cada persona establece el contacto físico con otras también forma parte de la CNV. Esto es complicado ya que entre culturas nos entendemos, pero en muchas ocasiones lo que para nosotros significa una cosa para la otra persona no tiene nada que ver, incluso a veces puede ser hasta ofensivo. Por eso, es muy importante que conozcamos estos pequeños matices de las culturas y lenguas con las que vamos a trabajar.

Estos comportamientos en la CNV se pueden clasificar en cuatro grupos entre los que estarían el comportamiento kinésico, el paralenguaje, el lenguaje a través de los objetos y el lenguaje ambiental. De la misma manera se puede caracterizar por ser universal, aunque es evidente su diferencia entre culturas; convencional, ambigua y contextual (Leonte, 2019).

El comportamiento kinésico se basa en los movimientos que hacemos con el cuerpo, los gestos con las manos, las expresiones faciales y el contacto visual. El paralenguaje, a su

vez, son los sonidos que hacemos y dentro de estos es importante destacar el volumen, el tono y la entonación. Por otro lado, está el lenguaje a través de los objetos o el sistema diacrítico en el que podemos incluir la apariencia física refiriéndonos a la ropa y complementos que llevemos. Esto afecta a como los demás nos perciben. Por último, el lenguaje ambiental que se refiere al uso que hacemos del espacio, es decir, la posición, la proxémica, entre otros. (Leonte, 2019).

Tanto la kinesia como la proxemia hacen referencia a la distancia interpersonal dentro de la comunicación no verbal. Como anteriormente se ha mencionado, la kinesia son los movimientos corporales, los gestos y la mirada, mientras que la proxemia se refiere a la distancia que hay entre las dos personas que están hablando.

Por otro lado, las características mencionadas como la universalidad, quiere decir que la mayoría de los puntos que componen la comunicación no verbal son conocidos en casi todas las culturas, sin embargo, no en todas significan lo mismo. Convencional quiere decir que está completamente unida a la cultura. Ambigua ya que, aunque normalmente entre culturas se entiende cada gesto o cada movimiento puede que en un momento dado uno de los interlocutores no entienda que le quiere decir el otro. Por último, es contextual, ya que dependiendo de la situación en la que nos encontremos el significado de la CNV puede variar (Leonte, 2019).

Un claro ejemplo sería el silencio. En algunas culturas, como puede ser la oriental, el silencio expresa verdad. Sin embargo, en la cultura occidental, se concibe como ausencia de comunicación o desinterés por el tema que se habla (Hernández L. 2006). Otro de los ejemplos dentro del sistema gestual y postural común en muchas culturas es el levantamiento inconsciente de cejas que en la mayoría de las ocasiones usamos para saludar. Sin embargo, cuando se trata de levantar una sola ceja expresa desafío o desconfianza en lo que dice el interlocutor o ante determinadas situaciones. Las posturas, como se ha explicado antes, también forman parte de la CNV, así como la manipulación de objetos mediante los que expresamos los sentimientos. Un ejemplo podría ser cuando cruzamos los brazos que puede ser simplemente por tener frío o señal de una mala predisposición. Otro de los casos más relevantes quizá dentro de esta comunicación son las miradas. Muchas veces hemos escuchado la típica frase de “con la mirada nos entendemos” y es que, a través de los ojos, del contacto ocular se pueden transmitir numerosas intenciones o emociones. Dentro de las

miradas podemos encontrar diferentes tipos como por ejemplo una mirada sostenida o al contrario esquivar la mirada del otro y siempre tiene un sentido. También está el contacto físico y dentro de este podemos encontrar algunas partes del cuerpo que solo permitimos que alguien nos toque cuando hay cierto grado de confianza, es decir, si alguien lo hace sin tener esa cercanía puede resultar incómodo. Todos estos ejemplos irían dentro del sistema kinésico anteriormente mencionado (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33–46).

En el sistema proxémico podemos observar conductas de acercamiento al interactuar. Se podría decir que dentro de nuestra cultura somos, por lo general, personas muy cercanas al hablar y esto cuando lo reproducimos con personas de distinta cultura puede resultarles incómodo ya que no es a lo que están acostumbrados. Hall (según lo citado en Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33–46) distingue entre dos efectos con respecto a la distancia en el humano: el sociópeta y el sociófugo y los define como: “El espacio sociópeta incrementa las posibilidades de que la gente establezca contacto y se comunique, mientras que el espacio sociófugo reduce la posibilidad de que se establezcan intercambios comunicativos.”

Por otro lado, está el sistema cronémico que se centra en la organización del uso del tiempo y de nuevo Hall los divide en dos tipos de comportamientos: el monocrónico y el policrónico. El primero se caracteriza por invertir el tiempo en realizar una sola actividad, mientras que el segundo se caracteriza por realizar varias actividades al mismo tiempo (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33–46).

Por su parte, el sistema diacrítico se refiere a la forma en la que una persona viste, así como la forma en la que se arregla en general, incluyendo el maquillaje, las joyas, las marcas, entre otros. La forma en la que nos arreglamos refleja nuestra personalidad y de la misma manera que todo lo anteriormente escrito, también transmite cosas a los demás. En este apartado se podría reflejar la figura del intérprete ya que a lo largo de mis estudios siempre nos han remarcado que debe ir vestido y arreglado de una forma sencilla sin llamar demasiado la atención ya que tanto el usuario como el prestatario deben fijarse en el mensaje que transmite y no en como viste. Si va de forma llamativa se fijarían más en eso (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33–46).

El origen de la comunicación no verbal se puede dividir en varios puntos. El primero se basa en la personalidad de cada uno, hay gente más expresiva y gente que a penas se

expresa mediante gestos, aunque hay rasgos que todos tenemos en común estén más desarrollados o menos. El segundo puede deberse a la cultura de manera universal, es decir, que con cualquier gesto dentro de este grupo nos entenderíamos aun siendo de diferentes culturas. El tercero se basa también en la cultura, pero de manera particular, es decir, son gestos que pueden significar cosas diferentes entre unas y otras, aunque el gesto pueda ser el mismo. Este punto es el que más debe tener en cuenta el intérprete y mediador intercultural (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33–46).

A modo de conclusión se podría decir que dentro de las diferencias culturales dos de las grandes cosas a destacar son la religión de cada cultura y la comunicación no verbal. Estas diferencias a su vez pueden provocar grandes dificultades ya que hay algunos elementos de la CNV que podemos compartir entre culturas y otros en cambios que a pesar de ser el mismo gesto o posición tiene un sentido diferente. Es fundamental que el intérprete conozca estos rasgos para así poder intervenir y evitar que se provoque un malentendido. Esta parte en mi opinión es mucho más compleja que la parte lingüística ya que como se ha explicado a lo largo de todo este apartado la comunicación no verbal no solo se basa en gestos, sino también en miradas, en distancias y en usos del tiempo y tener todo esto en cuenta para evitar conflictos es complicado ya que algunos pueden pasar incluso desapercibidos. Todas estas diferencias se pueden ver plasmadas en los servicios públicos en forma de conflictos culturales entre el usuario y el prestatario del servicio público. Además, el ámbito sanitario puede ser donde más casos se den por el concepto de salud y enfermedad que tenemos en cada cultura, así como por el tema del género del prestatario. Con lo que respecta a la comunicación no verbal se podría dar en cualquier ámbito ya que su uso es común en cualquier situación.

3.2. El código deontológico y las emociones generadas al interpretar

3.2.1. El código deontológico del intérprete

Como en muchas otras profesiones, la traducción y la interpretación tiene un código deontológico. En muchas ocasiones su cumplimiento está ligado a una buena o correcta interpretación. Según el Diccionario panhispánico del español jurídico un código deontológico es el “conjunto de preceptos que tipifican las infracciones y las sanciones relacionadas con el ejercicio de una determinada profesión”.

Algunas de los principales puntos que componen el código deontológico del intérprete son los siguientes: confidencialidad, imparcialidad, fidelidad e integridad.

La confidencialidad se refiere a que todo lo que se trate en un ámbito privado no salga de ahí; la imparcialidad se basa en mantenerse neutro y no posicionarse ni con el usuario ni con el prestatario del servicio público; la fidelidad consiste en transmitir el mensaje tal y como el otro lo está diciendo, centrándose también en los aspectos culturales y la CNV; y por último, la integridad, es decir, ser consciente de cuál es la capacidad de cada uno y aceptar solo aquellos trabajos que vayamos a realizar adecuadamente (Corsellis, 2003:71, según lo citado en Santana, 2013, p. 40).

Esto a veces es difícil de llevar ya que los intérpretes pueden enfrentarse a situaciones difíciles de cualquier ámbito (médico, policial, social, entre otros) y no sobrepasar el grado de neutralidad o fidelidad es todo un reto. Se pueden dar situaciones que el propio intérprete haya sufrido o que pueda compartir con el usuario como por ejemplo casos de violencia, pérdida de gente querida, que sea del mismo origen que el usuario o incluso personas que por sus problemas personales estén psicológicamente muy afectados, etc.

En todos estos casos el intérprete es un mero puente comunicativo que no debe posicionarse ni darle ayuda que no sea lo que le corresponde por su profesión. Esto se hace más complicado al tener que crear una situación empática en la que el usuario se sienta cómodo y pueda hablar tranquilamente ya que cuanto más cómodo se sienta más hablará y esto en situaciones denunciables es importante tenerlo en cuenta. Por lo tanto, se debe crear un ambiente tranquilo y confiable sin sobrepasar el nivel de empatía. Puede llegar a ser muy difícil de llevar a cabo si el usuario es del mismo lugar que el intérprete o si ha sufrido situaciones parecidas a lo largo de su vida, como anteriormente se ha mencionado, ya que se sentiría identificado y puede tender a intentar ayudarlo. Hay que estar muy preparado para enfrentarse a cualquier situación y poder cumplir el código deontológico (Valero, 2006, según lo citado en Santana Falcón, R. 2013, p.40).

Algunos de los conceptos más importantes en cuanto al papel del intérprete son: la capacidad de adaptarse a cualquier situación, el manejo de sus propias emociones, la impulsividad de sentir que debe posicionarse y no hacerlo, la empatía, el control del estrés, entre otros. Este último se puede dar debido a varias circunstancias ya sea por no verse capaz

de realizar una buena interpretación al no controlar el idioma o la cultura con la que va a trabajar o por la situación tan sensible que va a tratar. Es difícil de llevar a veces, pero cada cual tiene sus técnicas para lidiar con él, en ocasiones es la propia experiencia la que lo hace más fácil (¿Qué papel tiene la inteligencia emocional en la profesión del traductor-intérprete?, 2021).

3.2.2. El estrés y las emociones generadas al interpretar

Todo esto va ligado a la inteligencia emocional. Esta se refiere, según la página web Concepto (2021) a “las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas”. Se distinguen dos tipos de inteligencia: la interpersonal y la intrapersonal. La primera hace referencia a los sentimientos de los demás y cómo podemos ser capaces de entenderlos y reaccionar según el estado anímico del otro. La segunda se basa en entender y regular nuestros propios sentimientos según la situación.

En el caso del intérprete sería una mezcla de las dos, es decir, entendemos los sentimientos del otro y cómo se puede encontrar anímicamente en ese momento, pero siguiendo el código de neutralidad no debemos mostrar nuestra reacción, aunque lo estemos sintiendo. Así los estaríamos regulando ante esta situación.

Hay quien es capaz de controlar sus sentimientos ante estas situaciones, de controlar el estrés que esto supone, mientras que otros no son capaces de llevar a cabo una interpretación de estos niveles. Por otro lado, hay quien prefiere sentirse como un mero comunicador o quien desarrolla un poco más cada intervención para hacerle sentir al usuario que está con él.

La interpretación puede causar estrés ya no solo por los conflictos culturales que en ocasiones pueden darse sino también por otros motivos que se van a mencionar. Uno de ellos puede ser la preparación de una interpretación que se vaya a realizar como la preparación de puntos débiles y a la vez la falta de tiempo y de medios para ello. Por otro lado, está la falta de seguridad. Esto significa que no nos vemos capaces de realizar un buen trabajo y la mejora realmente se construye con la experiencia y para eso tenemos que equivocarnos y de ahí aprender e ir cogiendo confianza en nosotros mismos. El silencio es otro de los puntos que quiero destacar y que puede provocar estrés. En ocasiones si el intérprete está muy nervioso, puede dejar de escuchar que dice el orador y eso provocar silencio ya que no sabe que

reproducir. Lo más importante es transmitir un mensaje y para esto no es necesario hacerlo palabra por palabra ya que con transmitir un resumen que contenga las ideas principales es suficiente. Hay que lidiar con ese pánico escénico que puede causar a veces este estrés y desconcentración en la escucha. Por último, mencionar el cansancio. A veces ya no es el cansancio que podamos tener de interpretar ya que esto requiere mucha concentración sea en el ámbito que sea, sino el cansancio que podemos traer de casa. Este puede provocar que no rindamos bien además de provocarnos estrés al ver que tenemos que realizar un trabajo y no sabemos cómo saldrá (Jeczmyk, 2015).

Sin embargo, haciendo referencia al estrés tras tener que enfrentarse a los conflictos culturales entre usuario y proveedor del servicio público, en este caso se refiere más bien al impacto emocional que puede haber en ese momento además del conflicto que puede llegar a crearse si no mediamos adecuadamente. Si de por sí realizar una interpretación puede causar estrés en la mayoría de las ocasiones, se produce mucho más cuando además se suman los conflictos que surgen a causa de no conocer bien la cultura del otro. Tras estos conflictos culturales o interpretaciones complicadas cada persona se puede implicar o verse afectado de una forma diferente. Además, al sentir ese impacto emocional ante algunas situaciones, no solo se produce estrés, sino que también se pueden desarrollar otro tipo de emociones.

Normalmente cuanto le impacta emocionalmente un problema a alguien tiene como consecuencia una implicación en ese tema, aunque como siempre habrá personas que sean capaces de sentir esa emoción y poder controlarlo y habrá quien lo sienta, pero no pueda controlarlo y se involucre de más en esa situación.

Primero, hay que hablar de cuál es el motivo por el que una persona está en nuestro país y necesita una intérprete ya que la mayoría de las veces cuando están aquí suele ser por temas delicados de los que el intérprete debe haberse informado antes ya no solo por si surgen diferencias culturales sino por el conocimiento de los diferentes términos o complicaciones que se puedan dar. Es prácticamente imposible, sobre todo al principio, que el profesional conozca todos los trámites que se pueden realizar en cada uno de los campos de las TISP. Como Corsellis menciona (2002:71-90 según lo citado en Valero-Garcés, 2006) cada persona es diferente y no solo en cuanto a personalidad, en este caso se refiere más bien a las necesidades que tiene cada uno al llegar a un nuevo país. Además, hay que tener en cuenta varios factores como pueden los que se dieron antes de llegar al país, es decir, en qué

situación se encontraba durante el trayecto y al llegar al país de acogida. Para algunos sería fácil, sin complicaciones y voluntario y para otro en cambio puede ser una experiencia llena de traumas. Partiendo de esta base cuando se encuentran ante dos o más personas desconocidas a las que quieren pedir ayuda y se juntan factores como los anteriormente citados, incluso el desconocimiento del idioma que es uno de los puntos más importantes, estos pueden sentirse más incómodos y encerrarse más en su propia cultura y en ellos mismos. Por otro lado, nos encontramos con el prestatario que, con su forma de ser, por un mal día o por no ser lo suficiente empático con la otra persona sin respetar su cultura, su incomodidad o su silencio puede provocar que el intérprete pase un mal rato.

En conclusión y como Valero-Garcés (2006, p. 143) explica podemos hablar por un lado de los usuarios con los que va a trabajar el intérprete que pueden por un lado encontrarse en situaciones complicadas con las que este puede sentirse identificado ya sea por la procedencia, por los motivos por los que se encuentra aquí, entre otros. Por otro lado, las personas que han sufrido violencia de cualquier tipo o han perdido a gente querida ya sea familiares o amigos; usuarios que psicológicamente se encuentran muy afectados y esto influye directamente en la calidad en la que se van a expresar. Además, también está la figura del proveedor del servicio público que tiende a no entender del todo en que se basa el trabajo del mediador intercultural e intérprete y a veces la ayuda que ofrecen es poca.

También se menciona lo necesario que es que el intérprete esté preparado ya no solo lingüística o culturalmente sino también preparado emocionalmente para transmitir malas noticias o para enfrentarse a situaciones complicadas, es decir, una preparación para mantener la calma y que el impacto emocional que siente al escuchar una mala noticia ya sea por parte del prestatario o del usuario, lo pueda transmitir con tranquilidad y decisión al usuario.

Según algunos estudios (según lo mencionado en Valero-Garcés, 2006, p. 144) que tratan sobre el impacto emocional con respecto a los intérpretes en los servicios públicos, los profesionales comentan tres tipos de influencia: las personales, las situacionales y contextuales. Con respecto a la influencia personal estaríamos hablando de inestabilidad en la personalidad o la forma mediante la que intenta saciar sus problemas como puede ser a través de ciertas adicciones como el alcohol, las drogas, entre otros. Por otro lado, al hablar de las influencias situacionales estaríamos hablando de que el intérprete se sienta identificado con lo que cuenta el usuario, la relación con pérdidas personales o incluso los conflictos que pueden

crearse a causa de la situación. Por último, refiriéndose a la influencia contextual se pueden señalar varios factores con respecto a la situación en la que se encuentra el intérprete como pueden ser las disfunciones psicológicas o situaciones de un fuerte impacto emocional. Lo que esto quiere decir en referencia al tema del que hablamos es que la situación en la que se encuentra el intérprete es fundamental para realizar un trabajo de este tipo en el que se tratan temas muy delicados y que pueden afectarle más de lo normal. Esto tiene una serie de consecuencias y es que además de saltarse el código deontológico en algunas ocasiones, puede no estar centrado del todo en lo que se está hablando y realizar una mala interpretación que a su vez puede repercutir negativamente al usuario.

Estas influencias la mayoría de las veces van acompañadas de signos que se perciben y están divididos en varios niveles: nivel fisiológico y motor, nivel cognitivo y nivel afectivo.

Cuando hablamos del nivel fisiológico nos referimos principalmente a las funciones de relación, nutrición y reproducción. Algunos de los ejemplos más claros dentro de este nivel sería la fatiga, dolor en algunas zonas como la cabeza, es decir, malestar físico, que además se pueden juntar con el comportamiento y manifestarse con falta de apetito, dificultad para descansar, entre otros. El nivel cognitivo, sin embargo, trata aspectos como la percepción, los pensamientos, el aprendizaje, entre otros, como podrían ser los pensamientos intrusivos y recurrentes, falta de razonamiento y de concentración, etc. Por su lado, el nivel afectivo, se refiere a las emociones positivas o negativas como pueden ser el estrés, el miedo o la ansiedad. Cada persona expresa su estrés o su malestar de una forma diferente habrá quien lo sufra a nivel fisiológico, cognitivo y afectivo, quien lo sienta solo a un solo nivel o quien ni siquiera lo exprese. Dependerá de la situación y de la implicación que cada uno muestre (Valero-Garcés 2006, p. 145).

Por último, se va a comentar de qué forma le puede afectar a cada uno trabajar en estos ámbitos en los que se dan conflictos culturales al realizar interpretaciones. Se puede reflejar en tres ámbitos diferentes: profesional, laboral y extralaboral.

Dentro del ámbito profesional se pueden producir cambios emocionales y llegar hasta el fenómeno de transferencia y contratransferencia. Este fenómeno es conocido por Sigmund Freud y se refiere a los procesos psicológicos que manifestamos de manera inconsciente dentro de la forma de pensar, actuar y sentir. La transferencia se produce cuando al descubrir

sensaciones nuevas estamos evocando parte de las experiencias pasadas. Estas transferencias pueden ser a su vez positivas y negativas. La contratransferencia, por su parte, se refiere a los sentimientos e ideas que el propio analista proyecta sobre los demás de la misma manera, a partir de sus experiencias pasadas (Torres, 2022). Otros síntomas que también pueden presentarse son la ansiedad, el estrés e incluso la fatiga profesional. Esto último se refiere a la pérdida de ilusión, frustración, agotamiento a nivel personal. Por otro lado, en el ámbito laboral estas consecuencias se manifiestan en la productividad del trabajo, así como el deterioro, menos interés por las tareas que hay que realizar, etc. Finalmente, en el contexto extralaboral, los impactos emocionales pueden reflejarse en las relaciones con personas cercanas como familiares o amigos, incluso se puede tender al aislamiento (Valero-Garcés 2006, p. 145).

A modo de resumen, los conflictos pueden variar, es decir, pueden ser fáciles de resolver debido a que la situación no sea complicada, o, por el contrario, pueden suponer una gran dificultad para el intérprete y en este caso mediador intercultural ya que es el que se encuentra en medio de esta situación. En muchas ocasiones no quiere decir que haya un debate cultural por parte del usuario y el prestatario, sino que el motivo de consulta o de un juicio, por ejemplo, tenga que ver con una situación parecida que haya vivido el propio intérprete ya sea en primera persona o por parte de algún familiar. Aquí es cuando realmente entran muchos aspectos en juego y en los que puede variar la calidad de la interpretación. Pueden darse situaciones de estrés, como anteriormente se ha mencionado, y no solo por la tensión que puede crear realizar una interpretación o por el miedo a no estar preparado, es más bien el estrés que provocan estas situaciones al no saber cómo resolverlas o simplemente porque son temas muy delicados los que se están trabajando. A cada persona le afecta de una manera independientemente de que lo haya vivido o no, o se pueda sentir identificado. Además de la calidad de la interpretación, se puede ver también en peligro el código deontológico y la estabilidad emocional de cada uno debido al impacto que puede provocar. Tras todo esto lo que sigue quedando cada vez más claro es que el intérprete debe estar cualificado para hacer un buen trabajo y ya no solo me refiero al idioma, sino también a la cultura y más concretamente, psicológicamente preparado para enfrentarse a cualquier situación por dura que sea y saber cómo actuar, sin sobrepasar ningún nivel del código deontológico, pero siendo cercano con la persona. De esta forma puede ser que el impacto emocional se pueda llevar de otra forma y no afecte tanto a las personas.

Ante todas estas situaciones hay que ser muy consciente de cuál es la posición como intérprete y evitar siempre que el código deontológico peligre. Se podría decir que lo primero que se puede ver afectado es el principio de neutralidad e imparcialidad, así como el nivel de empatía.

De entre estos ejemplos voy a empezar explicando dos de ellos. El primero ha sido el principio de neutralidad, pero antes de hablar de este punto en el contexto de la interpretación voy a explicar cuál es la diferencia entre los términos imparcialidad y neutralidad ya que en numerosas ocasiones pueden confundirse al parecer sinónimos. La imparcialidad hace referencia a la forma objetiva con la que el intérprete o mediador transmite el mensaje, es decir, no se posiciona ni a favor del usuario ni del proveedor del servicio público. La neutralidad por su parte consiste en transmitir el mensaje, pero sin dar una solución ya que los encargados de eso son las otras partes. Se podría decir que aplicado al ámbito de la interpretación debemos tener en cuenta los dos principios ya que en ningún caso podemos dar nuestra opinión o decantarnos por alguna de las dos partes. Esto no quiere decir que no podamos dar explicaciones siempre que sea necesario por alguna malinterpretación o conflicto cultural (Ruiz, 2018).

En todos los casos hay que tener en cuenta que el intérprete únicamente debe transmitir el mensaje que se está dictando por parte de los otros, siempre y cuando no solo transmita palabras sino un mensaje con sentido. En ocasiones tendrá que acercarse más a las personas que interpreta como mediador cultural para explicar a ambas partes situaciones que están ocurriendo y el otro no entiende, pero siempre desde su posición comunicativa. El principio de neutralidad e imparcialidad son dos de los más complicados de llevar a cabo al realizar una interpretación ya que cuando se trata de situaciones delicadas puede afectarnos emocionalmente ya sea por nuestra sensibilidad, porque no estamos preparados para escuchar o transmitir un mensaje así o incluso porque nos vemos reflejados en la historia que cuenta el usuario o hemos vivido algo parecido. Para salir de estas situaciones sin sobrepasar ninguno de estos principios hace falta preparación y ya no solo lingüística o cultural sino emocional para no dejarnos llevar por los sentimientos y poder realizar un buen trabajo. Esto no quiere decir que tengamos que ser duros con el usuario, aunque se venga abajo tras lo que cuenta o al recibir una mala noticia.

Por otro lado, está la empatía. En este caso se trata de la empatía emocional que según Mesa Expósito (2017) es: “[...] la capacidad de sintonizar con los sentimientos o preocupaciones de la otra persona. Eso puede generar sentimientos de preocupación y tristeza ante la necesidad de la otra persona. Pero también de alegría y entusiasmo ante lo que se nos está contando.”

Según el estudio de Fernández (2021) la empatía se puede transmitir mediante la comunicación verbal y la comunicación no verbal. Cuando hablamos de comunicación verbal estamos haciendo referencia a todo lo que decimos de forma oral, mediante palabras. Sin embargo, cuando hablamos de la comunicación no verbal nos referimos a lo que se expresa mediante gestos o movimientos corporales. A veces con una mirada o un gesto podemos calmar un poco la situación o hacer sentir a la otra persona que estamos ahí sin ponernos directamente de su parte. Incluso el tono de voz puede influir a la hora de transmitir una noticia.

Para realizar una comunicación empática los puntos principales son la comprensión y la escucha activa. La comprensión puede dividirse a su vez en dos: la comprensión intelectual y empática. La primera se basa en la comprensión de los hechos y la segunda presta atención a como el interlocutor muestra sus emociones mientras habla. Por su lado, la escucha activa, hace referencia a la capacidad de escuchar a la otra persona mientras habla y transmitirle que estamos pendientes de su historia (Marino, 2020).

Aunque en muchas ocasiones para demostrar la empatía nos hace acercarnos al otro o incluso brindarle consejos, en el caso de una interpretación en la que el profesional debe transmitir una mala noticia, resolver alguna duda o incluso mediar, debe hacerlo sin sobrepasar esa línea que quizá pasaríamos con un familiar y amigo ya que su función no es darle apoyo sino transmitir el mensaje de un idioma a otro. Esto no quiere decir que el intérprete no se pueda mostrar amable o hacer que el usuario se sienta más cómodo, pero siempre teniendo en cuenta el código deontológico. Puede resultar muy complicado en algunas ocasiones y más cuando venimos de una cultura en la que somos muy cercanos en todo momento, además se le añade la dificultad emocional de ver sufrir a la otra persona y tener que mantenernos en nuestra posición.

Asimismo, hay personas muy fieles a sus ideas y no son capaces de empatizar, como anteriormente se ha mencionado, con el usuario. Aunque a veces no se trata de empatizar, sino de transmitir el mensaje de la otra persona tal y como lo dice sin que las propias ideas del intérprete puedan influir.

Estos son algunos ejemplos, pero son muchos más los peligros a los que se puede enfrentar el intérprete cuando está trabajando ya que a veces es muy difícil controlar las emociones ya sea referido a la empatía o referido a pensar lo contrario a lo que la otra persona dice y de esta forma posicionarse. Es importante aprender y trabajar que como intérpretes solo debemos transmitir el mensaje, no solo las palabras sino también el sentido que lo engloba, de manera fiel, interviniendo siempre que sea necesario para una mejor comprensión entre ambas partes y empatizando, pero con límites. De ahí a que siempre se recomiende no interpretar a personas conocidas ya que, si normalmente puede resultar complicado, lo es mucho más si lo hacemos con alguien por el que podemos tener sentimientos. Todos estos puntos se complican mucho más si además es una persona sin formación la que realiza la interpretación. En primer lugar, porque no conoce el código deontológico ni está preparado para ello y en segundo lugar porque al tratarse normalmente de familiares o amigos pueden interpretar solo algunas cosas dejándose otras que no consideren importantes a un lado y hay información que, aunque a simple vista no parezca relevante sí que puede serlo.

3.3. Profesionalización, formación y apoyo institucional en el ámbito de las TISP

Para algunos la profesión de traductor e intérprete es una profesión con poco prestigio y no tiene el respaldo institucional que debería. Al hablar del respaldo institucional en este caso me voy a referir a la formación, ya que tras el avance de esos últimos años y de todo lo que se ha creado en cuanto a la enseñanza del traductor e intérprete, todavía se sigue contratando a personas sin la formación requerida y esto en parte sucede por el poco apoyo institucional que hay detrás de la profesión. (La traducción y la interpretación I: el segundo oficio más antiguo del mundo. . ., 2020).

En primer lugar, voy a poner en contexto la situación de profesionalización del traductor e intérprete desde hace años hasta ahora; después voy a hablar de la formación a la que puede y debería acceder toda persona que se vaya a dedicar a esto; después explicaré cuál es la ayuda que prestan y cuanto se involucran los proveedores de los servicios públicos

cuando se está interpretando; por último, añadiré cuál es el apoyo institucional con el que cuenta este trabajo y los avances que se han creado con los años.

La interpretación ha ido pasando desapercibida a lo largo de los años a pesar de su uso. Es una de las primeras prácticas dentro del campo de la traducción. El contacto entre diferentes culturas y lenguas no es algo nuevo ya que durante toda la historia se han dado estos intercambios, lo que quiere decir que había una necesidad de comunicación entre estos y ahí entra en juego el papel del intérprete. Esta figura profesional se veía simplemente como una persona bilingüe capaz de comunicarse en las dos lenguas por igual, pero sin ningún tipo de formación. Aunque actualmente sí que existe una formación y un título, en muchas ocasiones se sigue pensando que sabiendo un idioma es suficiente para interpretar (Burdeus, 2015).

Esta situación en la que la traducción e interpretación está poco profesionalizada viene desde hace años. Según Camayd Freixas (2012) la profesión empezó a desarrollarse tras el uso de la interpretación con su pertinente equipo de sonido. Antes no existía ni el derecho a un intérprete, aunque el idioma del usuario no fuera del todo bueno. Con los años empezaron a llegar voluntarios, que incluso estaban vinculados con una de las partes interesadas, lo que provocaba que no hubiera imparcialidad. Al llegar tantos voluntarios, probablemente sin formación, se hizo necesaria cada vez más la profesionalización y regulación del intérprete.

Había países como Australia donde a finales de los 90 ya había alcanzado un grado alto de profesionalización en el ámbito de la interpretación en los servicios públicos. O el caso de Argentina donde ya existía hacía décadas la figura de traductor jurado. Sin embargo, en Estados Unidos, entre otros, esta profesión sigue sin estar regulada. Esto supone que un gran número de personas sin estudios puedan trabajar como traductores e intérpretes, pero esto a su vez retrasa la profesionalización de esta labor, además de mantener los salarios y el nivel de interpretación bajos. Es decir, personas sin formación pueden ocupar puestos que estarían destinados a otras que si tienen estudios.

Recientemente, Estados Unidos está más profesionalizado en el campo de la interpretación médica, impulsado por las asociaciones profesionales y la industria privada de interpretación telefónica.

Lo que se pretende con el paso del tiempo es adoptar normas internacionales para la interpretación judicial, médica e institucional, como ya las hay para la interpretación de conferencias, la diplomática y la traducción escrita. Este proceso se ha dado y se puede dar con la ayuda de las instituciones que necesiten servicios lingüísticos, con las asociaciones y la industria privada, entre otros.

La traducción y la interpretación en los servicios públicos, debido al impacto migratorio que empezó en el siglo pasado y continúa en la actualidad, empezaron a cobrar importancia y a desarrollarse. Este ámbito surgió en Canadá por el año 1995 como una actividad académica e investigadora y dos años más tarde en España tras el estudio realizado por C. Valero. A partir de ese momento no ha parado de crecer el interés por la traducción y la interpretación en los servicios públicos, ya que es un ámbito necesario que merece un estudio y crecimiento cada vez mayor. También a raíz de este interés se empezaron a crear opciones para formarse (Valero Garcés, s. f.).

Aunque la demanda de la ISP es cada vez mayor, todavía no hay normas de calidad, un código deontológico establecido y la remuneración en ocasiones no es la adecuada. Además, se enumeran una serie de fases a las que se recurren antes de llegar a los servicios de un intérprete de este ámbito. En primer lugar, no se reconoce el problema; en segundo lugar, se buscan soluciones siempre evitando la ayuda de un intérprete, intentándola encontrar en personas ajenas a este servicio que conocen un idioma; por último, se empieza a reconocer el problema, se analiza y se buscan soluciones más formales con la ayuda de profesionales (Corsellis, 2000, como se citó en Burdeus, 2015).

La formación tanto en TISP como en cualquier otro ámbito de la interpretación se empieza por el conocimiento del idioma. Actualmente podemos encontrar el grado en muchas comunidades y posteriores másteres, cursos e incluso seminarios para formar en cuanto a las técnicas interpretativas y traductológicas, aunque realmente esto son pequeños matices para conocer el mundillo y como realmente se aprende es con la práctica y la experiencia posterior. Si nos centramos en lo realmente importante dentro de este aprendizaje estaríamos hablando de lengua y cultura. Estos son los dos puntos fuertes de un intérprete y mediador intercultural.

El papel del intérprete y de mediador intercultural se complementan entre sí, incluso a veces es el mismo. A veces se complementan porque es necesario que domine la lengua como

la cultura del usuario al que interpreta, otras en cambio es necesario mediar para así evitar conflictos. Es importante que se explique porqué una persona puede actuar de una forma concreta cuando en nuestra cultura actuaríamos de una manera diferente. Se podría decir así, que la figura del intérprete se refleja en la parte lingüística y la de mediador, en la cultura, aunque normalmente se mezclan entre sí (Valero Garcés, s. f.).

Hay lugares en los que se llama mediador cultural a aquellas personas que se dedican a integrar migrantes en la sociedad de acogida, como por ejemplo ayudándolos a realizar gestiones tipo documentación, entre otros.

La traducción y la interpretación no solo consiste en pasar palabras de una lengua a otra sino en trasladar significados con su debido contexto para que el receptor lo pueda comprender sin problema (El papel del traductor y el intérprete como mediador cultural, 2020).

Otro de los aspectos importantes en este campo es diferenciar entre las personas bilingües y las personas que están formadas para traducir e interpretar. Ser bilingüe no es lo mismo que ser intérprete ya que conoces el idioma, pero no las técnicas ni los códigos deontológicos que un profesional seguiría. En ocasiones, como anteriormente se ha mencionado, se hace uso de familiares, amigos o del propio trabajador del servicio público para interpretar ya sea porque esta persona conoce ambos idiomas o porque en ese momento no hay un profesional disponible. Esto no quiere decir que vaya a hacer un buen trabajo ya que no está formado para ello, aunque transmita el mensaje puede saltarse otra serie de cosas más importantes (Santana, 2013, p. 36).

Cualquier persona que se dedique a este trabajo, no solo ámbito, debe estar muy formado tanto lingüísticamente como culturalmente, ya que es necesario para poder actuar en cada situación. El papel del intérprete cobra una gran importancia ya que de él depende el usuario y al tratarse de temas tan personales y delicados tras una mala interpretación puede tener muchas repercusiones. Es decir, el intérprete tiene una gran responsabilidad ya que no es él quien sufriría las consecuencias. Además de pasar la conversación de una lengua a otra debe también adaptarse a las culturas tanto del usuario como del proveedor del servicio público. El intérprete debe conocer los hechos históricos y los hechos sociales y culturales de ambos países (Burdeus, 2015).

Tras un análisis entre los intérpretes profesionales y las personas que realizan interpretaciones sin ser profesionales se sacan ventajas y desventajas. En primer lugar, un intérprete profesional tiene una formación lingüística y cultural de sus lenguas de trabajo, conoce los tipos de interpretación a los que se puede enfrentar y sabría cómo actuar en cada situación. Es decir, puede mediar culturalmente e intervenir lingüísticamente. Además, como un buen profesional seguiría un código deontológico que le han enseñado a lo largo de su formación en el que entraría la neutralidad, la confidencialidad y la adecuación de la conversación en cada momento. Pero esto para las instituciones supone un coste elevado que deben pagarle al intérprete por la realización de su trabajo. Aunque no debería ser un problema sino una solución para evitar tener malentendidos. Además, también puede resultarles complejo la falta de material si por ejemplo se tratara de una interpretación telefónica y la espera hasta que un intérprete pueda responderles.

Por otro lado, están las personas cercanas al usuario, que conocen ambas lenguas y su propia cultura. Las ventajas que esto tiene es la respuesta inmediata y presencial ya que suelen ir acompañando o en caso de ser el proveedor del servicio público, se encuentra en el mismo lugar. Además, este servicio sería gratuito ya que no es su trabajo sino una ayuda que prestan en ese momento. Pero en este caso, son más desventajas que ventajas ya que, aunque sea en el momento y gratuito, no están formados para ello y es posible que el idioma no lo controlen del todo, sino que sepan defenderse y eso puede llevar a tener grandes errores y por lo tanto graves consecuencias dependiendo del ámbito en el que se encuentren. Asimismo, tampoco conocen el código deontológico que debe seguir el profesional de este campo y pasarían las barreras de la neutralidad y de la confidencialidad, al tratarse de un familiar o amigo (Munoz y KapoorKohli, 2007, como se citó en Burdeus, 2015).

A pesar de todo esto, se podría decir que cada vez más está aumentando más la necesidad de la interpretación en los servicios públicos debido a la inmigración.

Lo sorprendente es que a pesar de la gran cantidad de títulos que se ofrecen actualmente para la formación de traductores e intérpretes se siguen contratando en ocasiones a personas sin estas características. Cuando el inmigrante se encuentra en cualquier servicio público sin dominar el idioma y aún haciéndose con la cultura, la mayoría de las veces se busca una solución en ese mismo momento. Es contradictorio como habiendo tantos profesionales no se encuentra un departamento de estos en cada centro en el que normalmente

saben que los necesitan. Además de que las necesidades sociales van cambiando y evolucionando y debemos estar preparados para dar respuestas eficientes.

Tras un análisis de las guías docentes de los diferentes grados que se ofertan en España se han recogido las asignaturas más recomendadas en cuanto a esta formación y todas van orientadas en cuanto a la lengua y cultura (Camacho Sánchez, 2019, pp. 235–240). Algunos ejemplos serían:

La competencia comunicativa y textual basada en las características lingüísticas y culturales de sus lenguas de trabajo ya que constantemente se van a encontrar con personas de diferentes procedencias.

La competencia cultural y/o intercultural en la que se enseñan aspectos culturales imprescindibles a la hora de trabajar con las personas de esa procedencia como pueden ser la política, las creencias, los valores, entre otros.

Por otro lado, dentro de la formación lingüística se podría destacar el uso de estos idiomas que voy a mencionar que además son los que posteriormente he puesto en la encuesta con su debida justificación. Los que he seleccionado se podría decir que están en la lista de los más hablados y estas son algunas de sus características (Santander Universidades, 2022):

El inglés cuenta con 1348 millones de hablantes aproximadamente, de los cuales 379 millones son nativos. Es el idioma más estudiado en todo el mundo debido a su uso en los intercambios internacionales ya sea de manera profesional o personal, es decir, cuando viajamos, sea cual sea el país, si no conocemos su lengua siempre se usa el inglés ya que, en la mayoría de los sitios, y más si son turísticos, normalmente lo hablan. El crecimiento de esta lengua probablemente se debe a la presencia colonial británica que había antiguamente, además del contenido cultural y científico que ofrece.

A su vez, está el chino mandarín conocido por ser el idioma con más hablantes nativos, cuenta con 918 millones de hablantes nativos. Es la segunda lengua más hablada a nivel mundial. En algunos países como China, Taiwán, Malasia, Indonesia y Singapur se emplea como lengua de negocios y además su uso también es común en otros países como Australia, Canadá y Estados Unidos por la migración y la comunicación en las empresas y el comercio.

El español, por su lado, es una lengua en crecimiento. Actualmente cuenta con 543 millones de hablantes. Es la cuarta lengua más estudiada en el mundo quizá por el interés que ha causado por él el flujo migratorio en Estados Unidos y América Latina. Se podría decir que se encuentra en el cuarto puesto de las lenguas más habladas y en el segundo puesto si nos referimos a los hablantes nativos.

El árabe, otro de los idiomas que he seleccionado, es el segundo idioma en el mundo de los negocios. Tiene alrededor de 274 millones de hablantes nativos y es el quinto idioma más hablado del mundo. Además, es el idioma oficial en 26 países.

El francés tiene una gran importancia cultural y cuenta con un número de 267 millones de hablantes, aunque de todos estos solo 77 millones son nativos. Es el tercer idioma como lengua extranjera. Además, el francés es oficial en 29 países a nivel mundial.

El alemán, se podría decir que es uno de los idiomas más hablados en Europa ya que no solo se habla en Alemania, sino que también en algunos países como Austria, Liechtenstein, siendo lengua oficial y en otros países como Suiza y Luxemburgo. Aunque el alemán no aparece en la lista de los diez idiomas más hablados, también se considera otra de las lenguas más habladas (Seis hechos sobre el idioma alemán, 2019).

Además, están las otras lenguas que entran dentro de la lista de las más habladas en el mundo pero que no he seleccionado para mi encuesta, cabe señalar entre estas el hindi, el bengalí, el ruso, el portugués y el urdu (Idiomas más hablados en el mundo, 2020).

Asimismo, la falta de conocimiento en algunas combinaciones lingüísticas específicas como pueden ser lenguas minoritarias, entre ellas algunas africanas o asiáticas, provoca de nuevo que en ocasiones sean los propios familiares o amigos con conocimiento de ambas lenguas y culturas los que realicen la interpretación.

Si hablamos de lengua casi siempre pensamos en las que predominan el mundo como puede ser el español, el chino o el inglés, mencionadas anteriormente, pero también debemos pensar en las minoritarias, en las que en muchas ocasiones se desconocen y por lo tanto se hace más complicado poder establecer una comunicación o buscar un profesional. Los traductores e intérpretes suelen conocer más de una lengua, pero la mayoría de las veces son lenguas que predominan, y pocos son los que conocen los dialectos o lenguas minoritarias (Pérez Ramírez, 2014).

Según la Carta europea de las lenguas regionales y minoritarias (1992) se calcula que hay alrededor de 7000 lenguas en todo el mundo y aunque todas tienen un mismo objetivo, independientemente de su número de hablantes, no siempre se utilizan en los mismos ámbitos. En algunos casos, ya sea por motivos económicos, militares o políticos, determinadas lenguas se han expandido y se han convertido en lenguas internacionales, es decir, tienen numerosos hablantes y se estudian como lenguas francas. En cambio, hay otras con un menor número de hablantes, pero que están apoyadas por los Estados como lenguas oficiales, aunque la mayoría solo se dan dentro de una región o un territorio. Estas suelen denominarse lenguas minoritarias y se dan tanto en el ámbito público como el privado.

Se tendría que fomentar la diversidad lingüística y el aprendizaje de estas lenguas para que no fuese tan costoso ayudar a las personas que llegan a nuestro país, en lugar de hacerlas desaparecer ya que tengan más o menos hablantes, o esté en un territorio mayor o menor no debería suponer que una lengua tenga que dejar de ser hablada o no tenga el apoyo institucional que debería. Ya que no solo se pierde un elemento de comunicación sino el sistema de conocimiento completo que se ha ido desarrollando a lo largo de muchos años.

3.3.1. Los prestatarios de los servicios públicos

Dentro de la interpretación en los servicios públicos no solo está la figura del intérprete, sino que también está el proveedor del servicio público (médico, abogado, profesional educativo, entre otros) y el usuario. Por eso es importante saber cuál es el conocimiento que tienen estos acerca de la profesión y si han recibido algún tipo de formación en la que puedan entender mejor al intérprete y ayudar en las situaciones complicadas ya que esto influirá en la calidad del trabajo.

Antes de saber cuánto suelen ayudar los proveedores del servicio público en situaciones delicadas como pueden ser en las que se presentan conflictos culturales o incluso en una situación normal, es necesario saber que conocimiento tienen estos sobre la profesión del intérprete. Cómo se comporten los prestatarios puede influir mucho en la calidad de la interpretación ya que si la situación es tensa y además una de las partes no lo facilita puede ser incluso peor y la figura del intérprete se verá perjudicada en la calidad de su trabajo debido al estrés que puede suponer.

Los intérpretes se pueden enfrentar a muchas dificultades, pero una de ellas es la que se refiere a los participantes. Según un estudio realizado en Australia sobre las percepciones y expectativas que tienen los abogados, médicos e intérpretes se pueden observar algunas opiniones que responden en parte a la pregunta de mi encuesta. En primer lugar, hay que destacar que solo un 20 % respondió a la encuesta lo que supone que quizá no estén interesados en este tema y, además, los que alguna vez han necesitado el trabajo de un intérprete no lo han contratado ellos mismos, sino que han recurrido a empresas. Es importante destacar el desconocimiento que hay de la profesión y de sus profesionales ya que un abogado, por ejemplo, o los policías de una comisaría deberían contar con su equipo de traductores e intérpretes para que cuando necesitaran alguna intervención en lugar de ponerse a buscar por otras vías tuvieran uno localizado. De la misma forma debería ser en los hospitales, aunque en el caso de los públicos es normal que no sea el propio médico el que busque al intérprete sino el centro. Además, es una ventaja poder contar con un equipo de intérpretes ya que al conocer al prestatario sería mucho más fácil la realización del trabajo en lugar de trabajar cada vez con uno diferente. Por otro lado, esto significaría que el prestatario conocería la profesión y entendería un poco más cual es la función del intérprete (Hale, S. B., 2010, pp. 143-168).

Asimismo, en esta encuesta también se les realizó preguntas sobre la profesionalidad del intérprete en las que se hablaba sobre el nivel de estudios, la remuneración, los derechos y responsabilidades que deben tener, entre otros. Al ver las respuestas lo sorprendente es que tanto médicos como abogados cada uno en mayor o menor medida dijeron que no se fijaban o exigían que el intérprete tuviera una previa formación ya que la mayoría de las veces no eran ellos quien lo contrataban. Aun así, una vez que estuvieran satisfechos con el trabajo les bastaba. Aquí se puede remarcar de nuevo lo importante que es que un intérprete tenga una buena formación tanto lingüística como cultural, además de controlar el ámbito en el que trabajan. Es evidente que al no haber estudiado medicina o derecho no pueden conocer todo lo que un profesional con esos estudios conoce, pero sí es importante y necesario que conozca el terreno en el que va a trabajar. Además de una previa formación en ese campo realizado a través de cursos, de un máster o de interés propio, es interesante el contacto proveedor-intérprete antes de realizar la interpretación para conocer el contexto en el que va a trabajar e incluso para resolver las posibles dudas que le puedan surgir. Lo que estos profesionales aún no saben es que si el intérprete no está formado puede cometer errores al desconocer, por

ejemplo, el código deontológico y de actuación en cada caso y esto también puede repercutir en el trabajo del prestatario. Estos profesionales se forman incluso para saber cómo actuar dependiendo de las situaciones a las que se pueden enfrentar y eso no solo necesita estudios sino también experiencia, por eso considero que es muy importante saber a quién contratas para que realice un buen trabajo (Hale, S. B. 2010, pp. 143-168).

Con respecto a la competencia del intérprete hay diversas respuestas en las que podemos encontrar algunas con respecto al acento, otras relacionadas con la CNV, la apariencia del profesional y la fluidez, entre otros. Hay quien valora que el acento del intérprete sea el adecuado y lo más parecido posible al de un nativo de la lengua de trabajo en el caso de que no lo sea. También la comunicación no verbal le parece un punto importante a la hora de realizar un trabajo ya que de esta forma se pueden transmitir muchas cosas para que el usuario entre otras esté más cómodo, tranquilo e incluso se sienta escuchado. La apariencia que el profesional da se puede entender de dos formas: física o personal. Física por su estilo, su ropa, entre otros, que siempre se recomienda que sea neutra y que no llame demasiado la atención ya que lo importante de la interpretación es el mensaje que se expresa y es de lo que tanto el usuario como el prestatario deben atender. Por otro lado, la apariencia personal que hace referencia a como el intérprete actúe con los demás, puesto que lo más profesional sería su neutralidad en lugar de buscar un acercamiento porque su carácter sea ser cercano con los demás. Por último, se menciona la fluidez de la interpretación lo que quiere decir que el profesional transmita el mensaje de manera fiel, directa y completa. En caso de que sea necesario intervenir o hacer cualquier tipo de aclaración es mejor que sea el propio usuario o prestatario los que lo pidan, aunque es evidente que como intérpretes y en muchas ocasiones mediadores interculturales si se empieza a crear una tensión por algún malentendido no está de más que sea el propio intérprete el que interrumpa para aclarar que está pasando (Hale, S. B.,2010, pp. 143-168).

Se pueden remarcar algunas respuestas de cada grupo en la que los médicos señalan que valoran el conocimiento por parte del intérprete del tema que se vaya a tratar y su imparcialidad al realizar el trabajo. Por su lado, los abogados valoran que las intervenciones sean igual que las del discurso original o que sean los intérpretes los que interrumpen para hacer cualquier aclaración en lugar del propio usuario.

Con respecto a la remuneración se podría decir que las respuestas que tanto abogados como médicos han dado son de nuevo diversas. La mayoría optan por una remuneración menor de lo que realmente se merece una profesión como la del intérprete. Esto puede deberse a que de la misma manera que piensan que no es necesario una formación para realizar esta profesión, no deberían tener un salario alto. Hay quien dice que los intérpretes deberían ser voluntarios o incluso familiares o amigos y de esta forma ser gratuitos (Hale, S. B., 2010, pp. 143-168).

En estos datos se puede comprobar de nuevo la poca profesionalización conocida que tiene el intérprete. El desgaste emocional que tiene en algunos momentos, el estrés por que todo salga bien, la concentración en todo momento para no perder ni un solo dato y que afecte a la calidad del trabajo, son algunos de las cosas con las que cargan los intérpretes y para eso es necesario una formación y por lo tanto su debida remuneración que cubra el trabajo que esto lleva. Por eso una persona sin estudios que simplemente conozca el idioma hay algunas cosas mencionadas anteriormente que no tendría en cuenta al sentirse más cercano al usuario en el caso de ser familia, por ejemplo, y eso puede llevar a cometer grandes errores.

Por último, con respecto a la confianza en los intérpretes tanto médicos como abogados demostraron que confiaban en su trabajo, aun así, hay algunos que no confiaban. Algunas de las razones son que los propios prestatarios conocían el idioma y observaban errores, otros en cambio piensan que llevan conversaciones ajenas con el usuario, o incluso que no son lo suficientemente precisos. A pesar de esto, muchos de ellos opinan que los intérpretes deberían tener los mismos derechos que cualquier otro profesional, y teniendo en cuenta su trabajo que fuera un derecho el pedir un descanso, un poco más de claridad al hablar por parte de los otros participantes e incluso pedir que repitan. Si piensan esto significa que de alguna manera tienen en cuenta el trabajo de interpretación y saben que puede desgastar o que pueden no entender que hay dicho una de las dos partes y pedir su repetición (Hale, S. B., 2010, pp. 143-168).

Por otro lado, voy a comentar cual es la opinión de la policía con respecto a los intérpretes ya que este ámbito también entra en los servicios públicos. De manera general el intérprete es una persona ajena a la policía, es decir, que la contratan cuando es necesario, pero no pertenece al cuerpo. Esto causa desconfianza en numerosas ocasiones ya que es una persona a la que no conocen y al tratarse de temas delicados de los que no se puede escapar ni

un solo punto de información, se juntan ambos puntos y se juzga al intérprete. Además, suelen cuestionar muy a menudo si lo que el profesional está diciendo está bien traducido poniendo en duda su profesionalidad. Por lo general el policía suelen sentirse superior al intérprete ya que se podría decir que el intérprete es el invitado. También influye la baja remuneración que tiene el intérprete policial al realizar su trabajo. La desconfianza generada por parte de los agentes al tratarse de temas confidenciales o por dudar del nivel lingüístico del intérprete hace que en ocasiones sea el mismo el que busca a una persona de confianza. De aquí se pueden destacar un par de cosas que coinciden con otras mencionadas anteriormente. En primer lugar, se observa que de nuevo prefieren la colaboración de personas sin formación o incluso con formación en otros ámbitos ajenos a la interpretación y, por otro lado, desconfían de un intérprete que en teoría debe seguir su código deontológico, pero confían en otros que desconocen la profesión por el simple hecho de ser personas cercanas. Y, además, como anteriormente se ha mencionado este texto me hace confirmar de nuevo que sería conveniente tener a una serie de intérpretes afiliados, en este caso a la policía, ya que de esta forma serían de la casa y esto generaría una confianza entre ambos profesionales que mejoraría la calidad del trabajo (El-Madkouri Maataoui, 2019).

3.3.2. El apoyo institucional

Aunque esta profesión tiene una gran importancia y es necesaria para poder comunicarse entre las diferentes culturas y lenguas, hoy en día no tiene todavía el respaldo institucional que debería. En un artículo que realizó Ivana Haro (2019) sobre una entrevista a Javier Sancho, explica 10 de los problemas que afectan a traductores, correctores e intérpretes. Aunque se refiere a los intérpretes judiciales en concreto, se podría aplicar a todos los ámbitos de la profesión. El primer problema que comenta es que no hay un registro oficial de intérpretes judiciales, aunque existen algunas normativas. Eso provoca que cuando se necesita un traductor o intérprete para alguno de estos servicios ya no solo judicial sino también sanitario, se elige mediante licitaciones y probablemente la persona que necesita a este profesional no sea atendida de la forma correcta. Una de las asociaciones más conocidas en el mundo de la traducción, Asetrad, apuesta por la creación de un registro de traductores e intérpretes al que puedan recurrir las administraciones en caso de necesitar su ayuda.

Otro de los puntos que recalca Sancho es la formación continua a la que debería estar sujeto el traductor e intérprete ya que la sociedad avanza y cambia en cada momento y no es suficiente con tener solo la carrera.

En el caso de los profesionales de los servicios públicos también están poco valorados ya que todavía no se ha reconocido como una actividad cultural imprescindible. La prueba de esto es la recurrencia a terceras personas para que realicen el papel del intérprete sin serlo, lo que puede acarrear graves consecuencias según el caso. Según Leila Hicheri (2008), dos de las irregularidades más comunes por el desconocimiento de la labor del intérprete son recurrir a terceras personas y cuestionar la necesidad de este. En la legislación española no hay una gran cantidad de referencias a la labor de los intérpretes, aunque sí que regula el ámbito judicial en algunos artículos de la ley de enjuiciamiento criminal. Como afirma Anne Martin (2000:220) (Según lo citado en Hicheri (2008):

tiene que haber un reconocimiento general de este oficio como realidad profesional, no sólo por parte de la Administración sino por parte de otros muchos sectores del país.

A lo largo de los años y quizá por el poco respaldo institucional que tienen y han tenido los traductores e intérpretes se han ido creando asociaciones de esta profesión. Estas sirven principalmente para compartir las prácticas y proteger la profesión. Además, contribuyen a la mejora de las condiciones laborales. Algunas de las ventajas de estas asociaciones es que al estar rodeado de gente que se dedica a lo mismo que tú tienes siempre a quien pedir ayuda y eso es positivo para el desarrollo profesional (Asociación de traductores e intérpretes: ¿por qué afiliarse?, 2021). Algunas de las más renombradas son ASETRAD, APETI, APTIJ, AICE, AFIPTISP, entre otras.

ASET RAD es la Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes fundada en 2003 con el objetivo de que la profesión tenga un reconocimiento y defender los intereses de los profesionales. Aquí se incluyen tanto profesores y alumnos como profesionales de diferentes lugares. Además, esta asociación tiene su propio código deontológico en el que incluyen 8 artículos, en los que destaco el artículo 5, la confidencialidad, que se podría decir que es común en todos los ámbitos de la traducción y la interpretación. O, por ejemplo, el artículo 6, la resolución de conflictos que también suele ser

común en el papel del intérprete (Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes, 2021).

AICE es otra de las asociaciones que se ha mencionado anteriormente. Esta se trata de una asociación de intérpretes de conferencias, especializada en interpretación simultánea y consecutiva (Asociación de Intérpretes de España, s. f.).

AFIPTISP la Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos cuyo fin es dar a los servicios públicos el servicio de traductores e intérpretes que puedan ayudar a los ciudadanos extranjeros cuando llegan a España. Esta asociación no solo está formada por los profesionales de la traducción e interpretación sino también por aquellos que investigan y los que forman a los que en un futuro serán profesionales de dicho trabajo.

Dentro de esta asociación hay dos tipos de socios: los socios ordinarios y los extraordinarios. Los primeros son los profesionales de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, así como los formadores e investigadores que tienen voz y voto en las asambleas generales, además de poder formar parte de estas. Por otro lado, están los socios extraordinarios, que son los que simplemente están en la asociación por puro interés y porque alguna vez se han formado en este campo. Estos, sin embargo, no tienen derecho a voto en las asambleas generales y tampoco pueden tener ningún cargo.

Además, proponen actividades relacionadas con la traducción e interpretación en los servicios públicos. Un ejemplo de esto son las charlas en las que entrevistan a profesionales de este campo (Asociación de formadores, investigadores y profesionales de la traducción e interpretación en los servicios públicos, s. f.).

En conclusión, hay muchas asociaciones que respaldan a los traductores e intérpretes y cada una de estas por lo general está especializada en los diferentes ámbitos de la profesión. Se han nombrado las que me han parecido más interesantes a la vez que conocidas, aunque la que más me interesa acorde con el trabajo es la de AFIPTISP ya que se encarga de la traducción e interpretación en el ámbito de los servicios públicos.

Por último, me gustaría hablar sobre el Libro Blanco de la traducción e interpretación institucional titulado *Conocer para reconocer*. Bajo el lema «traducción institucional» estaríamos hablando del contexto diplomático, médico, jurídico, técnico, de servicios sociales,

incluso comercial (Camayd Freixas 2012). El libro ha sido escrito por las personas que componen la Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública. La idea de crear este libro sobre la realidad de los profesionales de la traducción y la interpretación se dio en la II Jornada de Traducción y Terminología Institucional en el año 2009. El objetivo era analizar las condiciones en las que trabajan estos profesionales y dependiendo de los resultados de este análisis hacer propuestas de mejora. Con la ayuda de la Comisión Europea y del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, la Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública han tratado de darle una mayor visibilidad a esta labor que a veces es tan poco visible. Aunque cada vez está cobrando más importancia no se ve reflejado en las condiciones de trabajo que la Administración ofrece. Lo que ellos no ven es que sin un traductor o intérprete hacer algunas tareas con extranjeros sería difícil o casi imposible al no comprender el idioma (Arévalo, 2012).

Basándome en las propuestas de reforma que expone el Libro Blanco (Arévalo, 2012) me gustaría señalar lo siguiente. Dentro de la Administración se encuentran dos grupos: el personal laboral y los funcionarios. En el primer grupo las cualificaciones que se les exigen a los que trabajan como traductores e intérpretes son insuficientes en comparación con lo que realmente se les debería exigir para realizar un trabajo de calidad. A veces basta con conocer el idioma y tener el bachiller, aunque no tengas el grado. Esto da respuesta a que la Administración desconoce cuál es la función real de un traductor e intérprete y por lo tanto no piden la formación adecuada. La importancia de tener un conocimiento de la lengua de trabajo y además una previa formación todavía se desconoce y es algo imprescindible para realizar un trabajo seguro y de calidad. En algunos ámbitos es incluso más importante que en otros ya que una mala traducción puede tener graves repercusiones y más cuando se trata de la Administración. Este desconocimiento tiene consecuencias hacia la profesión y una de ellas es que a veces no se reconoce como tal y por otro lado impone tareas que no les corresponde a los traductores e intérpretes.

Asimismo, las condiciones de trabajo no son las adecuadas y un claro ejemplo es la falta de internet a la hora de trabajar. Partiendo de la base de que hoy en día la tecnología mueve el mundo, es inexplicable como todavía puede haber ámbitos de trabajo como puede ser el del traductor y el intérprete en los que no cuenten con esta conexión ya que, sobre todo los traductores, necesitan esta herramienta constantemente para documentarse. La

Administración debería, por lo tanto, ofrecer tanto las instalaciones como la formación necesaria a cada uno de los traductores e intérpretes ya que esta profesión debería empezar a ser un derecho y, además, tener calidad (Arévalo, 2012).

Como conclusión de estos tres grandes apartados se podría decir en primer lugar que las diferencias culturales pueden provocar conflictos en el ámbito de la traducción y la interpretación en los servicios públicos. Hay que tener en cuenta algunos aspectos como la situación en la que esta persona se encontraba en su país de origen y la manera en la que ha llegado hasta aquí que probablemente desconocemos al principio de la interpretación. Esto hay que tenerlo en cuenta ya que puede tratarse de una situación delicada y de esta misma forma tenemos que actuar creando un ambiente cómodo y seguro sobre todo para el usuario. En segundo lugar, hay que tener en cuenta que por lo general tienen una cultura completamente diferente a la nuestra y eso no debemos intentar cambiarlo sino ayudarlos a que se adapten a la nuestra de la mejor manera posible siempre y cuando se respeten sus creencias religiosas, sus hábitos y costumbres. A veces la discriminación hacia los inmigrantes se produce cuando pretendemos que vengan a nuestro país actuando como lo hacemos nosotros, pero si nos ponemos en su lugar, ¿nosotros actuaríamos como ellos si estuviéramos en el suyo? Lo más probable es que no, ya que cada uno tiene su cultura y de esa forma actuamos. Si además a esto se le suma la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran la mayoría resulta de primeras aún más complicado adaptarse tan rápido a una sociedad en parte muy diferente a la suya (Mora Castro, 2007).

Si por ejemplo nos centramos en el ámbito sanitario cada uno percibe la enfermedad y la curación de una manera diferente y quizá cuando se le ofrece un tratamiento común en nuestro país, ellos se oponen prefiriendo aquellos que son propios de su cultura y de su lugar de origen. Como anteriormente se ha comentado es posible que estos conflictos culturales centrados quizá más en la religión se den en el ámbito sanitario. Sin embargo, si hablamos de las diferencias con respecto a la comunicación no verbal se podrían dar por igual en cualquiera de los ámbitos. De este apartado se podría decir que es fundamental que la persona que va a mediar e interpretar tenga un buen conocimiento de los matices culturales del usuario siendo esta su propia cultura o habiéndose formado.

Asimismo, la parte emocional de esta profesión es otro de los aspectos fundamentales y tiene muchos puntos que se deben tener en cuenta. Primero el control del estrés y de las

emociones que debemos tener para no desgastarnos psicológicamente más de la cuenta; segundo el mantenimiento del código deontológico a pesar de crear situaciones cómodas y empáticas sobre todo para que el usuario se sienta cómodo y tercero, pensar que como intérpretes debemos únicamente transmitir el mensaje y evitar conflictos y de esta forma no llevarnos tan a lo personal el trabajo que estamos realizando para así como he dicho antes no involucrarnos tanto y poder mantener los sentimientos a un lado. Aunque a veces no es tan fácil ya que son muchos más los factores que pueden intervenir como puede ser el conocimiento de situaciones parecidas o el acercamiento de más que se puede producir si son personas con las que compartimos idioma y además lugar de origen. Esto se vuelve mucho más complicado si además se trata de personas que conocemos por eso siempre hay que evitar trabajar con personas cercanas y de ahí a que no sea nada profesional que un familiar o amigo realice la intervención cuando el usuario desconoce el idioma.

Por otro lado, con respecto a la profesionalización, la formación y el apoyo institucional se puede ver que todavía queda mucho por evolucionar ya que cada vez debe profesionalizarse más la traducción y la interpretación, así como su obligada formación para contratar intérpretes en lugar de servirse de personas sin conocimientos solo porque conocen el idioma y son personas cercanas. Una persona formada debe hacerlo mejor y teniendo en cuenta todos los aspectos que debe tener. Además, sería conveniente que los prestatarios del servicio público tuvieran ya no solo una formación sobre como trabajar con intérpretes sino empezar por conocer en que se basa su trabajo que muchos hoy en día todavía desconocen. Incluso deberían contar con un equipo de intérpretes en aquellos lugares en los que a menudo son necesarios para realizar una interpretación o mediación ya que eso afianzaría la relación entre estos y los prestatarios y sería muchos más sencillo realizar este trabajo juntos al conocerse, además de que el intérprete por su lado tendría mayores nociones del tema al estar siempre con los mismos prestatarios y en los mismos ámbitos.

4. Metodología y muestra de datos

El trabajo trata sobre la traducción y la interpretación en los servicios públicos, pero más concretamente sobre las dificultades culturales a las que un profesional se puede enfrentar. Para poder obtener información sobre este tema he decidido realizar una encuesta con todo aquello que quería saber, es decir, conocer un poco más acerca de estas dificultades, así como la manera en la que se enfrenta cada uno ante una interpretación y otras cuestiones

que más adelante explicaré. La encuesta va dirigida principalmente a intérpretes profesionales ya que son los que mejores respuestas pueden dar.

Lo primero que he hecho ha sido pensar que era lo que me interesaba saber y quería investigar acerca de la interpretación en los servicios públicos con respecto a los conflictos culturales que pueden crearse, basándome sobre todo en lo que hemos visto en las clases del máster. Se podría decir que en los tres módulos hemos trabajado la cultura, así como el idioma y los problemas que podía haber en cada caso ya sea en el ámbito sanitario, jurídico o social. Así que una vez que tenía la idea clara sobre lo que quería buscar y así redactar mi trabajo, me documenté para ver cual eran realmente los puntos que más me interesaban para realizar la encuesta.

La encuesta está realizada con la plataforma Google Forms bastante sencilla para realizar este tipo de formularios y, además, tiene varias opciones de respuesta lo que hace que sea más dinámico y puedas elegir dependiendo de tus intereses. También crea los propios gráficos una vez que las respuestas están. El formulario consta de doce preguntas todas relacionadas con el mundo del intérprete y la cultura. Para recibir respuestas se la envíe tanto a profesores de la UAH como a los de la UMU que es mi antigua universidad y algunos quisieron participaron en la encuesta. Estos también la reenviaron a compañeros suyos de la profesión. Además, también pensé que sería curioso que me respondieran mis compañeros del máster ya que al haber cursado lo mismo que yo podrían interesarse por el cuestionario. Se lo mandé a aquellos que ya estaban trabajando, a los que anteriormente ya habían interpretado e incluso a los que estaban prácticas y así me contarían su perspectiva en cuanto a mis preguntas. Lo compartí también por redes como LinkedIn y Facebook en las que se encontraban intérpretes profesionales y pensé que alguno podría estar interesado.

Algunas de estas preguntas tienen múltiples respuestas, otras en cambio tienen una escala de menos a más en la que han tenido que seleccionar, dependiendo de su experiencia, el grado de la respuesta. Solo hay una pregunta en la que además de dar varias opciones, he dejado una casilla con la respuesta “otros” para que añadieran más ejemplos con los que se hubieran encontrado. He decidido poner preguntas de este tipo en lugar de preguntas de respuesta larga ya que, en primer lugar, hay personas que tienen poco tiempo como para estar rellenando cuestionarios y de esta forma, al ser de respuesta corta siempre hay más posibilidades de que participen. Por otro lado, para mi puede resultar más costoso si me

encuentro con muchas respuestas largas ya que para leer y analizar todo tardaría más. Por esta razón, he decidido hacer este tipo de encuesta. Además, todas las respuestas son anónimas ya que lo que me interesa saber no son los datos personales de las personas sino su experiencia en cuanto a su trabajo como intérpretes y para eso no me ha sido necesario pedir ningún dato que los identificara.

La primera pregunta simplemente es indicar el sexo. Las tres opciones que he dado han sido hombre, mujer o no contesta. Esta pregunta, aunque parezca simple me parecía muy interesante ya que en ocasiones las interpretaciones se pueden volver más complicadas si el intérprete, por ejemplo, es un hombre debido a que en algunas culturas puede estar mal visto que un hombre sea el que vea e interprete a una mujer.

Uno de los ejemplos más destacados con respecto al género podría ser en el ámbito sanitario. Al igual que el idioma puede ser una barrera comunicativa también lo es la cultura. Si hablamos de sanidad, como anteriormente se ha comentado, la concepción de salud, enfermedades y curación están compuestas por la propia cultura. Además, en el caso que se ha mencionado suelen ser también personas que no dominan muy bien el idioma y de ahí a que vayan acompañadas en la mayoría de los casos por el marido o cualquier persona de confianza y es eso lo que provoca mayores complicaciones ya que si estuvieran ellas solas se podría llegar a un entendimiento. Esto no es aplicable a todo el mundo ya que, aunque estas personas sean pertenecientes a una misma cultura no todos están tan aferrados a sus costumbres y puede que no haya ningún problema a la hora de trabajar con ellos (Raga Gimeno, F., 2013).

Este caso está centrado en el ámbito sanitario porque podría ser uno donde más se den este tipo de conflictos, aunque perfectamente podría pasar en el ámbito social o jurídico. En todos los casos habría que mediar y explicar a ambas partes que está ocurriendo. Esta es una de las razones por las que hay que estar formado e informado de la cultura y el idioma de trabajo, porque si no sabemos de esto no podríamos solucionar los conflictos (Raga Gimeno, F., 2013).

Además, también he puesto esta pregunta para saber cual es el porcentaje de hombres y mujeres en el ámbito de los servicios públicos. En función de esta respuesta podría ver los porcentajes de lo dicho justo antes, en que puede afectar el género al trabajar como traductor e intérprete.

La segunda pregunta de la encuesta trata sobre la lengua de trabajo y las opciones que he dado a elegir han sido: inglés, francés, alemán, árabe y chino. He elegido estas lenguas por dos razones. La primera porque son los idiomas impartidos en el máster, excepto el alemán, que en su lugar iría el ruso y la segunda razón es que están dentro de los 10 idiomas más hablados en el mundo. Sin embargo, al realizar la carrera me encontré con idiomas como el italiano y el alemán, pero no estaba la opción del ruso o el chino. Al contrario del máster en el que, sí están estos dos últimos, pero no los dos primeros. De ahí a que haya hecho una selección de 5 idiomas que prácticamente son comunes en los dos estudios y además pertenecen a unos de los más hablados en el mundo.

Según la página web Idiomas más hablados en el mundo (2020) el orden de las lenguas más habladas en el mundo sería: inglés, chino mandarín, hindi, español, árabe, bengalí, francés, ruso, portugués y urdu.

De entre todos los idiomas más hablados en el mundo he seleccionado 5, como anteriormente he dicho, los que he considerado más conocidos en este ámbito de trabajo. Además, sabía que a las personas a las que distribuiría la encuesta trabajarían con uno o varios de esos idiomas.

Entre las opciones de respuesta no se encuentra el español y la razón es que al estar en España he dado por supuesto que sería la lengua materna o segunda de todos o casi todos los intérpretes a los que va dirigida. Es decir, que de todos esos idiomas trabajarían hacia el español y en algunos casos del español hacia uno de los otros. Aunque lo he incluido dentro de la descripción de los cinco idiomas elegidos ya que es uno más de trabajo.

La respuesta de por qué he elegido esos idiomas ya la he explicado más arriba, pero ahora la pregunta es porque son los idiomas más comunes que ofrecen las universidades ya sea en carrera o en máster. La respuesta es evidente, por nuestra zona geográfica, por motivos ya sean culturales, políticos o incluso turísticos, estos son los idiomas que más se utilizan en nuestro país y de ahí a que como traductores e intérpretes nos enseñen idiomas que vamos a utilizar trabajando en España. Claro está que dependiendo del país tendrán unas necesidades u otras y los idiomas variarán. Igual que es España, en ocasiones es necesario conocer lenguas cooficiales para poder realizar traducciones, pero de eso se suelen encargar las personas que al vivir en dichas comunidades conozcan las lenguas o personas que por pura curiosidad las

hayan aprendido. Sí quieres aprender un idioma fuera de la profesión de traductor e intérprete y no lo ofrece la universidad siempre hay más alternativas como pueden ser las academias. Pero como profesionales, nos ofrecen aquellas lenguas en las que vamos a encontrar trabajo.

Se podría decir que el inglés, el francés y el alemán, siguiendo este orden, son los idiomas más traducidos en nuestro país, aunque, desde hace un tiempo han aumentado las traducciones por parte de idiomas como el chino, el ruso y el árabe. El ruso, por ejemplo, no es uno de los más frecuentes, sin embargo, cada vez es más común en el continente europeo. Por su lado, el árabe también tiene una gran importancia, además es curioso que sean los propios hablantes nativos los que se dediquen a este tipo de traducción ya que no solo conocen el idioma sino también la cultura que en ocasiones es tan diferente a la nuestra. El chino por su influencia en el comercio internacional también está cada vez más demandado no solo en España sino en el resto del mundo y los traductores nativos son un punto fuerte en este idioma (Los idiomas más traducidos en España, 2021).

La tercera pregunta es la siguiente: ¿Con qué frecuencia tiene que mediar culturalmente mientras realiza una interpretación? Valore del 1 al 5. En esta pregunta las respuestas van en escala del 1 al 5 siendo 1 nunca y 5 siempre.

Mediar culturalmente e interpretar son dos trabajos diferentes pero que en muchas ocasiones se complementan. Es por esto por lo que me parecía curioso conocer la experiencia de los intérpretes cuando están trabajando y saber si es común que estas dos doctrinas se complementen. Por un lado, está la mediación que se refiere al ámbito cultural y por otro, está la interpretación que es la parte lingüística. Señalo esta diferencia ya que cuando hablamos de un intérprete en los servicios públicos no significa que este sepa mediar o que conozca la cultura del otro. Además, repito que la necesidad de estar formado en estos dos ámbitos por igual es muy importante para llevar a cabo un buen trabajo ya que aquí entra en juego la comunicación no verbal, las costumbres, la religión y muchos más aspectos que se deben tener en cuenta en estos casos (Campos López, 2004).

En la primera pregunta he hecho referencia a la situación con las mujeres de origen marroquí y como afecta esto en cuanto a la atención sanitaria dependiendo del género del proveedor del servicio público. Ahora voy a dar más ejemplos con respecto a las diferencias

culturales que nos podemos encontrar con la anteriormente mencionada y ver la necesidad de mediar en algunos casos.

Tras las entrevistas realizadas por Campos López (2004) sobre los problemas comunicativos entre personal sanitario y pacientes algunos de los ejemplos que se pueden destacar son los siguientes: Uno de los principales problemas es la comida del hospital ya que en la religión musulmana no se debe comer cerdo y las personas hospitalizadas a veces dudan del personal hospitalario con respecto a si respetaran su decisión de no comer este alimento. De ahí a que sea normal que en numerosas ocasiones sean los propios familiares los que les traigan la comida. Teniendo en cuenta la cultura musulmana no podemos olvidar la época de Ramadán. Según National Geographic (2018):

El Ramadán es el mes sagrado para el islam. En esta época del año los musulmanes ayunan desde la salida del sol hasta el ocaso. Para ellos esta es una época de lucha contra los deseos y pasiones [...] con el objetivo de evitar el mal y estar más cerca de Alá.

En este periodo es fundamental que los médicos estén al tanto ya que hay que ajustar la medicación de cada paciente teniendo en cuenta las horas de ayuno.

Otro de los casos más comunes y mencionado en la primera pregunta es que tanto las mujeres musulmanas como sus maridos prefieran que cuando se necesite una exploración física sea otra mujer la que la atienda ya que de lo contrario podrían sentirse incómodas e incluso negarse a realizarse la prueba, además de que el marido en estas ocasiones se suele negar por completo.

Por último, es también normal el temor a hablar de temas sexuales o de enfermedades que puede provocar la muerte ya que se podría decir que son temas tabús para ellos y evitan de cualquier manera llamarlo por su nombre.

De nuevo vuelve a ser en el ámbito sanitario donde podemos encontrar mayores diferencias entre las culturas ya que la medicina entra dentro de esta y cada uno tiene sus propias perspectivas sobre la salud y los métodos de curación, entre otros.

La cuarta y la quinta pregunta las voy a comentar de forma conjunta ya que una indirectamente actúa sobre la otra. La cuarta pregunta es la siguiente: ¿Cuánto estrés le generan los “problemas” culturales al interpretar? Valore del 1 al 5. En esta pregunta de

nuevo las respuestas van en escala del 1 al 5 siendo 1 nada y 5 mucho. Por otro lado, la quinta pregunta es: ¿Cuánto le afecta emocionalmente esto y cuánto se implica? Las respuestas van en escala del 1 al 5 siendo 1 nada y 5 mucho.

La cuarta pregunta me parece muy interesante ya que no todos sabemos enfrentarnos a estos problemas y cada persona lo gestiona de una forma diferente. En este caso me refiero al estrés que pueden provocar estos conflictos culturales, aunque también voy a mencionar de forma breve, cuáles son los otros motivos que pueden causarlo, mencionados en el marco teórico con más profundidad. A través de esta pregunta quería saber cuál era la experiencia de los profesionales que se enfrentan a esto día a día y comprobar si realmente se sentían estresados ante algunas situaciones.

En primer lugar, el estrés que según la RAE es: “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

Los conflictos culturales se pueden definir según Turner J. (2005) como “un conflicto causado por diferencias en los valores y creencias culturales que colocan a las personas en desacuerdo”. En este caso las personas serían el usuario y el proveedor del servicio público que tras ser de diferentes culturas pueden llegar a entrar en conflicto y aquí es donde entra el papel del mediador e intérprete.

Estas situaciones pueden llegar a causar estrés u otros problemas como podría ser el impacto emocional. Esto puede deberse a varias razones como anteriormente se ha mencionado ya sea por la sensibilidad del intérprete, al verse reflejado en una situación parecida o porque no se sienta lo suficientemente preparado como para interpretar o mediar ante una situación así, aunque puede ser por otros muchos motivos. De ahí la importancia de estar concienciado y preparado para mantenerse en una posición neutra en la que no dejemos que nos afecten temas ajenos a nosotros y dedicarnos únicamente a transmitir el mensaje creando un ambiente lo más cómodo posible. El estrés no considero que vaya a desaparecer, pero el poder controlarlo siempre mejorará con la experiencia.

El estrés también puede darse al ver el estado del usuario y no saber como ayudarlo incluso al sentir que, por parte del usuario, el intérprete es la única ayuda que tiene al entenderlo y comunicarse en su idioma. El estrés del que hablamos en estos casos es más bien

emocional por la serie de circunstancias que se pueden dar en una mediación y por las condiciones en las que puede venir el usuario. Pero el estrés no solo puede venir causado por lo mencionado anteriormente sino también por otros motivos como pueden ser la poca preparación previa a la interpretación y como consecuencia no se ven preparados para interpretar un tema del que pueden tener cierto desconocimiento. Además, los medios técnicos de los que dispongan, así como el ruido ambiente también influyen en la calidad del trabajo y en el propio profesional.

Así que se podría decir que el intérprete al tener que tener en cuenta directa e indirectamente tantos aspectos a la vez se pueden ver en una situación estresante. Algunos de los puntos que se pueden destacar son: la mediación intercultural cuando sea necesario para así evitar conflictos entre las otras partes; la gestión de toda la información que da tanto el usuario como el prestatario del servicio público sin dejar ningún dato de lado; la gestión del estrés emocional, por las diversas situaciones que se han comentado, a la misma vez que se interpreta; el intercambio constante de idioma así como el cambio del turno de palabra y por último los diferentes trabajos del intérprete como puede ser la traducción a vista en algunas ocasiones y la gestión administrativa que debe seguir el usuario el cual puede desconocer toda la información. Es el intérprete en este caso quien debe ayudarlo que también puede ser que no conozca mucho sobre el tema, aunque en este caso como buen profesional debe conocer el ámbito de trabajo y sus respectivos documentos (Darias Marrero, A. 2020).

También es importante señalar que el papel del intérprete en este ámbito no es tan invisible en comparación con otros campos de la traducción y la interpretación, pero aun así la función es la misma. Es más visible ya que en ocasiones tiene que mediar y eso supone un acercamiento hacia el usuario. En este punto ya entra la quinta pregunta lo que puede llegar a afectarle emocionalmente, así como implicarse ya que al ser más visible y cercano al usuario puede implicarse más de la cuenta. Esto depende también de cada persona de lo preparada que se sienta y de la sensibilidad que pueda tener. Esta pregunta he querido hacerla ya que quería saber cuanto se podía implicar cada intérprete y saber cual eran los porcentajes de cada uno para así ver el punto de vista con respecto al trabajo real. De ahí a que pregunte cuanto te afecta y cuanto te implicas ya que normalmente cuanto más te impliques más te puede afectar. Es conveniente que si una persona no está preparada psicológicamente para realizar cierta interpretación rechace el trabajo ya que además de afectar a la calidad del trabajo también le

afecta a ella de manera personal. Además, sería ideal que como profesionales nos pudieran preparar para lidiar con estos sentimientos y mantenernos al margen en algunas ocasiones, aunque en otras quizá sea necesario acercarnos un poco al usuario y que este se sienta más cómodo (Darias Marrero, A. 2020).

La sexta pregunta que he incluido en mi encuesta es la siguiente: Considero que como intérpretes debemos conocer bien las diferentes culturas a las que nos podemos enfrentar según el idioma de trabajo, ¿está de acuerdo? Valore del 1 al 5. Siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Realicé esta pregunta porque me interesa saber cuál es el punto de vista en cuanto al conocimiento cultural por parte de las personas que se dedican a la profesión. Directamente he afirmado que es necesario conocer las diferentes culturas con las que vamos a trabajar. Lo he afirmado porque me parece uno de los aspectos más importantes dentro de la profesión de intérprete, además, como se ha mencionado en varias ocasiones el papel de mediador y de intérprete están unidos ya que no sabes cuando te va a tocar actuar como tal. Si en muchas ocasiones ya es complicado enfrentarse a este tipo de conflictos emocionalmente hablando e incluso por miedo a no realizar un trabajo de calidad en cuanto a nivel lingüístico, peor aún si no conocemos de donde nace el problema y porque cada persona dependiendo de su cultura actúa de una forma. Sería imposible mediar y poder explicar a la otra persona que es lo que está ocurriendo.

La multiculturalidad es una realidad desde hace años en nuestro país y conforme avanza la sociedad y vienen nuevos cambios debemos evolucionar nosotros. Este fenómeno engloba la cultura, la lengua y la religión que varía depende de la nacionalidad. Hay países cercanos en los que son muy pocas las diferencias que nos encontramos entre unos y otros o incluso diferencias que dependiendo del contexto en el que se den no tienen importancia. En cambio, hay diferencias culturales que sí debemos tener en cuenta al trabajar en el ámbito de los servicios públicos. Una de estas podría ser la cultura árabe como se ha explicado en varias ocasiones (Laghrich, S., 2004).

El conocimiento de la cultura no solo nos puede facilitar el trabajo, sino que también nos puede acercar más al usuario en las ocasiones en las que esto sea necesario y más aún si se trata de que nuestra lengua y cultura es la misma que la suya. Laghrich S. (2004) en una

conferencia contó algunas de sus experiencias en las que se confirma lo dicho anteriormente, la necesidad de estar cerca de la cultura. En su caso, su lengua materna y con la que trabaja es el árabe, al conocer de primera mano la cultura ha podido ayudar con su labor mediadora a muchas personas que lo han necesitado. Las anécdotas que cuenta son de situaciones un tanto delicadas como por ejemplo un paciente ingresado en la planta de tetrapléjicos que rechazaba a cualquier persona que intentara ayudarlo ya fueran médicos, policías, etc. O también la historia de una mujer marroquí que iba a dar a luz y quería dar en adopción a su bebé al no conocer las ayudas que se le podían brindar. Estos son algunos de los ejemplos que cuenta en los cuales todo salió bien al tratarse de personas de su misma cultura y su saber mediar aprendido con la experiencia. De ahí a que directamente haya afirmado la pregunta ya que no tengo dudas de que conocer más allá de una lengua siempre puede ayudar más al otro, aunque esa es mi opinión y la de muchos otros quería conocer también la de los demás profesionales de este ámbito.

La pregunta siete es la siguiente: En los casos en los que nos encontramos con estos conflictos, ¿suele poner de su parte el prestatario del servicio público? Valore del 1 al 5 siendo 1 nunca y 5 siempre.

Teniendo en cuenta que los principales ámbitos en los que se dan las TISP son el médico-sanitario, judicial, policial, administrativa, social-educativa los prestatarios o proveedores de los servicios públicos son profesionales relacionados con este ámbito. Dentro del ámbito sanitario y dependiendo de que trate la consulta puede ser un médico, un enfermero, una matrona, entre otros. En el ámbito jurídico los profesionales pueden ser abogados, jueces, entre otros. En lo policial lo normal es que esté el policía como prestatario. Por último, en el ámbito socio-educativo podemos encontrar profesores, trabajadores sociales, incluso psicólogos.

En conclusión, esta pregunta es muy interesante a la vez que importante ya que la manera en la que actúe el prestatario del servicio público en el transcurso de una interpretación es fundamental para que todo fluya mejor ya que el fin del intérprete y el suyo es ayudar al usuario y lo mejor es complementarse. Como anteriormente se ha comentado siempre hay quien no entiende muy bien cual es el papel del intérprete y eso perjudica directamente en cuanto a su trabajo, su remuneración y su profesionalización. Sería muy acertado que cada uno tuviera su equipo de intérpretes de confianza, pues eso significaría que

reconocen el trabajo de este y pondrían más confianza en él al conocerlo, además al estar siempre en el mismo ámbito conocería el contexto con el que va a trabajar, es decir, estaría familiarizado. El prestatario también ayudará dependiendo del conocimiento que tenga sobre la profesión y dependiendo de cual sea el grado del problema. En cuanto a los conflictos culturales será el intérprete el que realice una mediación, teniendo en cuenta que la mayoría de los prestatarios prefieren ser ellos mismos o el usuario los que pidan a este una explicación en lugar de ser él en primera persona el que dé la explicación, pero como siempre eso dependerá del contexto de la situación. Sería también muy curioso que los profesionales que vayan a trabajar con intérpretes realizaran cursos o se formaran sobre el papel de este y como trabajar con él, de esta forma todo fluiría mejor. En el próximo apartado veremos las respuestas de los intérpretes encuestados y conoceremos así su versión.

La pregunta ocho está relacionada con la anterior ya que vuelve a tratar sobre los conflictos culturales. En este caso la pregunta es: ¿Surgen muy a menudo este tipo de conflictos y son complicados de resolver? He dado 3 respuestas para esta pregunta. La primera es sí, surgen a menudo y son complicados de resolver; la segunda es sí, surgen a menudo y no son complicados de resolver; la última es no suelen surgir.

He dado estas tres respuestas ya que dependiendo del caso pueden surgir y con una simple explicación que se resuelva el problema, pero otras en cambio puede que surjan y al intérprete le pille desprevenido y no sepa cual es el problema o simplemente que entre médico y usuario no haya un acuerdo. Aunque también puede no surgir.

Los conflictos surgirán dependiendo, en primer lugar, de lo diferentes que sean las culturas de las personas que se encuentran en el transcurso de la interpretación. Suelen surgir por los prejuicios hacia ciertos grupos sociales con pensamientos diferentes a los nuestros y es que en este caso no se trata de entenderlos o no sino de llegar a un punto medio en el que se pueda ayudar en este caso al usuario sin ser necesario cambiar sus pensamientos y adaptarlos a los nuestros. Normalmente se produce cuando hay prejuicios y se trata a todos por igual antes de conocer cual es el caso. De la misma manera, serán más complicados o menos dependiendo de cual sea el motivo del conflicto, de la preparación que tenga el intérprete para saber resolver la situación, así como conocimiento de porque está surgiendo, de la paciencia y comprensión por parte del prestatario del servicio público y de la actitud del usuario. Se podría decir que todo influye (*El conflicto intercultural*, 2018).

La resolución de estos conflictos como se ha mencionado en las preguntas anteriores repercute directamente en el estrés y el impacto emocional que le pueden causar al intérprete. Me parecía curioso saber en que medida aparecían estos problemas y cuanto costaba resolverlos ya que esto a su vez influye en la preparación que debe tener el intérprete, así como experiencia. Dando por hecho que estos conflictos existen y que son una realidad y una necesidad constante de estar resueltos para así llegar a un mejor entendimiento (*El conflicto intercultural*, 2018).

La pregunta nueve es la siguiente: ¿Cuál cree que es el principal peligro ante esta situación? (Puede seleccionar más de una opción). Las respuestas que he dado han sido poca neutralidad, sobrepasar el nivel de empatía, juzgar al usuario al no pensar lo mismo, otros.

Esta pregunta es muy importante ya que como se ha mencionado en varias ocasiones las interpretaciones en algunos contextos se pueden complicar ya sea por los conflictos culturales que surgen, porque la situación sea muy traumática o incluso porque el propio intérprete se vea reflejado en esa historia. En estos casos el intérprete puede hacer que peligre el código deontológico al saltarse alguna de estas reglas bien porque se siente identificado o incluso porque puede no estar de acuerdo. Sea cual sea el caso si es que surgiera el intérprete debe ser una figura neutra, debe intentar crear un ambiente cómodo en el que el usuario se sienta seguro, pero siempre cumpliendo con sus normas.

Los principales puntos del código deontológico son la fidelidad e integridad, la imparcialidad, la confidencialidad, la responsabilidad, entre otros. La fidelidad e integridad del discurso hace referencia a interpretar manteniendo el mensaje tal y como lo dice el otro. Esto no quiere decir que el intérprete no pueda añadir mensajes explicativos siempre y cuando no se salgan del contexto y sean para hacer una mejor interpretación del mensaje. La imparcialidad que se trata de realizar el trabajo sin posicionarse con ninguna de las dos partes sea cual sea tu pensamiento ya que estás ante dos personas que no conoces y tu función es transmitir el mensaje no dar la razón a uno o al otro. La confidencialidad se basa en mantener de manera confidencial toda la información que se trate durante el trabajo. Este punto pone en juego la profesionalidad del intérprete ya que contar algo que ha pasado o se ha dicho durante la interpretación puede poner al usuario en peligro dependiendo del caso. El último punto que se ha comentado ha sido el de la responsabilidad que consiste en aceptar trabajos para los que estemos capacitados, profesionalmente hablando, para así obtener un buen resultado. Realizar

trabajos para los que no estamos preparados al no tener conocimientos de dicho tema es un acto irresponsable y puede tener repercusiones para las personas a las que interpretas (PV 3.1. Código deontológico y de buenas prácticas, 2018).

Las tres respuestas que he dado en la encuesta están basadas en los principios de neutralidad e imparcialidad. Se podría decir que aplicado al ámbito de la interpretación debemos tener en cuenta los dos principios ya que en ningún caso podemos dar nuestra opinión o decantarnos por alguna de las dos partes. Esto no quiere decir que no podamos dar explicaciones siempre que sea necesario por alguna malinterpretación o conflicto cultural (Ruiz, 2018). Las respuestas que he dado a elegir han sido pensando en que como hemos visto a lo largo de todo el trabajo son las más complicadas de cumplir ante una situación difícil y quería saber cual se ponía más en peligro según la experiencia de los profesionales. Aunque evidentemente también pueden ser otros aspectos los que peligran de ahí a que he dejado respuesta libre para que los participantes pudieran expresar nuevas ideas basadas en su experiencia.

La pregunta 10 dice ¿Qué aspectos culturales le han provocado más dificultades? (Puede seleccionar más de una opción) Las respuestas han sido el nivel de estudios del usuario, diferencias religiosas entre el usuario y el prestatario, procedencia geográfica del usuario, nivel social del usuario, género del prestatario.

Aquí me interesaba saber cual eran los aspectos que más conflictos podían crear a lo largo de una interpretación. Como en el marco teórico he reflejado es muchas ocasiones se pueden dar estos conflictos por cualquiera de las respuestas que he dado a elegir o incluso por otras diferentes. Dependiendo de la cultura el género del prestatario puede afectar al realizar una interpretación a una mujer magrebí en el ámbito de la salud reproductiva o también si se trata de religiones diferentes a las nuestras que llevan su culto al ámbito público y privado puede verse afectada la situación también. Asimismo, el nivel de estudios o social del usuario puede afectar en la manera en la que entiende las cosas de la vida como puede ser en el caso que nos interesa todo lo relativo a los servicios públicos. Por ejemplo, en el ámbito sanitario como percibe la salud, la enfermedad y su curación. Todo esto siempre depende de la persona además de la cultura porque aun siendo de la misma cultura pueden entender algunos aspectos de diferente manera y reaccionar de otra forma. Cuando hablamos del nivel social, por ejemplo, también podemos referirnos a la diferencia de poder entre los interlocutores, es

decir, el usuario y el prestatario del servicio público. El prestatario está representando a un organismo público, lo que quiere decir que tiene cierto grado de autoridad, mientras que el usuario se encuentra normalmente en una situación más complicada por razones ya sea económicas, de salud o incluso políticas (Darias Marrero, A. 2020).

De la misma manera cuando estamos ante casos complicados en los que al usuario pueden suponerle un momento tenso influye mucho si van acompañados ya que si por ejemplo estamos ante un caso de violencia de género y va acompañada por el marido por el desconocimiento del idioma, es evidente que no se va a expresar de la misma manera que si estuviera sola. Por eso vuelvo a recalcar la importancia de que haya un intérprete que actúe de manera imparcial y neutra, que sea fiel a lo que el usuario dice sin verse afectado por esa tercera persona que no ayuda, sino que entorpece el trabajo tanto del intérprete como del prestatario. Además, este tiene un alto nivel lingüístico normalmente mejor que el del acompañante y, por otro lado, es capaz de crear una situación cómoda en la que a pesar de lo difícil que es para el usuario, este sea capaz de contar su problema sin el miedo a que la otra persona este al lado y esto no solo es aplicable para los casos de violencia de género sino para todos. Estos casos también están influidos por la cultura la mayoría de las veces.

La pregunta 11 es muy parecida a la 6 pero no es la misma. Esta pregunta es: Además de la formación lingüística, ¿considera necesario una formación en mediación intercultural? Valore del 1 al 5, siendo 1 nada y 5 muy necesario.

La diferencia entre una y otra es que la pregunta 6 hace referencia a conocer la cultura con la que vamos a trabajar para así facilitar en muchas ocasiones la interpretación ya sea porque es nuestra propia cultura o simplemente porque la conocemos por interés, por viajar, entre otros. La pregunta 11 sin embargo, va más orientada al conocer la cultura tras haber pasado por una formación previa de la misma forma que hemos realizado una formación lingüística.

La cultura, como anteriormente he explicado, abarca muchos aspectos desde la religión que es uno de los principales puntos hasta la comunicación no verbal, así como sus costumbres y tradiciones. Tener en cuenta todo esto mientras realizamos una interpretación es complicado, aunque sea parte de nuestra propia cultura. Centrarnos en transmitir el mensaje cambiando constantemente de idioma, mantener todos los principios que comprenden el

código deontológico, resolver cualquier conflicto que pueda surgir por las diferentes culturas y tener también en cuenta la comunicación no verbal es bastante complicado, pero no imposible. Por eso, desde mi punto de vista, si vas a trabajar con culturas muy diferentes a la de tu propio país, sería ideal adquirir una formación intercultural en la que aprender los conceptos más importantes y así poder lidiar con ellos. De la misma manera pienso que los prestatarios de los servicios públicos deberían empezar formándose por trabajar con intérpretes y entender cual es su trabajo porque a veces dan por hecho que deben o no deben hacer ciertas cosas sin conocer su verdadera función. Una vez conocido esto no estaría mal que tuvieran ciertas nociones de las culturas con las que suelen trabajar para así evitar algunos conflictos (Santana Falcón, R. 2013).

Así que, a modo de resumen se podría decir que al tratarse de establecer una conversación con personas pertenecientes a una minoría cultural y lingüística y además desconoce en ese momento la realidad social del país de acogida no siempre es aceptada o entendida por la otra parte por lo que hay una necesidad de mediación. El mediador en este caso debe tener conciencia de la historia, las tradiciones, los tabúes, su forma de estar en sociedad, entre otros. Por otro lado, debe también conocer todo lo que engloba tanto la comunicación verbal como la no verbal. Todo esto a veces no se adquiere solo, al no ser que sea nuestra propia cultura, y por lo tanto debe haber una formación (Santana Falcón, R. 2013).

Me parece interesante saber cuál es el punto de vista de los intérpretes y mediadores interculturales con respecto a si es necesario adquirir una formación por igual de la lengua como de a cultura. Además, en la barra de respuestas he dado del 1 al 5 para que así puedan señalar cuanto de importante a la vez que necesario es.

Por último, la pregunta 12: ¿Considera que el apoyo institucional al intérprete es el adecuado? Las respuestas son: Sí, es el adecuado, mejorable, insuficiente.

Esta pregunta tiene una gran importancia ya que cualquier profesión debería tener un respaldo institucional, así que sabiendo cual es la situación actual de la traducción e interpretación me gustaría saber cuál es el punto de vista de los profesionales sobre este tema.

Como anteriormente se ha mencionado, aunque la traducción y la interpretación se considera una profesión necesaria en muchos ámbitos, además de tener una larga trayectoria, todavía hay campos que están poco profesionalizados e incluso tienen salarios que no son

adecuados para el trabajo que esto conlleva. Esta insuficiencia de apoyo hacia la profesión se puede apreciar en varios países. Existen soluciones para este problema como es el caso de la creación de programas que fomenten la traducción y la interpretación en la Administración Pública o establecer pautas como hace el Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional en España.

El problema está en que en cada región las normas con respecto a la traducción e interpretación son diferentes, no hay una norma uniforme que englobe la profesión tanto en los lugares en los que se da como los ámbitos. Por otro lado, se suma también las diferentes formas de las que se puede realizar este trabajo y las que están por venir, como puede ser la interpretación telefónica que cada vez está ganando más terreno sobre todo por las nuevas tecnologías. Lo que se pretende es buscar normas internacionales para el ámbito judicial, médico e institucional de la misma forma que ya existen para la interpretación de conferencias y para la traducción escrita (Arévalo, 2012).

En muchas ocasiones este proceso se ha visto impulsado por aquellas instituciones que han necesitado los servicios lingüísticos, incluso por las asociaciones que anteriormente se ha mencionado y la industria privada y también por la investigación de este campo. Además, se podría decir que El Libro Blanco es el que más objetivos expone e intenta cumplir dándole a la profesión el apoyo que necesita con el fin de buscar unas normas uniformes que se cumplan en todo el país.

Como conclusión puedo añadir que todas las preguntas están basadas en dudas que me han ido surgiendo a lo largo de la documentación que he realizado para redactar el trabajo. Aunque las respuestas de algunas preguntas las podía suponer por todo lo que sé y he leído quería confirmarlo de nuevo. A lo largo del máster también nos han ido enseñando aspectos que desconocía y de los que he querido indagar más en el trabajo y por ese lado también he creado algunas preguntas. Todas están basadas en las dificultades culturales que se pueden crear a lo largo de una interpretación ya sea referido a las diferentes culturas y de ahí que afecten temas como el género del prestatario, el nivel social de cada uno de estos, entre otros, así como el estrés y el impacto emocional que pueden crearnos este tipo de situaciones. Además, hay otros temas de mucha relevancia como pueden ser los relativos al apoyo institucional y la ayuda del prestatario de los servicios públicos ante todas estas situaciones que en la mayoría de las ocasiones no es la mejor. Todas las preguntas y su respectiva

explicación están reflejadas en el marco teórico de ahí a que en este apartado haya sido más breve en algunas ocasiones y en otras haya citado de nuevo algunos aspectos comentados en ese apartado para así justificar las preguntas. Por último, como en la introducción he explicado he realizado doce preguntas de respuesta corta para que así más gente se animara a hacerlo al ser más rápido que escribir otro tipo de respuestas.

5. Análisis y resultados

En este apartado se van a mostrar los resultados obtenidos en las preguntas de la encuesta explicadas en el anterior apartado. Para esto se pondrán los gráficos que se han creado a raíz de las respuestas y así la explicación será mucho más visual. Debajo de cada gráfico se explicará la información obtenida con sus respectivos porcentajes. La encuesta es totalmente anónima, por lo que se desconoce cualquier dato de los participantes, así que solo se mostrarán números y gráficos con los que se puedan explicar los resultados.

A pesar de haber dado respuestas cortas con la intención de que fuera más rápido de rellenar y así más personas pudieran participar, nos hemos encontrado con muchísimas personas que no han querido realizar el cuestionario. Las razones han sido la falta de tiempo y la cantidad de cuestionarios que llegan. En algunos casos han respondido que nunca realizan este tipo de encuestas. Para los alumnos que las realizamos nos sirve bastante que empleen un rato en rellenarlos para así poder obtener mayores respuestas de personas que sabemos que son profesionales, de ahí a que la mayoría de las veces sean cuestionarios muy breves y de respuesta corta. Así que seguimos buscando intérpretes que estuvieran dispuestos a invertir unos minutos en ayudarme con mi TFM. Se han obtenido treinta y una respuestas que para hacerme una idea sobre la realidad de la interpretación en los servicios públicos y todo lo que esta conlleva no está mal, aunque me hubiera gustado que algunos más se hubieran animado.

La mayoría de los resultados obtenidos en la encuesta no nos resultan excesivamente sorprendentes, ya que, al haber consultado numerosas fuentes documentales para la realización de este trabajo, se han encontrado numerosas similitudes, tanto en opiniones como en experiencias profesionales. Ahora bien, en algunos casos, era nuestro deseo personal que algunos de los datos hubieran mejorado.

Una vez introducido el apartado vamos a seguir con el análisis de las doce preguntas y sus respectivas respuestas.

En la pregunta número uno hemos preguntado sobre el sexo de los participantes y las respuestas que nos hemos encontrado han sido las siguientes:

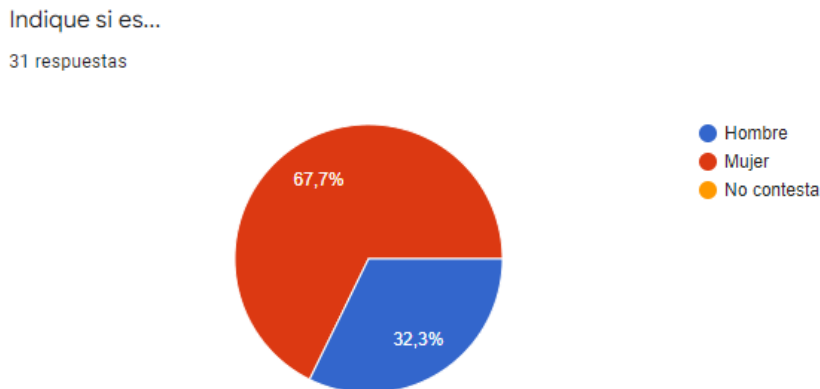


Figura 1: Indique si es...

De todas las respuestas se puede observar que un 32,3 %, es decir, 10 personas de las que respondieron la encuesta son hombres, y, el resto con un 67,7 %, un total de 21 personas son mujeres. Con estas respuestas se puede reafirmar que en el campo de la traducción y la interpretación predominan las mujeres, yo lo he podido comprobar a lo largo de mis estudios en los que incluyo el grado y el máster, pero además son evidentes los datos tras la realización de algunas encuestas. Probablemente esto se deba, remontándonos al pasado, a que la traducción empezó a ser una manera de expresión de las mujeres que en aquella época no podían ser las propias autoras de libros y con esta disciplina empezaron a entrar en este mundo. Además, desde la perspectiva de género se confirma que se trata de una profesión que tiene igualdad de salario independientemente de ser hombre o mujer. Aunque cueste creerlo todavía hoy en día ocurre esa desigualdad en algunos campos (Castro Vázquez, O., 2010).

Por último, basándonos en otra encuesta anónima ya realizada, repartida a diferentes empresas, se puede comprobar en tres preguntas distintas esta feminización de la profesión. La primera pregunta es sobre el porcentaje de mujeres en plantilla y se confirma que la mayoría de las veces más de un 75 % son mujeres. La segunda trata sobre los cargos directivos en la que se comprueba que, aunque baja el porcentaje es un 60 % de mujeres las que componen este cargo. Por último, las traductoras externas o freelance a las que recurren las empresas son del 75 % (*La feminización del sector de la traducción: resultados de la encuesta, 2021*).

En esta pregunta se confirma la que creíamos que sería la respuesta, un mayor porcentaje de mujeres, aunque se hizo también con la intención de ver si esta mayoría también estaba presente en el ámbito de los servicios públicos.

En la pregunta dos sobre las lenguas de trabajo estos son los resultados:

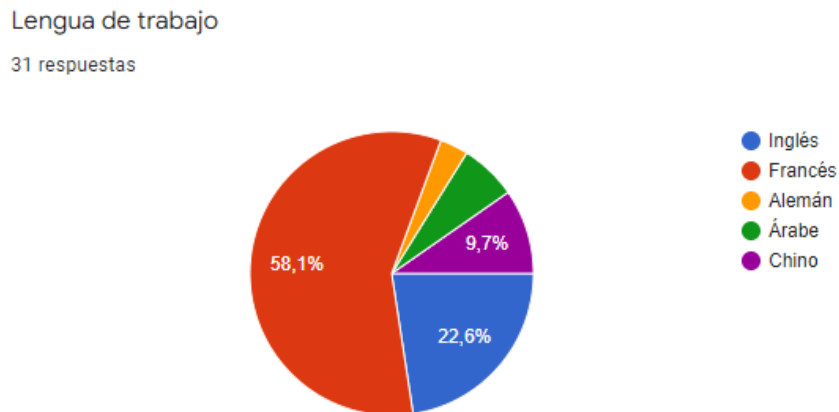


Figura 2: Lengua de trabajo

La mayoría de las respuestas con un 58,1 %, lo que sería un total de 18 personas, tienen como lengua de trabajo francés. Esto se debe a que muchas personas a las que se les compartió la encuesta, entre ellos profesores de mi antigua universidad y mis profesores actuales, así como mis propios compañeros que ya han trabajado y trabajan como intérpretes, emplean la misma combinación lingüística que yo, el francés. A este le sigue el inglés con un 22,6 %, es decir, siete son las personas que han votado. El siguiente en color lila, es el chino con un 9,7 %, son tres las personas que trabajan con este idioma. El árabe con un 6,5 % en el que han respondido dos intérpretes y por último el alemán con un 3,2 % y una sola respuesta.

Si se volviera a realizar la encuesta quizá hubiera añadido el ruso como opción ya que algunos de mis compañeros hubieran podido participar y habría visto cual es su opinión en cuanto a los conflictos culturales que se pueden crear al interpretar.

Es interesante haber conseguido al menos una respuesta de cada uno de los idiomas que se han elegido porque de esta forma se puede conocer más acerca de las dificultades y de las culturas de aquellos que no tenemos tan tratados como pueden ser el árabe y el chino y saber con qué frecuencia puede influir la cultura al trabajar con estos dos idiomas con culturas tan diferentes a la nuestra.

Por otro lado, creo que si más gente se hubiera animado a participar quizá hubiera predominado el inglés ya que como anteriormente en otros apartados se ha explicado es uno de los idiomas más hablado en el mundo, pero como hemos dicho al tratarse de intérpretes de mi entorno predomina el francés.

La pregunta tres sobre la frecuencia con la que debe mediar culturalmente el intérprete se va a mostrar con un gráfico diferente a los anteriores ya que aquí la opción de respuesta era diferente y de ahí a que los resultados se muestren de otra manera. Además, en este gráfico se puede observar que, a diferencia de las demás respuestas, solo aparecen 30, no se sabe si es debido a que la persona no respondió sin querer o por un error de la aplicación.

¿Con qué frecuencia tiene que mediar culturalmente mientras realiza una interpretación? Valore del 1 al 5.

30 respuestas

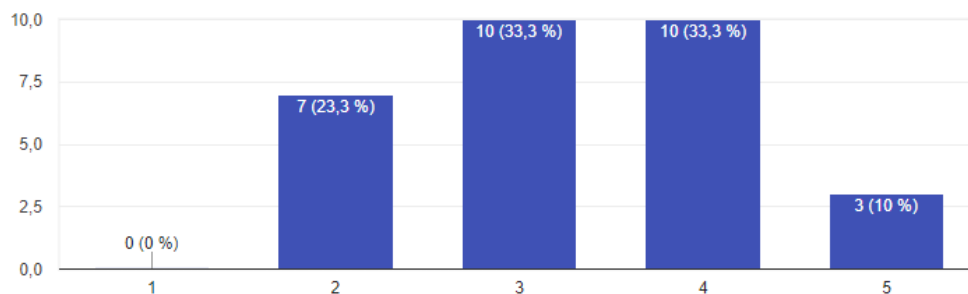


Figura 3: ¿Con qué frecuencia tiene que mediar culturalmente mientras realiza una interpretación? Valore del 1 al 5.

En esta pregunta las respuestas van del 0 al 5 siendo el primero nunca y el segundo siempre. Como se puede comprobar las respuestas de los extremos no son las que predominan ya que es imposible que nunca se medie, pero tampoco tiene porque haber conflictos cada vez que se realice una interpretación. En el número 2 con un total de 7 respuestas, es decir, el 23,3 % votan más cerca del nunca. Diez personas, un total del 33, % votan a la mitad, esto se interpreta como que no siempre hay que mediar, pero sí se dan de vez en cuando estos conflictos. Con la misma respuesta encontramos el intervalo 4, es decir, mismo número de personas y porcentaje. La única diferencia es que en este caso está más cerca del siempre. Por último, en la punta hay 3 personas, lo que supone un 10% del total, que han votado que siempre tienen que mediar culturalmente mientras interpretan.

Por otro lado, me gustaría exponer los resultados en cuanto a idiomas, es decir, ¿qué lenguas de trabajo habrán votado en cada caso? Aunque aquí en el gráfico no se muestren esos resultados desde la página de respuestas se puede mostrar. Entre los resultados 4 y 5 que son los que más se aproximan a mediar casi o cada vez que interpretan podemos observar que son el chino, el árabe y el francés. Teniendo en cuenta que en idiomas como el alemán solo ha votado una persona, no puede ser de los que más destaquen y aunque del inglés, por ejemplo, si son más de uno los intérpretes que han participado en la encuesta, no es una de las culturas donde más conflictos se puedan dar. Sin embargo, teniendo en cuenta que el chino y el árabe son las dos culturas que más resaltan, aunque hayan sido pocos los participantes, estos dos se encuentran en el rango más cercano al 5 siendo algunas de las respuestas 5. Además, también se encuentra dentro de estos el francés y esto puede deberse en algunos casos, como se ha explicado en apartados anteriores, a que son muchos los musulmanes que hablan francés y es una cultura muy diferente a la nuestra. Evidentemente, también puede ser un francés, pero sería menos común ya que no existe tanta diferencia cultural.

En la pregunta cuatro sobre el estrés se encuentra este rango de respuestas:

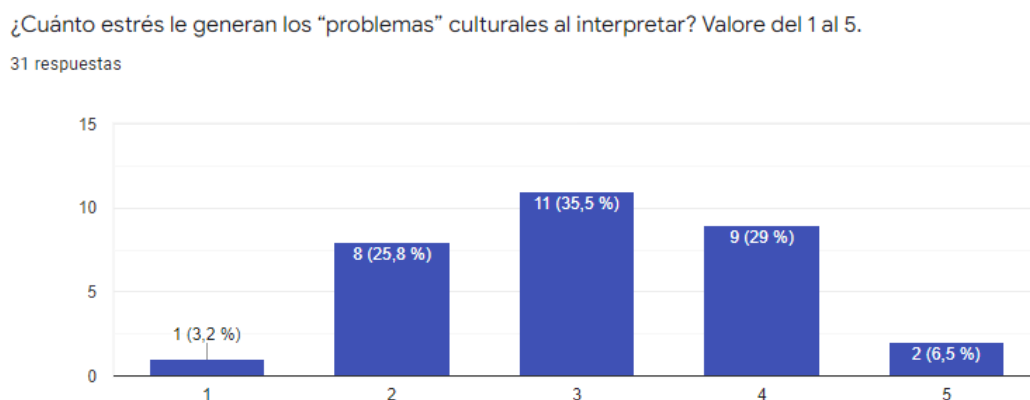


Figura 4: ¿Cuánto estrés le generan los “problemas culturales al interpretar? Valore del 1 al 5.

En esta pregunta ya no depende del idioma sino más bien de la persona ya que cada uno gestiona sus emociones, y en este caso el estrés, de formas diferentes. En esta pregunta hay respuestas en todos los rangos que en este caso van del nada al mucho. En nada, que sería el primer punto, encontramos una sola respuesta con un 3,2 %, seguido del 25,8 % siendo ocho personas en este caso las votantes más cerca del 0 que del 5. En el medio es donde se encuentra el mayor número de respuestas con un total de once y un 35,5 %. Estas se

interpretan como que no les causa un gran estrés, pero sí se pueden ver afectadas por la situación. A esta le sigue la siguiente que es la segunda con más respuestas, en este caso son nueve las personas que han respondido y un 29% del total. Por último, en el punto máximo son solo dos personas, es decir, un 6,5 %, a las que siempre les causa estrés en este caso mediar culturalmente cuando surge cualquier tipo de conflicto. Estas dos personas pertenecen al grupo de inglés y alemán, aunque como se ha dicho antes en este caso no se trata de idiomas o culturas, se trata más bien, en primer lugar, de cual sea el tipo de conflicto y en segundo lugar de como sea la persona y cuánto se involucra en estos temas. También son muchos otros los temas que pueden influir como es el caso de lo preparado que se sienta el intérprete o el saber resolver ese conflicto que ha surgido, entre otros.

La pregunta cinco de nuevo tiene un rango de respuestas del 1 al 5, siendo el primero nada y el segundo mucho.

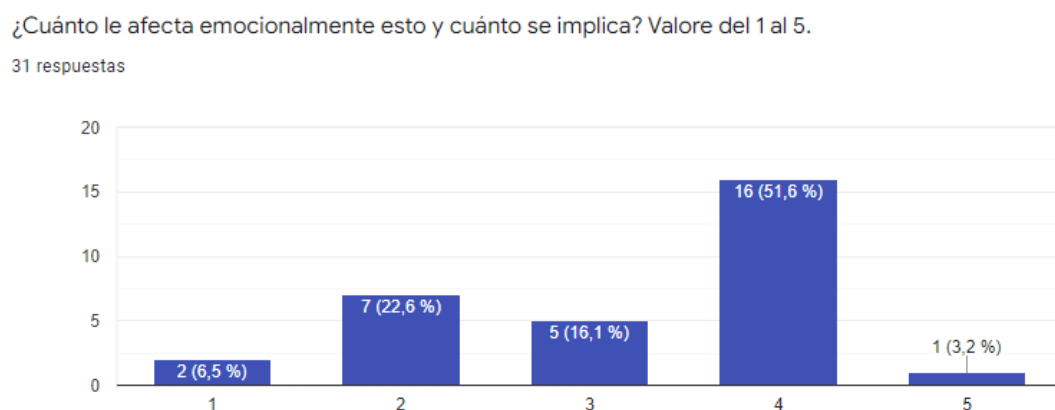


Figura 5: ¿Cuánto le afecta emocionalmente esto y cuánto se implica? Valore del 1 al 5.

En el apartado anterior, esta pregunta se comentó junto a la número cuatro ya que las dos están muy relacionadas. Una hace referencia al estrés y la otra a cuanto se implica tras este impacto emocional ya sea de estrés o de tristeza, entre otros. De nuevo esto no depende del idioma ni de la cultura sino de cada persona en particular. Como en la anterior pregunta se ha comentado y más profundamente en el marco teórico. Esto puede variar dependiendo de la estabilidad emocional que tenga el intérprete, así como la preparación y formación no solo en cuanto a lo lingüístico o la parte cultural sino también la parte emocional. Además, una de las causas en las que puede haber una mayor implicación y un mayor impacto emocional puede ser porque el intérprete no esté pasando por su mejor momento o porque en ese caso haya vivido o esté viviendo algo parecido a lo que cuenta el usuario. Tener que interpretar eso es

muy duro por eso dependiendo de cuál sea la situación es mejor rechazar un trabajo a tiempo porque este impacto emocional puede repercutir en el profesional.

En esta pregunta las treinta y una respuestas se dividen a lo largo de todo el rango. En el número uno siendo este nada nos encontramos con dos respuestas, es decir, un 6,5 % del total. Seguido de este el número dos con siete respuestas lo que significa un 22,6 % del total. En tercer lugar, y por lo tanto en el medio de este rango, han respondido cinco personas, lo que sería un 16,1 %. En cuarto lugar, siendo este el que más respuestas presenta, dieciséis personas lo han votado y esto supone el 51,6 %. Por último, solo una persona ha votado que le afectan mucho este tipo de problemas. Al ser solo un voto en porcentaje es el 3,2 %.

En este caso no se mostrarán los idiomas que han votado en cada caso ya que esto no influye en como le afecta a cada persona un conflicto cultural pues esto depende de otros factores como los que se han mencionado a lo largo de todo el trabajo. Las respuestas que se esperaban en esta pregunta son más o menos las obtenidas ya que es normal que a cada uno le afecte de una forma los conflictos y la manera de afrontar una interpretación, pero teniendo en cuenta que la encuesta va dirigida a profesionales de los servicios públicos que es donde más casos de este tipo se pueden dar se suponía que en la gran mayoría podría afectarles.

En la pregunta 6 estos son los resultados obtenidos:

Considero que como intérpretes debemos conocer bien las diferentes culturas a las que nos podemos enfrentar según el idioma de trabajo, ¿está de acuerdo? Valore del 1 al 5.
31 respuestas

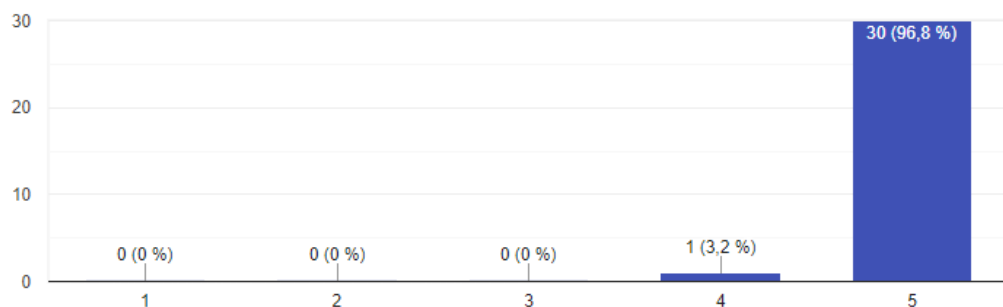


Figura 6: Considero que como intérpretes debemos conocer bien las diferentes culturas a las que nos podemos enfrentar según el idioma de trabajo, ¿está de acuerdo? Valore del 1 al 5.

Las respuestas a esta pregunta van de nuevo en escala lineal del 1 al 5, en el que va desde desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Solo una persona ha votado el número 4, y el resto, casi el total con un 96,8 % han votado que están totalmente de acuerdo. Estas respuestas son las que se esperaban ya que conocer la cultura del usuario al que se va a interpretar es tan importante como conocer el idioma. La cultura se puede conocer porque sea la de uno mismo o por los conocimientos que se hayan adquirido si no es la nuestra. De esta forma será mucho más sencillo resolver cualquier conflicto que se pueda producir a lo largo de una interpretación, así como entender en cada momento porque el usuario puede estar incómodo o que está queriendo decir. Todo esto se puede reflejar en la comunicación no verbal también y esto se vuelve más complicado para el intérprete ya que hay reacciones o gestos que no son tan fácil de captar y pueden ser importantes en el transcurso de la interpretación.

En la pregunta siete los resultados van de nuevo en escala lineal en este caso de nunca a siempre dependiendo de cuanto ayude el prestatario en cada caso.

En los casos en los que nos encontramos con estos conflictos, ¿suele poner de su parte el prestatario del servicio público? Valore del 1 al 5.

31 respuestas

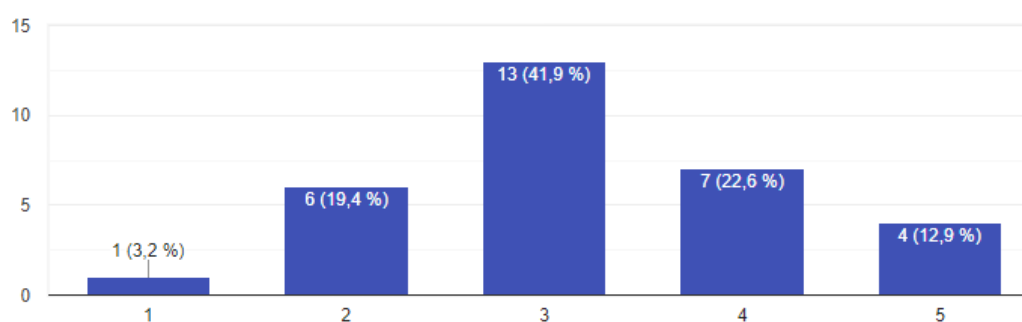


Figura 7: En los casos en los que nos encontramos con estos conflictos, ¿suele poner de su parte el prestatario del servicio público? Valore del 1 al 5.

Se pueden observar respuestas en todos los rangos de la escala. En el número 1 solo hay una respuesta, por lo tanto, solo el 3,2% ha votado que nunca ayuda el prestatario durante una interpretación. En el número 2 hay un total de seis respuestas, lo que supone el 19,4 %. En el punto 3 es donde más personas han votado, en total trece que visto en porcentaje es el 41,9 %. En el número 4 hay siete votos y un 22,6 % y, por último, cuatro personas han votado que siempre el prestatario ayuda. Este último tiene un 12,9 %. El rango de respuestas está bastante igualado por los dos lados, pero sí que es cierto que de la mitad hacia la derecha

es donde más votos hay, lo que significa que el prestatario sí suele poner de su parte en estos casos ya sea ayudando a resolver el conflicto o simplemente siendo empático y no poniéndose totalmente en contra. Los que en algunos casos han votado más cerca del nunca podría ser debido al desconocimiento por parte del prestatario del servicio público que en numerosas ocasiones, como se ha visto a lo largo del trabajo, no saben muy bien como funciona el papel del intérprete o bien porque no sea capaz de empatizar con la situación en la que se encuentra el usuario.

En este caso tampoco es necesario mostrar a que idioma se refiere en cada caso ya que esto está basado en la experiencia de cada uno y no tiene nada que ver con el idioma o la cultura con la que se trabaje.

La pregunta número ocho al no ir en escala lineal sino en tres respuestas fijas el gráfico es diferente y aparece dividido en tres colores diferentes con sus respectivos porcentajes. Además, se puede señalar que falta una respuesta, en lugar de haber treinta y una hay treinta como ha pasado anteriormente en una de las preguntas no se si debido a un error de la página o porque una persona no ha respondido.



Figura 8: ¿Surgen muy a menudo este tipo de conflictos y son complicados de resolver?

En este caso podemos encontrar el menor número de respuestas con un 13,3 %, es decir, solo cuatro personas han votado que no suelen surgir este tipo de conflictos. Aquí sí puede depender del idioma y la cultura con el que se trabaje ya que según lo diferentes que sean a la del país de origen puede haber mayor número de malentendidos. Las personas que han elegido esa respuesta pertenecen tres de ellas al idioma francés y el que hace cuatro al inglés. Son culturas normalmente más similares a la de aquí y puede ser uno de los motivos

por los que no se hayan encontrado con estos conflictos. Aunque como en otras ocasiones se ha mencionado, dentro del francés también pueden ser musulmanes.

La respuesta que le sigue a esta en cuanto a número de votos es la primera, que en este caso la han elegido 12 personas y tiene un 40% del total. Así que casi la mitad de los participantes con su experiencia han elegido que sí suelen surgir y son complicados de resolver. En este caso las lenguas de trabajo que más destacan entre las respuestas son de nuevo francés, inglés y alemán, lo que sorprenden ya que como se ha mencionado antes son culturas más similares a la nuestra y por ese lado pueden suponer menos problema, aunque eso en ocasiones no tiene nada que ver y puede referirse más bien a la preparación que tenga el intérprete en cuanto a lengua y cultura, depende también del tipo de conflicto que sea ya que hay algunas que pueden resultar muy complicados aunque conozcas de donde viene el problema o simplemente porque tanto usuario como prestatario del servicio público no pongan de su parte.

Finalmente, con el mayor número de respuestas catorce personas han votado que sí surgen a menudo, pero no son complicados de resolver. Este recuento es el 46,7 % del total. En esta parte podemos encontrar idiomas como el árabe o el chino que a pesar de sus pocos participantes todos han elegido esta opción y de nuevo aparecen algunos de inglés y de francés. Aquí se puede comprobar que no solo depende de lo diferente que sea la cultura sino de otros factores como los nombrados anteriormente ya que la cultura china y árabe son dos que precisamente son muy diferentes a la nuestra y sin embargo según su experiencia no han tenido mayor problema para resolver, así que se demuestra que no solo depende de eso.

En esta pregunta se esperaba que la respuesta fuera que, sí que iban a surgir que de hecho se confirma con el número de respuestas ya que veintiséis personas de treinta, en este caso, han votado que sí se suelen encontrar con este tipo de situaciones independientemente de que sean más o menos complicadas de resolver.

En la pregunta nueve se puede ver un gráfico diferente a los otros y es que en este caso además de aportar tres respuestas fijas se dio también la opción de que los participantes escribieran los principales peligros que se le habían dado dependiendo de sus experiencias. Así que, a las tres respuestas se le suman siete más que en adelante se comentarán y además

algunos aparte de aportar sus propias respuestas también han votado en algunas de las que ya se habían dado.



Figura 9: ¿Cuál cree que es el principal peligro ante esta situación? (Puede seleccionar más de una opción)

En primer lugar, se observa que la primera respuesta que se ofreció es la que más votos ha tenido con un total de catorce personas que visto en porcentaje es un 45,2 %. Casi la mitad de los participantes han votado que uno de los principales peligros es la poca neutralidad que puede llegar a tener el intérprete si estamos ante situaciones complicadas. La segunda respuesta con más votos es la de juzgar al usuario al no pensar lo mismo. Trece personas han elegido esta opción lo que supone un 41,9 % del total. Esta respuesta se puede dar tanto por parte del intérprete como del prestatario del servicio público y de ahí crearse un conflicto cultural, aunque siendo profesionales esto no debería pasar por parte del intérprete pues para eso existe un código deontológico que regula todas estas conductas y la única función es transmitir el mensaje que se está diciendo y mediar cuando sea necesario, pero no dar su propia opinión. En tercer lugar, está otra de las opciones que se dieron con un total de nueve respuestas, es decir, un 29 %. Es respuesta es sobre sobrepasar el nivel de empatía y es que ante situaciones difíciles es complicado llevar a cabo una interpretación sin intentar ser empáticos, pero como en otros apartados se ha explicado se puede ser empático a través de la mirada e incluso del tono de voz. De las tres opciones que se dieron el porcentaje que se esperaba era que sobre salieran las dos primeras respuestas en lugar de la de juzgar al usuario, aunque más o menos están repartidas.

En esta pregunta todas las respuestas están entre mezcladas por idiomas no hay ninguno que resalte. Aunque está claro que hay algunos grupos más grandes como el francés y el inglés y por lo tanto estos tienen más respuestas.

Además de estas, los participantes añadieron otras que se van a exponer ahora. Siete son las respuestas que se han dado:

1. La parte contraria, tanto de un lado como del otro, suele juzgar erróneamente por no conocer la otra cultura cuando no se hacen aclaraciones.
2. Dificultad para delimitar el rol como intérprete.
3. Obtener conclusiones erróneas por falta de conocimiento.
4. El posible conflicto y no entendimiento de las partes.
5. El usuario no tiene porque conocer el rol del intérprete. El usuario necesita ser interpretado no saber los entresijos de la formación que requiere el intérprete.
6. Caer en estereotipos culturales y dar por hechos rasgos culturales o diferencias sin estar seguros, lo que crea confusión.
7. Malinterpretación que puede llegar a dificultar la tarea.

En general, se puede observar que las respuestas que han añadido los participantes todas tienen relación con las que se habían propuesto, sobre todo con las de juzgar al usuario ya sea por prejuicios o por desconocimiento y saltarse el principio de neutralidad. A lo largo de todo el trabajo se ha visto que muchos de los conflictos se crean por estos motivos principalmente, pero ahora son los intérpretes los que de nuevo lo han confirmado en esta encuesta.

Es prácticamente imposible que el prestatario conozca todas las culturas con las que tiene que trabajar, a diferencia del intérprete que debe estar familiarizado con su lengua y cultura de trabajo. Es por esta razón que al menos el prestatario debería conocer el papel del intérprete y entre los dos llegar a un acuerdo para evitar conflictos con la tercera persona que esté en ese momento. Además, en el transcurso de la interpretación es el intérprete el que ayudara a evitar esto o a solucionarlo en caso de que se produzca.

En la pregunta diez se podía seleccionar más de una opción como respuesta, así que estos son los resultados obtenidos:

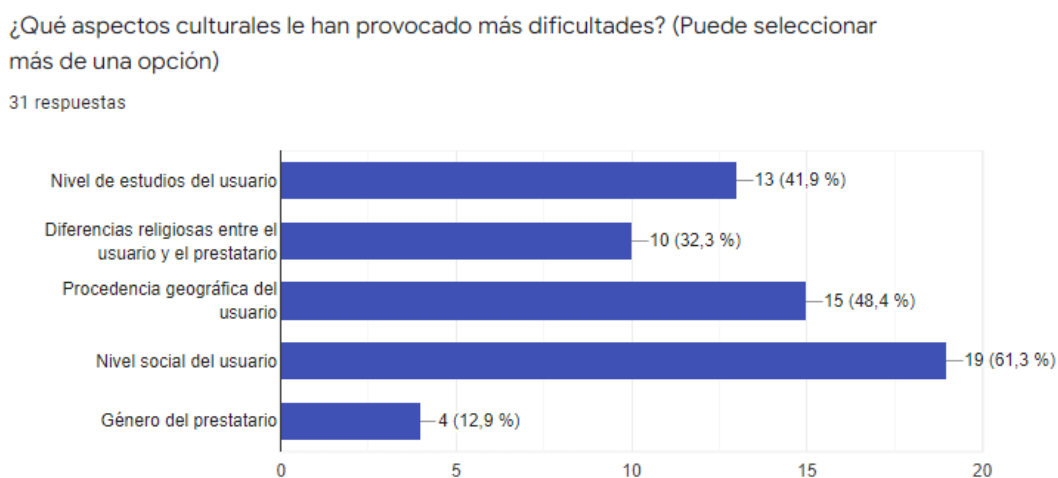


Figura 10: ¿Qué aspectos culturales le han provocado más dificultades? (Puede seleccionar más de una opción)

Hay algunos aspectos culturales que pueden provocar más conflictos que otros. En este caso se han propuesto cinco de los que más pueden influir y de entre estos el que más destaca por el número de respuestas, un total de diecinueve, lo que en porcentaje es el 61,3%, es el que trata del nivel social del usuario. El nivel social influye mucho ya que esto se ve reflejado en el tema económico, educativo e incluso cultural, y pueden percibir las cosas de diferente manera al no tener conocimientos. Además, también tiene que ver con los motivos por los que están pidiendo ayuda en los servicios públicos. A esta respuesta le sigue con quince respuestas y un 48,4 % la procedencia geográfica del usuario ya que es probable que salga de su país por motivos políticos e ideológicos y por ese motivo se encuentre en una situación de huida en otro país. Estas personas pueden ser más vulnerables tras esta situación y de ahí a que se puedan crear mayores malentendidos. La siguiente opción con más votos es la del nivel de estudios del usuario con trece respuestas y un 41,9 %. Esta respuesta va un poco en relación con la del nivel social y todo lo mencionado anteriormente. Además, como se ha citado en otra de las preguntas en estas situaciones el prestatario se suele ver con una mayor autoridad al representar de alguna forma a un organismo público. Una de las opciones que también se ha dado es sobre las diferencias religiosas entre el usuario y el prestatario y esta, sin embargo, no es de las que más respuestas ha tenido. Diez han sido las personas que la han seleccionado, un 32,3 % del total. Los conflictos culturales que surgen a partir de las

diferencias entre unos y otros pueden ser por muchos motivos como se ha visto, pero de esta opción en particular se esperaba que tuviera más más respuestas ya que la religión influye demasiado en algunas culturas y esto se ve reflejado en algunos ámbitos de los servicios públicos ya que muchos de ellos reflejan esta parte en la vida privado y en la pública. Por último, el género del prestatario es el que menos respuestas ha recibido con un recuento de cuatro y, por lo tanto, un 12,9 %. Como en el marco teórico se ha visto, el género del prestatario puede afectar dependiendo del ámbito en el que se trabaje como puede ser, sobre todo, el sanitario.

En la pregunta once el gráfico vuelve a cambiar y así se representan las respuestas:

Además de la formación lingüística, ¿considera necesario una formación en mediación intercultural? Valore del 1 al 5.

31 respuestas

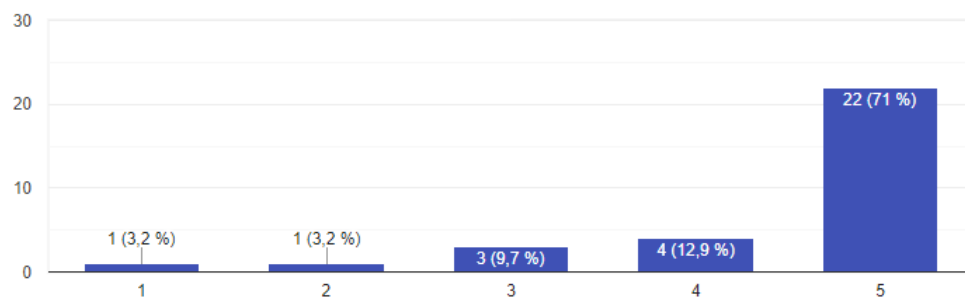


Figura 11: Además de la formación lingüística, ¿considera necesario una formación en mediación intercultural? Valore del 1 al 5.

En esta pregunta como se esperaba veintidós de los participantes, lo que supone 71 %, han votado que sin lugar a duda sí es necesario tener una formación en mediación cultural. Sin embargo, hay otras nueve personas que no opinan que sea 100 % necesario. A esta respuesta le sigue el número cuatro con cuatro respuestas, un 12,9 % y el número tres con tres respuestas y un 9,7 %. Finalmente, el uno y el dos solo tienen una respuesta cada uno y un 3,2 %. Estas personas que han votado que no es necesario, será porque quizá trabajan con su propia cultura o porque tienen doble cultura como los casos mencionados anteriormente. Es totalmente necesario que el intérprete esté formado tanto lingüística como culturalmente para así poder actuar ante cualquier conflicto que pueda surgir a lo largo de la interpretación e incluso para saber como hacer que el usuario se sienta cómodo en algunas situaciones que

puedan ser delicadas. Así que si una de las culturas con las que trabajas la desconoces o no forma parte de la tuya se debería conocer con una formación de esta.

Por último, la pregunta doce vuelve a cambiar de gráfico y así se representan las respuestas:

¿Considera que el apoyo institucional al intérprete es el adecuado?

31 respuestas

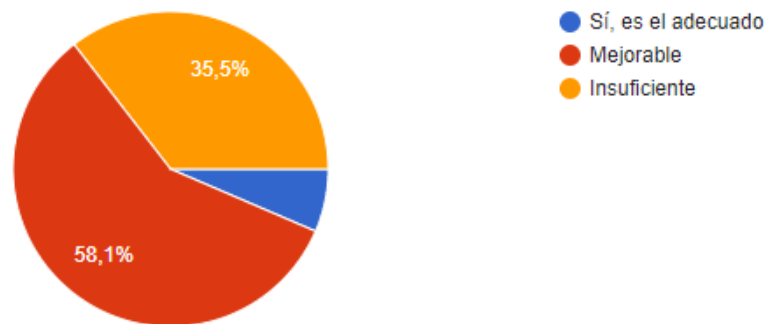


Figura 12: ¿Considera que el apoyo institucional al intérprete es el adecuado?

Solo son dos de los participantes los que han respondido que el apoyo institucional es el adecuado, sin embargo, los datos obtenidos en la documentación previa a realizar la encuesta no expresaban lo mismo. Puede ser que basándose en su experiencia nunca hayan tenido ningún problema con esto. Siguiendo a esta respuesta, con un 35,5 %, son doce los participantes que piensan que es totalmente insuficiente y esto se ajusta más a la información que hemos encontrado al realizar el trabajo ya que más que apoyo institucional son asociaciones las que más respaldan a la profesión y sus necesidades. Por último, con un 58,1 %, son diecisiete las personas que han votado que es mejorable el apoyo que reciben. Esta respuesta no está nada mal porque significa que sí es mejorable no es que sea del todo buena pero tampoco fatal y eso quiere decir que ha evolucionado, quizá a mejor, el apoyo institucional hacia los intérpretes en general, pero en este caso los que están especializados en los servicios públicos.

Como conclusión de este apartado se puede señalar que casi todas las respuestas que se esperaban, en gran medida han coincidido con lo que los participantes han votado. En algunos temas como puede ser el del apoyo institucional o en el conocimiento que tienen los prestatarios del servicio público acerca del trabajo y la función del intérprete se puede

observar que queda todavía que avanzar, aunque algunas de las repuestas dan un poco de esperanza ya que según varias de estas y la experiencia del profesional que haya respondido en algunos casos esta ayuda o este apoyo no ha sido malo del todo. Por otro lado, están las preguntas que no dependen del idioma de trabajo ni de casos en los que se necesita avanzar como los mencionados anteriormente, sino que se basan simplemente en la experiencia de o en la sensibilidad y capacidad de reacción de cada uno. Algunos de estos casos se pueden ver afectados por el estado en el que se encuentre el intérprete o incluso por su preparación ya que es esencial que conozca la cultura, el idioma y cómo salir de aquellos conflictos que se pueden provocar, en la mayoría de los casos, por el desconocimiento hacia el otro. Además, en la pregunta que se ha dado la opción de escribir más respuestas aparte de las ya dadas, es muy interesante lo que los participantes han escrito ya que al final todo está relacionado con lo redactado en otros apartados.

El análisis ha quedado bastante visual y bien explicado en cuanto a cada porcentaje y el número de personas que han votado en cada caso ya que cuando se trataba de un rango pequeño no aparece en la captura adjunta. Además, se ha explicado en los casos convenientes que idioma ha votado ya que a veces la respuesta se puede ver influida por este tema en relación sobre todo a la cultura.

6. Conclusión

Como conclusión del trabajo se podría decir que hay muchos objetivos que se han cumplido y otros que podrían haber estado mejor. En primer lugar, la insistencia para que los intérpretes que trabajan en el ámbito de los servicios públicos realizaran la encuesta al final, tras la poca participación que al principio brindaron se solucionó y en total treinta y uno de estos se animaron a participar. Se entiende que serán muchos los alumnos que pidan la realización de este tipo de cuestionarios y al final resulte cansado estar constantemente haciéndolos, pero es imprescindible conocer la opinión y diversas experiencias de estos profesionales para llevar a cabo dichas investigaciones e incluso otras más importantes.

En segundo lugar y ya teniendo en cuenta las preguntas y respuestas obtenidas en la encuesta se podrían decir que algunas de estas son las que se esperaban y que otras en cambio dependen de la experiencia de cada intérprete, así como de la lengua y culturas correspondientes con las que trabaje. A veces, incluso no solo depende de esto sino de cada

persona en particular ya que a pesar de poder formar parte de una cultura no todos tienen porque actuar igual.

Las preguntas de la encuesta están todas basadas en el trabajo del intérprete sobre todo de los servicios públicos. Se encuentran preguntas sobre el estrés que generan los problemas culturales y de este mismo modo basándonos en las emociones el impacto emocional que tienen estos conflictos en el propio intérprete. Además, también se indaga en el conocimiento, preparación e importancia de conocer las diferentes culturas con las que se va a trabajar ya que es casi tan importante como conocer el idioma. También hay preguntas sobre el prestatario de los servicios públicos y del apoyo institucional que tiene esta profesión. Finalmente, otras de las preguntas más importantes con respecto a la investigación principal del trabajo son las que están basadas en cuáles son los tipos de problemas culturales que crean estos conflictos.

Como respuesta a todas estas preguntas basándonos en los resultados obtenidos en esta encuesta se podría decir que empezando por la formación del intérprete queda mucho por avanzar ya que todavía hoy en día se sigue contratando a gente sin formación que solo conoce el idioma o incluso que es un familiar o amigo del usuario o a veces es hasta el propio prestatario al que recurren. Esto tiene ventajas como podría ser la rapidez con la que consigues que alguien realice la interpretación y además prestan un servicio gratuito, pero esto a su vez tiene más desventajas que ventajas. Primero, estas personas no han recibido formación de ningún tipo con lo que respecta al trabajo de intérprete y mediador intercultural por lo que puede no manejar del todo la lengua a la que van a interpretar. En segundo lugar, desconocen el código deontológico, así como las maneras de actuar cuando se encuentran ante cualquier problema y ya no solo de nivel cultural sino también de nivel léxico ya que se trata de ámbitos especializados. Si juntamos todas estas causas y algunas más puede ser un peligro para el usuario. Por otro lado, muchos son los que votan que la formación cultural es tan importante como la lingüística y es que esto puede salvarnos de muchos conflictos que se desconocen si no es nuestra propia cultura.

Otro de las preguntas basada en la ayuda que presta el proveedor del servicio público se pueden observar respuestas de todo tipo, pero la gran mayoría están en el rango medio y es que en este tema también queda mucho por mejorar ya que son muchos los prestatarios que desconocen la función del intérprete y de esta forma desconfían de él ya no solo por si cuenta

alguna información confidencial sino también por si todo lo que traducen es correcto. Esto podría cambiar si fuera el mismo intérprete el que trabaja siempre en ese ámbito y en esa institución y, además, sería ideal que los prestatarios del servicio público ya sea abogados, policías o médicos, recibieran una formación sobre como trabajar con el intérprete y de esta forma todo sería mucho más fluido.

Con respecto al apoyo institucional, como se esperaba, es insuficiente en la mayoría de los casos y es un aspecto que debería mejorar cuanto antes dándole a la profesión la importancia y el respaldo que se merece y necesita ya que no es tarea fácil.

Dos de las preguntas basadas en las emociones dependen de muchos factores como puede ser de la sensibilidad que tenga el intérprete, del momento por el que esté pasando, así como el tema que se esté trabajando y esto a cada persona le afecta de una manera diferente. Una buena manera de ayudar al profesional sería ofreciendo cursos en los que se ayude a afrontar las situaciones difíciles a las que se puede enfrentar ya que esto desgasta.

Por último, respecto a los conflictos que se generan con más frecuencia se puede destacar el nivel social y de estudios del usuario, así como la procedencia de este y quizá es ahí donde el intérprete y mediador cultural debe estar más preparado.

Todas las preguntas están basadas en temas de necesidad que o bien están estancados o bien deberían mejorar con el paso del tiempo. Se puede decir que los resultados son los que se esperaban, algunos se vuelven a confirmar, otros dependen de la cultura, lengua y persona con la que se trabajó, pero a modo de conclusión se podría decir que queda mucho por avanzar en algunos aspectos como son la formación y la profesionalización de la traducción y la interpretación y es con este tipo de encuestas y trabajos donde este se puede reafirmar, por lo que se debe trabajar en brindarle el apoyo y la mejora que esto necesita. Cada vez la profesión va ganando más terreno y son muchos los que la estudian, así como la gran cantidad de ofertas de formación que hay, por lo que se espera que gracias a esto se vayan reforzando muchos de estos temas.

7. Bibliografía

¿Qué es la Interpretación Telefónica? (2020, 16 abril). Traducción y coworking - ATTESOR.

<https://attesor.com/que-es-interpretacion-telefonica/>

- ¿Qué papel tiene la inteligencia emocional en la profesión del traductor-intérprete?* (2021, 15 junio). Avance. <https://tuavance.com/que-papel-tiene-la-inteligencia-emocional-en-la-profesion-del-traductor-intinterprete/.html#:~:text=Algunos%20de%20los%20puntos%20a,de%20expresi%C3%B3n%20de%20las%20emociones>
- Arévalo, J. A. (2012, 24 septiembre). *Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional*. infotra. <https://infotra.wordpress.com/2012/09/24/libro-blanco-de-la-traduccion-y-la-interpretacion-institucional-2/>
- Asociación de formadores, investigadores y profesionales de la traducción e interpretación en los servicios públicos*. (s. f.). AFIPTISP. <http://afiptisp.org>
- Asociación de Intérpretes de España*. (s. f.). AICE. <https://www.aice-interpretes.com/>
- Asociación de traductores e intérpretes: ¿por qué afiliarse?* (2021, 27 septiembre). Tradupla. <https://tradupla.com/es/asociacion-de-traductores-e-intinterpretes/#:~:text=Toda%20asociaci%C3%B3n%20de%20traductores%20e,para%20desempe%C3%B1ar%20mejor%20su%20trabajo.>
- Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes*. (2021). Asetrad. <https://asetrad.org/index>
- Atención sanitaria a la población de origen magrebí*. (2020, 7 septiembre). Salud y cultura. <http://www.saludycultura.uji.es/magreb11.php>
- Betancourt, S. (2007, enero). *Marruecos*. La Francofonía y el mundo francófono. <http://humanidades.uprrp.edu/francofonia/marruecos.html>
- Burdeus Domingo, N. (2015). *La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de las ciudades de Barcelona y Montreal*. [Tesis de

Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/310427/nbd1de1.pdf?sequence=1>

Camacho Sánchez, F. (2019). Formación en traducción e interpretación en los servicios públicos en los programas oficiales de grado impartidos en España. *FITISPos International Journal*, 6, 235–245.

https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/40529/formacion_camacho_FITISPos_2019_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camayd Freixas, E. (2012). Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional [Libro electrónico]. En *Presentación* (pp. 5–7).

http://www.estudiosingleses.com/extra/descargas/des_4/Grado-Estudios-Ingleses_ORIENTACION-PROFESIONAL/libro_blanco_traducccion_vfinal_es.pdf

Camayd Freixas, E. (2012). Libro Blanco de la traducción y la interpretación institucional [Libro electrónico]. En *Presentación* (pp. 5–7).

http://www.estudiosingleses.com/extra/descargas/des_4/Grado-Estudios-Ingleses_ORIENTACION-PROFESIONAL/libro_blanco_traducccion_vfinal_es.pdf

Campos López, J. G. (2004). Mediación intercultural y traducción/interpretación en los servicios públicos: el caso de la atención sanitaria a población inmigrante de origen magrebí. *Fòrum de recerca*, 2–10. <https://core.ac.uk/download/pdf/61426419.pdf>

Carta europea de las lenguas regionales y minoritarias. En Estrasburgo el 3 de noviembre de 1992. *Boletín Oficial del Estado* núm. 222, de 15 de septiembre de 2001, páginas 34733 a 34749. <https://rm.coe.int/ecrml-educational-toolkit-es/1680973273>

Castro Vázquez, O. (2010). Género y traducción: elementos discursivos para una reescritura feminista. *Lectora: Revista De Dones I Textualitat*, (14), 285–302.

<https://revistes.ub.edu/index.php/lectora/article/view/7155>

Choque cultural. (s. f.). Nemours KidsHealth. <https://kidshealth.org/es/teens/culture-shock.html>

código deontológico. (2020). En *Diccionario panhispánico del español jurídico*.

<https://dpej.rae.es/>

Darias Marrero, A. (2020). El estrés en situaciones de interpretación: un estudio comparativo entre interpretación de conferencias e interpretación para los Servicios Públicos. *Rocznik Przekładoznawczy*, (15), 117–138.

<https://doi.org/10.12775/RP.2020.006>

El conflicto intercultural. (2018, 1 agosto). Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/el-conflicto-intercultural.html>

El-Madkouri Maataoui, M. (2019). La precisión conceptual y terminológica en el ámbito policial y judicial: traducción y transcripción de escuchas telefónicas. *Entreculturas*, 10, 121–123. <https://revistas.uma.es/index.php/revtracom/article/view/9606/9480>

Fernández, A. (2021, 2 agosto). *Estudio sobre la importancia de la generación de empatía en la interpretación simultánea*. Academia.

https://www.academia.edu/50582946/Estudio_sobre_la_importancia_de_la_generaci%C3%B3n_de_empat%C3%ADa_en_la_interpretaci%C3%B3n_simult%C3%A1nea

Hale, S. B. (2010). *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social* (C. Valero Garcés, & R. Cobas Álvarez, Trads.; 1.^a ed.). Comares. (Obra original publicada en 2007)

Haro, I. (2019, 23 abril). *Los diez problemas que afectan a los traductores, correctores e intérpretes autónomos*. Autónomos y Emprendedores.

<https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/tu-negocio/diez-problemas-afectan-traductores-correctores-interpretres-autonomos/20190411195506019295.html>

Hernández L, E. M. (2006). *La importancia de las diferencias culturales en la comunicación*.

Sincronía. <http://sincronia.cucsh.udg.mx/mhernandez06.htm>

Hicheri L. (2008). Traducción e interpretación en instituciones públicas. En L. González y P.

Hernández (coordinadores), *El español, lengua de traducción para la cooperación y el*

dialogo. Mesa Redonda realizada en el IV Congreso «El español, lengua de

traducción», Toledo. https://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/04/027_hicheri.pdf

Idiomas más hablados en el mundo. (2020, 1 octubre). Berlitz. <https://www.berlitz.com/es->

[mx/blog/idiomas-mas-hablados-en-el-mundo](https://www.berlitz.com/es-mx/blog/idiomas-mas-hablados-en-el-mundo)

Inteligencia Emocional - Concepto, surgimiento y ventajas. (2021, 5 agosto). Concepto.

<https://concepto.de/inteligencia-emocional/>

Jeczmyk, O. (2015, 4 febrero). *¿A qué se debe el estrés en interpretación?* 20 000 lenguas.

<https://20000lenguas.com/2015/02/04/a-que-se-debe-el-estres-en-interpretacion/>

Jonathan H. Turner (1 de septiembre de 2005). Sociología. Prentice Hall. pag. 87.

ISBN 978-0-13-113496-6

La feminización del sector de la traducción: resultados de la encuesta. (2021, 12 enero).

Aneti. <https://aneti.es/la-feminizacion-del-sector-de-la-traduccion-resultados/>

La traducción y la interpretación I: el segundo oficio más antiguo del mundo. . . . (2020, 16

abril). Traducción y coworking - ATTESOR. [https://attesor.com/la-traduccion-y-la-](https://attesor.com/la-traduccion-y-la-interpretacion-i-el-segundo-oficio-mas-antiguo-del-mundo/)

[interpretacion-i-el-segundo-oficio-mas-antiguo-del-mundo/](https://attesor.com/la-traduccion-y-la-interpretacion-i-el-segundo-oficio-mas-antiguo-del-mundo/)

Laghrich, S. (2004). Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la

Comunidad valenciana. *Tonos digital: Revista de estudios filológicos*, 8.

<https://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm>

Leonte, A. (2019, 28 septiembre). *Diferencias culturales en la comunicación no verbal*. Club de Lenguaje No Verbal. Club del Lenguaje No Verbal.

<https://comportamientonoverbal.com/clublenguajenoverbal/diferencias-culturales-en-la-comunicacion-no-verbal-club-de-lenguaje-no-verbal/>

Los idiomas más traducidos en España. (2021, 23 noviembre). Najual. <https://najual.com/los-idiommas-mas-traducidos-en-espana/>

M. (2020, 19 febrero). *El papel del traductor y el intérprete como mediador cultural* |

Euterpe. Euterpe | traducciones. <https://euterpetranslations.com/el-papel-del-traductor-y-el-interprete-como-mediador-cultural/>

Marino, P. (2020, 16 mayo). *La comunicación empática: comprensión y escucha activa*. Arte Social. [https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-](https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-empatica/#:%7E:text=La%20empat%C3%ADa%20es%20la%20capacidad,comprens%C3%B3n%20y%20la%20escucha%20activa.)

[empatica/#:%7E:text=La%20empat%C3%ADa%20es%20la%20capacidad,comprens%C3%B3n%20y%20la%20escucha%20activa.](https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-empatica/#:%7E:text=La%20empat%C3%ADa%20es%20la%20capacidad,comprens%C3%B3n%20y%20la%20escucha%20activa.)

Mesa Expósito, J. (2017, 17 enero). *¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la empatía?* PsiAra.

http://www.psiara.cat/view_article.asp?id=4727#:%7E:text=La%20empat%C3%ADa%20emocional%20o%20simpat%C3%ADa,que%20se%20nos%20est%C3%A1%20contando.

Montagud Rubio, N. (2022, 27 marzo). *Identidad bicultural: qué es y cómo surge en la sociedad actual*. Psicología y mente. [https://psicologiaymente.com/social/identidad-](https://psicologiaymente.com/social/identidad-bicultural)

[bicultural](https://psicologiaymente.com/social/identidad-bicultural)

Mora Castro, A. (2007). Inmigración, servicios públicos e integración social. *Cuadernos de trabajo social*, 20, 29–30.

<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0707110025A>

- National Geographic. (2018, 9 agosto). *¿De qué se trata el Ramadán?* National Geographic en Español. <https://www.ngenespanol.com/traveler/de-que-se-trata-el-ramadan/>
- Noelia Burdeus Domingo. (2015). *La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de las ciudades de Barcelona y Montreal*. [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/310427/nbd1de1.pdf?sequence=1>
- Nogueras, O. (2021, 3 noviembre). *La Interpretación en los Servicios Públicos, ¿qué es y en qué consiste?* Ontranslation. <https://ontranslation.es/la-interpretacion-en-los-servicios-publicos/>
- Peiró, R. (2021, 8 abril). *Comunicación no verbal*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-no-verbal.html>
- Pérez Ramírez, I. (2014, junio). *Lenguas minoritarias y cooficiales de España y su traducción en los servicios públicos*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá]
<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23738/TFM%20irati%20perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pozzo, M. I., & Soloviev, K. (2011). CULTURAS Y LENGUAS: LA IMPRONTA CULTURAL EN LA INTERPRETACIÓN LINGÜÍSTICA. *Tiempo de educar*, 173–194. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089002.pdf>
- PV 3.1. Código deontológico y de buenas prácticas*. (2018). interpretsolutions.
<https://www.interpretsolutions.com/copia-de-2-5-toma-de-notas>
- Raga Gimeno, Francisco. (2013). Comunicación interlingüística e intercultural en la atención en salud reproductiva con mujeres de origen marroquí. *Revista de Comunicación y Salud*. Vol. 3, nº 1, pp. 5-17

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea].

<https://www.rae.es/>

Rodríguez Revuelta, J. (2019). *Aspectos socioculturales de la enfermedad* [Diapositivas].

Power Point. <https://areapsiquiatria.unioviado.es/wp-content/uploads/2019/03/Enfermedad-y-cultura-1.pdf>

Ruiz, L. (2018, 17 julio). *La neutralidad e imparcialidad del mediador*. Mediando Conflictos.

<https://www.mediandoconflictos.es/la-neutralidad-e-imparcialidad-del-mediador/>

Rulicki, & Cherny, M. (2007). Capítulo 2: Taxonomía de la CNV. *CNV - Comunicación No-Verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. [Libro electrónico] (pp.33-46). Ediciones Granica.

https://books.google.es/books?id=ui7ZKBtZQQ0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false

Santana Falcón, R. (2013, 7 mayo). El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios de traducción*.

<https://revistas.ucm.es/index.php/ESTR/article/view/41988>

Santander Universidades. (2022, 1 marzo). *Los idiomas más hablados del mundo* / Blog.

Becas Santander. <https://www.becas-santander.com/es/blog/idiomas-mas-hablados.html>

Seis hechos sobre el idioma alemán. (2019, 11 febrero). deutschland.de.

<https://www.deutschland.de/es/topic/saber/seis-datos-curiosos-sobre-el-idioma-aleman>

Torres, A. (2022, 5 marzo). *La transferencia y la contratransferencia en el Psicoanálisis*.

Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/transferencia-contratransferencia-psicoanalisis>

Umpiérrez, F. D. (2019, 10 diciembre). *Tipos de interpretación: interpretación simultánea*.

Zesauro Traducciones. <https://zesauro.com/interpretacion-simultanea/>

Valero Garcés, C. (s. f.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. PHTE ·

Portal digital de Historia de la traducción en España. <http://phte.upf.edu/traduccion-e-interpretacion-en-los-servicios-publicos/>

Valero, C. (s. f.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos – PHTE · Portal*

digital de Historia de la traducción en España. DHTE. [http://phte.upf.edu/traduccion-e-interpretacion-en-los-servicios-publicos/#:%7E:text=La%20Traducci%C3%B3n%20e%20Interpretaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20\(TISP\)%2C,investiga%20las%20relaciones%20comunicativas%20entre](http://phte.upf.edu/traduccion-e-interpretacion-en-los-servicios-publicos/#:%7E:text=La%20Traducci%C3%B3n%20e%20Interpretaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20(TISP)%2C,investiga%20las%20relaciones%20comunicativas%20entre)

Valero, C. (s. f.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos – PHTE · Portal*

digital de Historia de la traducción en España. DHTE. [http://phte.upf.edu/traduccion-e-interpretacion-en-los-servicios-publicos/#:%7E:text=La%20Traducci%C3%B3n%20e%20Interpretaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20\(TISP\)%2C,investiga%20las%20relaciones%20comunicativas%20entre](http://phte.upf.edu/traduccion-e-interpretacion-en-los-servicios-publicos/#:%7E:text=La%20Traducci%C3%B3n%20e%20Interpretaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20P%C3%ABlicos%20(TISP)%2C,investiga%20las%20relaciones%20comunicativas%20entre)

Valero-Garcés, C. (2006). El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos Un factor a tener en cuenta. *Quaderns. Revista de traducció*, 142–153. <https://ddd.uab.cat/pub/quaderns/11385790n13/11385790n13p141.pdf>

8. Anexos

La encuesta realizada:

1. ¿Es hombre o mujer?
 - Hombre
 - Mujer
 - No contesta
2. ¿Qué lenguas interpreta?
 - Inglés
 - Francés
 - Alemán
 - Árabe
 - Chino
3. ¿Con qué frecuencia tiene que mediar culturalmente mientras realiza una interpretación? Valore del 1 al 5.
4. ¿Cuánto estrés le generan los “problemas” culturales al interpretar? Valore del 1 al 5.
5. ¿Cuánto le afecta emocionalmente esto y cuánto se implica? Valore del 1 al 5.
6. Considero que como intérpretes debemos conocer bien las diferentes culturas a las que nos podemos enfrentar según el idioma de trabajo, ¿está de acuerdo? Valore del 1 al 5.
7. En los casos en los que nos encontramos con estos conflictos, ¿suele poner de su parte el prestatario del servicio público? Valore del 1 al 5.
8. ¿Surgen muy a menudo este tipo de conflictos y son complicados de resolver?
 - Si, surgen a menudo y son complicados de resolver
 - Si, surgen a menudo y no son complicados de resolver
 - No suelen surgir
9. ¿Cuál cree que es el principal peligro ante esta situación? (Puede seleccionar más de una opción)
 - Poca neutralidad
 - Sobrepasar el nivel de empatía
 - Juzgar al usuario al no pensar lo mismo
 - Otra
10. ¿Qué aspectos culturales le han provocado más dificultades? (Puede seleccionar más de una opción)
 - Nivel de estudios del usuario
 - Diferencias religiosas entre el usuario y el prestatario
 - Procedencia geográfica del usuario
 - Nivel social del usuario
 - Género del prestatario
11. Además de la formación lingüística, ¿considera necesario una formación en mediación intercultural? Valore del 1 al 5.
12. ¿Considera que el apoyo institucional al intérprete es el adecuado?
 - Sí, es el adecuado

- Mejorable
- Insuficiente

9. Traducción

2. Introduction

Ce document est basé sur la traduction et l'interprétation dans les services publics, mais il est plutôt axé sur l'interprétation et les difficultés que cela implique, mais aussi les conflits qui peuvent surgir lorsqu'on travaille avec des cultures différentes. Nous parlerons donc des différentes cultures en fonction de la langue de travail et des difficultés qui peuvent être rencontrées, ainsi que de la formation nécessaire, non seulement linguistique mais aussi culturelle, pour mieux gérer ce type de conflit. En outre, les différences entre les cultures seront examinées en profondeur, en mettant l'accent sur la communication non verbale et la religion, qui sont sans doute deux des aspects les plus importants qui caractérisent une communauté par rapport à une autre. Elle s'intéressera également au rôle du prestataire au cours d'une interprétation, analysant ainsi sa connaissance de la profession et l'aide qu'il apporte habituellement. Enfin, un autre thème de ce travail est celui des émotions générées lors de l'interprétation, abordant ainsi l'impact émotionnel et le stress qui peuvent survenir pour diverses raisons. Ces points constituent la base des questions de l'enquête qui seront analysées ultérieurement. Il existe une abondante documentation sur l'interprétation dans les services publics, en grande partie rédigée par des professeurs de l'Université d'Alcalá. La plupart des informations trouvées dans la quasi-totalité d'entre eux partageaient les mêmes réponses, et il y avait même des questionnaires sur des sujets similaires. Une fois la documentation compilée, les principaux thèmes qui composent l'ouvrage seront délimités et l'enquête destinée aux professionnels de ce domaine sera créée.

Ce thème a été choisi en raison de l'intérêt porté à l'interprétation, mais surtout en raison des cultures très différentes qui peuvent être rencontrées dans ce domaine de travail, et donc des conflits et des difficultés pour l'interprète qui peuvent survenir dans de telles situations. La façon dont chaque personne résout ces problèmes et même la manière dont ils affectent chaque personne est très curieuse, c'est pourquoi la plupart des questions de l'enquête sont basées sur ces sujets. L'objectif de ce type de travail est d'en apprendre davantage sur les différentes cultures et les expériences que cela implique tout au long d'une interprétation. Il est curieux de voir la diversité que l'on peut trouver dans chaque pays. En

plus d'en apprendre davantage sur les différentes cultures, l'objectif est également d'enquêter sur les besoins que la profession a encore, comme le manque de soutien institutionnel, le manque de connaissances de la part de beaucoup, et même le manque d'appréciation d'être formé, qui est l'un des points les plus importants pour les interprètes et les médiateurs. On s'attend à ce que certains des résultats se répètent par rapport à la documentation antérieure sur le sujet, mais il est vrai que certaines réponses peuvent varier en fonction de l'expérience et de la culture de chacun des interprètes ayant participé à l'enquête.

La nécessité d'effectuer des recherches dans ce domaine est importante car, comme nous l'avons mentionné plus haut, de nombreux aspects de ce domaine stagnent et doivent être améliorés. Ainsi, pour connaître ces aspects en dehors de la documentation réalisée, une bonne option est de mener une enquête pour voir si certains des résultats déjà trouvés précédemment ont progressé ou sont encore dans une mauvaise situation. Et pas seulement cela, mais aussi pour connaître les besoins de l'interprète en termes de formation et de soutien de la part des institutions.

La structure du travail se divise comme suit : tout d'abord, il y a le résumé en espagnol et dans l'autre langue de travail qui, dans ce cas, est le français. Cette section est suivie de l'introduction. Une fois le sujet délimité et introduit, trois des principales sections composent le travail, comme le cadre théorique, qui est divisé en trois points principaux. La première repose sur les difficultés culturelles, la deuxième sur le code de déontologie et les émotions, et la troisième et dernière sur la professionnalisation, la formation et le soutien institutionnel. Celles-ci sont à leur tour divisées en sous-sections, approfondissant ainsi certaines questions. Sur la base du cadre théorique, l'enquête est analysée et expliquée dans la section quatre sur la méthodologie et l'échantillon de données. Enfin, dans la troisième section, on trouvera l'enquête et les réponses données par les participants, ainsi que l'explication des résultats obtenus dans chaque cas. Ce point sera suivi de la conclusion de l'ensemble du travail avec la bibliographie, les annexes, qui dans ce cas seront l'enquête réalisée, et la traduction d'une vingtaine de pages qui constituent cette introduction et le reste du cadre théorique. Il s'agit d'une traduction inverse de l'espagnol vers le français. Avec tout cela, le travail en question est terminé.

3. Cadre théorique

Cette section abordera l'interprétation dans les services publics et d'autres questions d'intérêt afin de contextualiser le travail. Le cadre théorique a été divisé en trois sections principales. La première porte sur les difficultés culturelles de la traduction et de l'interprétation ; la deuxième traite du code de déontologie de l'interprète et des émotions qui peuvent être générées lors de l'interprétation ; la troisième et dernière porte sur la professionnalisation, la formation et le soutien institutionnel au sein de la TISP.

Tous les sujets abordés dans cette section sont liés à l'enquête qui a été réalisée et qui sera expliquée ci-dessous. En d'autres termes, la théorie qui sous-tend chaque question est expliquée dans le cadre théorique. Les trois sections qui seront discutées sont d'une grande importance, non seulement en TISP, mais dans tous les domaines en général, car il est nécessaire de donner une voix aux problèmes que cette profession rencontre parfois, comme le manque de soutien institutionnel dont elle dispose la plupart du temps et le manque de professionnalisation. C'est pourquoi il a été décidé de mener une enquête sur ces questions afin de connaître l'opinion des interprètes professionnels et, en même temps, d'étudier le besoin de professionnels de la traduction et de l'interprétation dans le domaine des services publics. En outre, il sera également mentionné comment la traduction et l'interprétation sont données en fonction de la langue de travail, c'est-à-dire les langues minoritaires ou les langues plus générales, en continuant avec l'importance d'être formé pour faire un bon travail et non seulement linguistiquement parlant, mais aussi dans la culture que nous pouvons faire face en fonction de la langue avec laquelle nous allons travailler.

Un autre point de cette section, comme mentionné ci-dessus, concerne les différences culturelles auxquelles nous sommes confrontés en fonction de la langue de travail et ce que sont certaines de ces différences, puis le code de déontologie de la profession et les difficultés qu'il y a parfois à s'y conformer. Derrière ces difficultés se cachent les émotions qui surgissent dans chaque cas et qui, pour beaucoup, sont difficiles à contrôler.

Et pour terminer avec le cadre théorique, un des points les plus importants sera abordé : le soutien institutionnel dont bénéficie cette profession, ainsi que certaines des associations les plus renommées qui la soutiennent.

3.1 Difficultés culturelles dans le monde de la traduction et de l'interprétation

La culture est un élément fondamental de la traduction et de l'interprétation, car elle est liée à la langue avec laquelle nous travaillons. Le rôle du médiateur repose sur la capacité d'aider l'autre personne à comprendre ce qui se passe ou ce que l'autre personne, qui a une culture différente de la nôtre, essaie de nous dire. Parmi les différences culturelles entre un pays et un autre, il n'y a pas seulement les coutumes ou la religion, mais aussi des éléments tels que la communication non verbale, qui joue un rôle très important lorsque nous communiquons, car nous exprimons parfois par des gestes ou des mouvements du corps ce que nous ne disons pas verbalement. De plus, tout cela affecte directement la manière dont nous percevons la santé, la maladie et les remèdes, et compte tenu du fait qu'une des parties des services publics repose sur la partie santé, c'est une partie fondamentale que nous devons connaître avant de traiter avec d'autres cultures. Pour la comprendre, il faut connaître les concepts de base de la culture de l'autre afin de pouvoir interpréter non seulement ce qu'il dit mais aussi comment il le dit et ainsi résoudre les problèmes de communication qui peuvent survenir entre l'utilisateur et le prestataire de services publics dans ce cas.

Lorsque nous parlons de culture, nous pouvons également parler du comportement de l'autre, car ce qui peut être poli pour lui peut ne pas l'être pour l'autre. Selon Pozzo et Soloviev (2011, pp. 173-174), la culture peut être comprise comme :

Processus général de développement intellectuel, spirituel et éthique.

État de la société fondé sur les idéaux du droit, de l'ordre social, de la finesse des mœurs, etc., qui coïncide avec l'un des sens du mot "civilisation".

Le mode de vie d'une société donnée à un moment historique déterminé.

Formes et produits de l'activité intellectuelle et artistique (musique, littérature, peinture, théâtre). De nos jours, c'est le sens le plus couramment utilisé pour désigner la culture dans de larges cercles de la population.

Dans le même article, il fait mention de la différence entre le naturel et le savant. La partie naturelle est l'organisme de l'être humain qui s'adapte à l'environnement dans lequel il vit, comme le physique de chaque personne. D'autre part, la partie savante est la langue qui transmet les connaissances d'une génération à l'autre dans leur vie quotidienne sans que l'homme ait à s'arrêter pour y réfléchir et l'apprendre. On pourrait dire que :

Le naturel est donné comme une somme ou un résultat final, il est passif, fonctionne automatiquement et est sujet à la régression et à la décomposition. Le culturel est un processus actif et dynamique, il est le produit d'un effort et d'un développement délibérés et il est sujet à des progrès (Pozzo & Soloviev, 2011, p. 193).

Chaque personne a sa propre façon de se manifester et, tout comme il existe différentes formes physiques dues à l'environnement dans lequel elles se trouvent ou aux activités physiques qu'elles pratiquent au quotidien, il existe également une différence entre les habitudes, les coutumes, les traditions et les valeurs morales qui relèvent de la partie culturelle et qui constituent ce qui différencie une société d'une autre. La culture naît dans une société, change au fil des ans, évolue et peut même disparaître. Tant pour qu'une culture naisse que pour qu'elle disparaisse, de nombreuses années de coexistence sont nécessaires pour créer cette base. Ces cultures peuvent coexister, se concurrencer et même entrer en conflit. Ainsi " A la base de toute culture se trouve un ensemble d'idéologies, de valeurs et d'idéaux qui constituent sa pierre angulaire (valeurs religieuses, idéaux politiques tels que la monarchie, la démocratie, etc.) " (Pozzo & Soloviev, 2011, p. 194).

Comme l'explique Hernandez L. (2006), les points communs des humains, tant sur le plan social que culturel, peuvent les unir et en même temps créer des conflits dans les relations. Lorsque nous communiquons les uns avec les autres, nous ne nous contentons pas de dire des mots, mais nous exprimons également des idées et des façons de penser, ce qui est ce qui identifie réellement chacun de nous avec sa personnalité. Vous pouvez partager un pays et même une culture avec une personne, mais cela ne signifie pas que vous pensez de la même manière ou que vous avez la même idéologie, et tout cela s'exprime par des mots. Pour réaliser un échange, il est nécessaire de connaître la culture de l'autre personne ou, si vous êtes du même endroit et partagez la même culture, de connaître sa façon de penser afin de pouvoir communiquer avec respect et toujours comprendre l'autre personne, même si nous pensons différemment.

Un exemple clair de ces différences pourrait être la culture maghrébine, dans laquelle nous constatons que la religion et la politique vont de pair. Cela signifie que lorsqu'ils changent de pays, ils ont besoin d'un processus d'adaptation interculturelle, bien que cela ne se produise pas seulement avec cette culture mais avec toutes les autres, car changer de coutumes et de langue en si peu de temps est un choc qui prend du temps à assimiler, bien

qu'ils les conservent entre eux. Le domaine où les conflits peuvent être les plus nombreux est généralement celui de la santé et de l'éducation, où les deux cultures sont mélangées. De plus, l'Islam utilise ses piliers dans les sphères publiques et privées, c'est-à-dire que toutes ses coutumes et habitudes sont basées sur sa religion, c'est pourquoi ses réactions dans les domaines de la santé et de l'éducation peuvent être différentes de celles des autres religions qui ne pratiquent leur culte que dans la sphère privée. Tout ceci influence la façon dont ils conçoivent la santé et leurs remèdes respectifs (*Atención sanitaria a la población de origen magrebí*, 2020).

Outre la difficulté d'apprendre une langue que l'on ne connaît pas, de s'adapter et de faire connaissance avec une nouvelle société, il y a aussi le choc que cela peut provoquer. Chaque personne est touchée différemment par ces nouveaux changements, car chaque famille peut être plus ou moins attachée à ses coutumes et cela se transmet de génération en génération. Certains des sentiments qui peuvent être mis en évidence et qui sont communs à presque toutes les personnes sont les suivants : tristesse, solitude, exclusion ou incompréhension, nostalgie et même refus d'être avec des personnes différentes. Tout cela peut être géré différemment si le pays d'accueil laisse un temps d'assimilation et d'adaptation et comprend à tout moment ce que chaque personne peut vivre, même si malheureusement ce n'est pas toujours le cas et qu'on leur demande dès le départ de se comporter comme nous, indépendamment de leur histoire et des raisons pour lesquelles ils se trouvent dans un nouveau pays. Cela provoque un rejet des deux côtés : d'abord parce que les nouveaux arrivants sont obligés d'agir d'une manière qui ne leur est pas familière et à laquelle ils ne sont pas préparés, et ensuite parce que la société d'accueil les rejette en pensant qu'ils ne veulent pas être aidés (Choque cultural, s. f.).

Ce choc culturel devient encore plus compliqué lorsqu'il s'agit de personnes qui non seulement vivent entre deux cultures, mais appartiennent aux deux depuis leur naissance, c'est-à-dire des personnes ayant une identité biculturelle. Selon Montagud Rubio (2022), l'identité biculturelle peut être définie comme : "cette identité qui prend deux cultures comme référence, normalement la culture d'origine familiale et la culture du lieu de résidence".

Leur culture sera un mélange des deux et englobera les valeurs, la religion, la langue et même leurs opinions, ce qui peut parfois être compliqué. Lorsque nous parlons de ce choc, il peut être perçu dans la façon dont ils s'expriment, leurs opinions ou les choses dont ils parlent,

car pour certaines cultures, il peut s'agir d'un sujet tabou, ce qui pour nous est quelque chose de normal. Ces personnes sont souvent influencées par leur environnement, c'est-à-dire leur famille et ce qu'elles voient en dehors de celle-ci. On pourrait dire qu'ils ont la possibilité de choisir des choses d'une culture et d'une autre, en gardant ce qu'ils aiment de chacune d'elles, mais la famille pourrait ne pas aimer cela, car elle a des stéréotypes très forts et influence à nouveau cette personne de manière négative. L'appartenance à deux cultures n'est pas forcément une mauvaise chose, car elle peut être très enrichissante si l'on se place du point de vue de l'apprentissage, puisqu'ils connaîtraient les deux langues de manière égale, ainsi que les traditions des deux côtés et ne seraient pas influencés par l'une ou l'autre (Montagud Rubio, 2022).

Comme mentionné ci-dessus, certains des éléments qui peuvent être mis en évidence concernant les différences culturelles sont la communication non verbale, les coutumes et la religion, entre autres. Tout en nous référant à la question principale, à savoir les différences culturelles qui peuvent provoquer des conflits dans l'interprétation des services publics, nous pourrions souligner des questions telles que le sexe du prestataire de services, la conception de la santé propre à chaque culture ou encore les craintes qu'ils portent en eux lorsqu'ils viennent de leur propre pays, ce qui les pousse à se refermer sur leurs propres croyances.

Face à tous ces conflits, l'interprète a un rôle fondamental à jouer pour les résoudre. Lors d'un forum d'interprètes, certains d'entre eux ont fait part de leurs propres expériences dans lesquelles la culture était très présente et pouvait dérouter l'emprunteur s'il ne la connaissait pas. Si nous partageons ces expériences, c'est pour connaître l'opinion des autres et savoir comment ils auraient agi dans une telle situation. Certaines personnes pensent qu'il est préférable de ne pas interrompre, en supposant que l'autre partie comprend sa réaction en connaissant certaines notions de sa culture. À d'autres moments, cependant, il n'est peut-être pas nécessaire que l'interprète intervienne, car cette nuance culturelle n'a aucune influence et peut passer inaperçue. Cependant, les traits culturels peuvent parfois être si différents qu'une mauvaise interprétation ou une absence d'explication peut avoir de graves répercussions pour l'utilisateur, tout comme une mauvaise interprétation linguistique peut avoir de graves répercussions. C'est pourquoi la connaissance de la culture et de la langue est d'une grande importance. Plus les cultures sont différentes, plus la difficulté est grande et, de plus, il n'est pas évident de savoir comment l'interprète doit agir dans chaque cas (Hale, S. B., 2010).

Dans une enquête menée par Kelly (2000, tel que cité dans Hale, S. B., 2010) sur la question de savoir si les interprètes devraient transmettre les différences culturelles dans ce cas dans la salle d'audience, une variété de réponses ont été observées. Cela peut être dû à une méconnaissance du rôle de l'interprète et des conséquences de ne pas intervenir pour expliquer un problème, selon le cas. D'autres, en revanche, pensent que ces différences doivent être transmises lorsque le procès est terminé dans cette affaire et, enfin, il y a ceux qui pensent que ces différences ne doivent être expliquées et transmises que lorsqu'elles ne peuvent être clarifiées par le langage, c'est-à-dire qu'elles font partie de la communication non verbale. Comme dans de nombreux aspects de la profession, il y a encore un manque de prise de conscience de l'importance de ces interventions car, comme nous l'avons mentionné plus haut, elles peuvent affecter le cas ou même la santé d'une personne si nous nous concentrons sur le domaine de la santé.

La culture influence tous les aspects de la vie de chacun d'entre nous, car elle nous est inculquée à notre insu depuis que nous sommes nés dans un certain endroit. Par conséquent, tout ce que nous faisons, comment nous nous comportons, comment nous nous socialisons, comment nous voyons les choses est défini par la culture du lieu, même s'il est clair que chaque personne la développe de manière différente, c'est-à-dire qu'elle est marquée par sa personnalité, mais tout tourne autour des mêmes coutumes et manières. Cela se reflète également dans le concept de santé. Tout d'abord, il y a la manière dont le patient comprend le terme de santé et de maladie ; ensuite, les causes qui ont pu développer la maladie, car cela varie en fonction de la culture ; troisièmement, la manière dont chaque culture vit la maladie, bien que cela dépende également de la personne ; enfin, le traitement qui peut changer en fonction du lieu où nous nous trouvons (Rodríguez Revuelta, 2019).

Tous ces facteurs peuvent s'avérer difficiles lors d'une consultation et l'interprète doit alors connaître le concept de santé dans la culture et la langue avec lesquelles il travaille afin de pouvoir l'expliquer aux deux parties. D'une part, il faut expliquer au médecin pourquoi la personne agit de la sorte ou refuse le traitement, et d'autre part, il faut dire à l'utilisateur que dans ce cas, c'est la meilleure solution et que c'est normal dans notre culture et notre pays. De plus, de même qu'au sein d'une même culture, chaque personne est affectée différemment par un diagnostic, c'est encore plus compliqué si nous avons affaire à des cultures différentes, car il existe des maladies qui peuvent même être taboues.

Dans le cadre du concept de santé et de soins de santé, un autre aspect qui peut être influencé en fonction de la culture est le sexe du prestataire qui va s'occuper du patient et l'examiner. Dans le domaine de la santé reproductive, selon la culture à laquelle nous avons affaire, on pourrait dire que c'est l'un des domaines où les plus grands conflits peuvent survenir.

L'exemple à discuter est celui des femmes d'origine marocaine. À certaines occasions, il sera fait référence à la population marocaine, d'abord parce qu'il s'agit d'une culture différente de la nôtre, ensuite parce que la plupart d'entre eux, selon leur niveau d'éducation et leur origine géographique, parlent l'arabe comme langue maternelle et le français, qui est ma langue de travail. Le Maroc n'est pas le seul endroit, hormis la France, où l'on parle français, puisque c'est la langue officielle de 29 pays. En effet, l'Afrique est le continent qui compte le plus grand nombre de francophones.

Bien qu'au Maroc la population parle le dialecte (marocain) ou le berbère, il existe plusieurs régions où le français est parlé. L'un des domaines où elle est utilisée est l'administration publique. Nous pouvons même trouver des documents gouvernementaux qui sont écrits dans les deux langues, l'arabe et le français. En outre, il est également utilisé dans les échanges commerciaux, ainsi que dans le système judiciaire et dans l'économie. C'est dans le domaine de l'éducation que le français prend le plus d'importance puisqu'il est la première langue étrangère à être enseignée, tout comme l'anglais l'est pour nous (Betancourt, 2007).

Normalement, ces femmes ont des problèmes de communication, car la plupart d'entre elles évoluent dans des milieux sociaux où elles ne sortent pas de leur propre cercle. Elles ne peuvent donc pas apprendre la langue et s'en remettent à leurs maris, qui en savent peut-être plus. Bien que les médiateurs culturels soulignent souvent l'importance d'apprendre la langue, les femmes ne la considèrent pas comme importante. Lorsque ces femmes doivent se rendre chez le médecin, mais qu'elles ne connaissent pas suffisamment la langue, elles font généralement appel à un proche ou à un ami, ce qui la plupart du temps entrave l'interprétation, car ils sont conditionnés par la culture plutôt que par le problème de santé (Raga Gimeno, F., 2013).

C'est généralement dans ces cas-là que nous devons faire de la médiation et de l'interprétation, car traiter ces cas sans préjudice est complexe, non seulement pour nous en

tant qu'interprètes, mais aussi pour le prestataire de services publics, qui peut ne pas comprendre pourquoi une femme refuse d'être vue par un homme si elle a vraiment besoin d'être vue. Même si ce n'est pas normal pour nous, nous devons comprendre qu'il s'agit de personnes dont la réalité sociale et culturelle est différente de la nôtre, surtout lorsqu'il s'agit de femmes d'origine marocaine. Malgré cela, tout le monde ne pense pas de la même façon.

Dans cette situation, l'interprète expliquerait au médecin la raison pour laquelle une femme ne veut pas être vue par lui et la femme et l'accompagnateur, s'il y en a un, devraient expliquer qu'en Espagne le sexe du médecin est indifférent, c'est un professionnel comme un autre et à aucun moment il ne va cesser de voir sa femme comme une patiente (Raga Gimeno, F., 2013).

D'autre part, une autre des différences que l'on peut trouver entre les cultures est la communication non verbale. Selon Peiró (2021) : La communication non verbale est un processus de communication qui se manifeste par des gestes, des expressions ou des mouvements du corps. Le langage corporel est un élément clé de la communication non verbale.

La CNV vise à transmettre un message soit par la voie orale ou écrite, soit par des expressions faciales, des gestes ou des postures corporelles. Même les regards, les vêtements et les détails ou la manière dont les gens établissent un contact physique avec l'autre font également partie de la CNV. C'est compliqué parce que nous nous comprenons à travers les cultures, mais dans de nombreux cas, ce qui signifie une chose pour nous n'a rien à voir avec l'autre personne, et parfois cela peut même être offensant. C'est pourquoi il est très important que nous connaissions ces petites nuances des cultures et des langues avec lesquelles nous allons travailler.

Ces comportements dans la CNV peuvent être classés en quatre groupes : comportement kinesthésique, paralangage, langage par les objets et langage environnemental. De même, elle peut être caractérisée comme universelle, bien que sa différence entre les cultures soit évidente ; conventionnelle, ambiguë et contextuelle (Leonte, 2019).

Le comportement kinesthésique est basé sur les mouvements que nous faisons avec notre corps, les gestes des mains, les expressions du visage et le contact visuel. Le paralangage, quant à lui, est constitué des sons que nous émettons et, parmi ceux-ci, il est

important de souligner le volume, le ton et l'intonation. D'autre part, il y a le langage par les objets ou le système diacritique dans lequel nous pouvons inclure notre apparence physique en nous référant aux vêtements et accessoires que nous portons. Cela affecte la façon dont les autres nous perçoivent. Enfin, le langage environnemental qui fait référence à l'utilisation que nous faisons de l'espace, c'est-à-dire la position, la proxémique, entre autres (Leonte, 2019).

La kinésique et la proxémique font toutes deux références à la distance interpersonnelle dans la communication non verbale. Comme il a été dit plus haut, la kinésique désigne les mouvements du corps, les gestes et le regard, tandis que la proxémie fait référence à la distance entre les deux personnes qui parlent.

D'autre part, les caractéristiques mentionnées telles que l'universalité signifient que la plupart des points qui composent la communication non verbale sont connus dans presque toutes les cultures, cependant, ils ne signifient pas tous la même chose. Conventionnel signifie qu'il est complètement lié à la culture. Ambiguë, parce que, bien que normalement chaque geste ou chaque mouvement soit compris entre les cultures, à un moment donné, l'un des interlocuteurs peut ne pas comprendre ce que l'autre veut dire. Enfin, elle est contextuelle, puisque selon la situation dans laquelle nous nous trouvons, la signification de la CNV peut varier (Leonte, 2019).

Un exemple clair serait le silence. Dans certaines cultures, comme la culture orientale, le silence exprime la vérité. Cependant, dans la culture occidentale, elle est conçue comme une absence de communication ou un désintérêt pour le sujet dont on parle (Hernández L. 2006). Un autre exemple du système gestuel et postural commun à de nombreuses cultures est le haussement inconscient des sourcils, que nous utilisons dans la plupart des cas pour dire bonjour. En revanche, lorsqu'il s'agit de lever un seul sourcil, cela exprime la défiance ou la méfiance à l'égard de ce que dit l'interlocuteur ou de certaines situations. Les postures, comme expliqué ci-dessus, font également partie de la CNV, ainsi que la manipulation d'objets à travers lesquels nous exprimons des sentiments. Par exemple, lorsque nous croisons les bras, cela peut être simplement parce que nous avons froid ou le signe d'une mauvaise prédisposition. Un autre des cas les plus pertinents peut-être dans le cadre de cette communication sont les regards. Nous avons souvent entendu la phrase typique "on se comprend par le regard" et le fait est que, à travers les yeux, à travers le contact visuel, de nombreuses intentions ou émotions peuvent être transmises. Dans les regards, nous pouvons

trouver différents types, comme un regard soutenu ou, au contraire, l'esquive du regard de l'autre personne, et il a toujours une signification. Il y a aussi le contact physique et, dans ce cadre, nous pouvons trouver certaines parties du corps que nous ne laissons toucher par quelqu'un que lorsqu'il y a un certain degré de confiance, c'est-à-dire que si quelqu'un le fait sans avoir cette proximité, cela peut être inconfortable. Tous ces exemples relèveraient du système kinesthésique mentionné ci-dessus (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33-46).

Dans le système proxémique, nous pouvons observer des comportements d'approche lors de l'interaction. On pourrait dire que dans notre culture, nous sommes, en général, des gens qui sont très proches quand nous parlons, et quand nous reproduisons cela avec des personnes d'une culture différente, cela peut être inconfortable pour elles car ce n'est pas ce à quoi elles sont habituées. Hall (tel que cité dans Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33-46) distingue deux effets en ce qui concerne la distance chez les humains : le sociopathe et le *sociófugo* et les définit comme suit : "L'espace sociopathe augmente les chances que les gens entrent en contact et communiquent, tandis que l'espace *sociófugo* réduit les chances que des échanges communicatifs soient établis".

D'autre part, il y a le système chronémique qui se concentre sur l'organisation de l'utilisation du temps et, là encore, Hall les divise en deux types de comportement : monochronique et polychronique. La première se caractérise par le fait de passer du temps à faire une seule activité, tandis que la seconde se caractérise par le fait de faire plusieurs activités en même temps (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33-46).

Le système diacritique, quant à lui, fait référence à la façon dont une personne s'habille, ainsi qu'à la façon dont elle s'habille en général, y compris le maquillage, les bijoux, les marques, entre autres. La façon dont nous nous habillons reflète notre personnalité et, de la même manière que tout ce qui précède, elle transmet également des choses aux autres. Cette section pourrait refléter la figure de l'interprète, puisque tout au long de mes études, on nous a toujours dit qu'il devait être habillé et soigné de manière simple, sans attirer trop l'attention, puisque tant l'utilisateur que l'emprunteur doivent prêter attention au message transmis et non à la façon dont il s'habille. S'il/elle est habillé(e) de manière voyante, ils y prêteront plus d'attention (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33-46).

L'origine de la communication non verbale peut être divisée en plusieurs points. La première est basée sur la personnalité de chacun, il y a des gens qui sont plus expressifs et d'autres qui s'expriment à peine par des gestes, bien qu'il y ait des traits que nous avons tous en commun, qu'ils soient plus ou moins développés. La seconde peut être due à la culture de manière universelle, c'est-à-dire qu'avec n'importe quel geste au sein de ce groupe, nous nous comprendrions même si nous sommes de cultures différentes. La troisième est également fondée sur la culture, mais d'une manière particulière, c'est-à-dire qu'il s'agit de gestes qui peuvent signifier des choses différentes d'une culture à l'autre, bien que le geste puisse être le même. Ce point est celui dont l'interprète et le médiateur interculturel doivent le plus tenir compte (Rulicki & Cherny, 2007, pp. 33-46).

En guise de conclusion, on peut dire que parmi les différences culturelles, deux des principaux éléments à souligner sont la religion de chaque culture et la communication non verbale. Ces différences peuvent à leur tour causer de grandes difficultés, car il existe des éléments de la CNV que nous pouvons partager entre les cultures et d'autres qui, bien qu'étant le même geste ou la même position, ont une signification différente. Il est essentiel que l'interprète soit conscient de ces caractéristiques afin de pouvoir intervenir et éviter les malentendus. À mon avis, cette partie est beaucoup plus complexe que la partie linguistique car, comme cela a été expliqué tout au long de cette section, la communication non verbale ne se base pas seulement sur les gestes, mais aussi sur les regards, les distances et l'utilisation du temps, et tenir compte de tout cela pour éviter les conflits est compliqué, car certains peuvent même passer inaperçus. Toutes ces différences peuvent se refléter dans les services publics sous la forme de conflits culturels entre l'utilisateur et le fournisseur du service public. En outre, le secteur de la santé peut être le lieu où se produisent la plupart des cas, en raison du concept de santé et de maladie dans chaque culture, ainsi que du sexe du prestataire de services. En ce qui concerne la communication non verbale, elle peut intervenir dans n'importe quel domaine, car son utilisation est courante dans toutes les situations.

3.2. Le code de déontologie et les émotions générées lors de l'interprétation

3.2.1. Le code de déontologie de l'interprète

Comme dans de nombreuses autres professions, la traduction et l'interprétation ont un code de déontologie. Dans de nombreux cas, son respect est lié à une interprétation bonne ou

correcte. Selon le dictionnaire panhispanique de l'espagnol juridique, un code de déontologie est "l'ensemble des préceptes qui caractérisent les infractions et les sanctions liées à l'exercice d'une profession donnée".

Les principaux points qui composent le code de déontologie de l'interprète sont les suivants : confidentialité, impartialité, fidélité et intégrité.

La confidentialité consiste à s'assurer que ce qui est traité dans une sphère privée n'en sort pas ; l'impartialité consiste à rester neutre et à ne prendre parti ni pour l'utilisateur ni pour le prestataire de services publics ; la fidélité consiste à transmettre le message tel que l'autre personne le dit, en tenant également compte des aspects culturels et de la CNV ; et enfin, l'intégrité, c'est-à-dire être conscient de ses capacités et n'accepter que les tâches que l'on va accomplir correctement (Corsellis, 2003) : 71, tel que cité dans Santana, 2013, p. 40).

Ceci est parfois difficile à gérer, car les interprètes peuvent être confrontés à des situations difficiles dans n'importe quel domaine (médical, policier, social, entre autres) et ne pas dépasser le degré de neutralité ou de fidélité est un défi. Il peut y avoir des situations que l'interprète a lui-même subies ou qu'il peut partager avec l'utilisateur, comme des cas de violence, la perte de proches, des personnes de la même origine que l'utilisateur ou encore des personnes très affectées psychologiquement par leurs problèmes personnels, etc.

Dans tous ces cas, l'interprète n'est qu'un simple pont de communication qui ne doit pas prendre position ni apporter une aide autre que celle qui correspond à sa profession. Cela est rendu plus compliqué par la nécessité de créer une situation empathique dans laquelle l'utilisateur se sent à l'aise et peut parler calmement, car plus il se sent à l'aise, plus il parlera, et dans les situations à signaler, il est important de garder cela à l'esprit. Il convient donc de créer un environnement calme et confiant sans dépasser le niveau d'empathie. Cela peut être très difficile à faire si l'utilisateur est du même endroit que l'interprète ou s'il a souffert de situations similaires dans sa vie, comme mentionné ci-dessus, car il se sentirait identifié et pourrait avoir tendance à essayer de l'aider. Il faut être très préparé pour faire face à n'importe quelle situation et être capable de se conformer au code d'éthique (Valero, 2006, cité dans Santana Falcón, R. 2013, p.40).

Certains des concepts les plus importants concernant le rôle de l'interprète sont : la capacité à s'adapter à n'importe quelle situation, la gestion de ses propres émotions,

l'impulsivité du sentiment qu'il doit prendre une position et ne pas le faire, l'empathie, la gestion du stress, entre autres. Ces derniers peuvent se produire en raison de diverses circonstances, soit parce qu'ils ne se sentent pas capables de bien interpréter parce qu'ils ne maîtrisent pas la langue ou la culture avec laquelle ils vont travailler, soit en raison de la situation délicate à laquelle ils vont être confrontés. Il est parfois difficile d'y faire face, mais chacun a ses propres techniques pour y faire face, parfois c'est l'expérience elle-même qui rend les choses plus faciles (¿Qué papel tiene la inteligencia emocional en la profesión del traductor-intérprete?, 2021).

3.2.2. Le stress et les émotions générés par l'interprétation

Tout cela est lié à l'intelligence émotionnelle. Selon le site Web Concept (2021), il s'agit des "capacités et compétences psychologiques qui impliquent de ressentir, comprendre, contrôler et modifier ses propres émotions et celles des autres". On distingue deux types d'intelligence : interpersonnelle et intrapersonnelle. La première fait référence aux sentiments des autres et à la manière dont nous sommes capables de les comprendre et de réagir en fonction de l'état d'esprit de l'autre personne. La seconde est basée sur la compréhension et la régulation de nos propres sentiments en fonction de la situation.

Dans le cas de l'interprète, ce serait un mélange des deux, c'est-à-dire que nous comprenons les sentiments de l'autre personne et ce qu'elle peut ressentir à ce moment-là, mais en suivant le code de neutralité, nous ne devons pas montrer notre réaction, même si nous la ressentons. De cette façon, nous les réglerions dans cette situation.

Certaines personnes sont capables de contrôler leurs sentiments dans ces situations, de maîtriser le stress qui en découle, tandis que d'autres ne sont pas capables d'interpréter ces niveaux. D'un autre côté, il y a ceux qui préfèrent se sentir comme un simple communicateur ou qui développent un peu plus chaque intervention afin de faire sentir à l'utilisateur qu'ils sont avec eux.

L'interprétation peut être stressante, non seulement en raison des conflits culturels qui peuvent parfois survenir, mais aussi pour d'autres raisons qui seront mentionnées. L'une d'entre elles peut être la préparation d'une interprétation à effectuer, comme la préparation des points faibles, et en même temps le manque de temps et de moyens pour le faire. D'autre part, il y a un manque de confiance. Cela signifie que nous ne nous considérons pas comme

capables de faire un bon travail et que l'amélioration se construit réellement avec l'expérience et pour cela nous devons commettre des erreurs et à partir de cela nous apprenons et gagnons confiance en nous. Le silence est un autre point que je voudrais souligner et qui peut être source de stress.

Parfois, si l'interprète est très nerveux, il peut cesser d'écouter ce que dit l'orateur, ce qui peut entraîner un silence parce qu'il ne sait pas quoi dire. Le plus important est de faire passer un message et pour cela il n'est pas nécessaire de le faire mot à mot, car un résumé contenant les idées principales est suffisant. Il est nécessaire de gérer le trac qui peut parfois provoquer ce stress et ce manque de concentration lors de l'écoute. Enfin, je voudrais mentionner la fatigue. Parfois, il ne s'agit pas de la fatigue liée à l'interprétation, qui exige une grande concentration, quel que soit le domaine, mais de la fatigue que nous pouvons apporter de chez nous. Cela peut nous amener à sous-performer ainsi qu'à stresser lorsque nous voyons que nous devons effectuer un travail et que nous ne savons pas comment il va se dérouler (Jeczmyk, 2015).

Toutefois, si l'on parle de stress après avoir dû faire face à des conflits culturels entre l'usager et le prestataire du service public, dans ce cas, il s'agit plutôt de l'impact émotionnel qui peut se produire à ce moment-là en plus du conflit qui peut être créé si nous ne faisons pas une médiation adéquate. Si l'interprétation en soi peut être source de stress dans la plupart des cas, elle l'est encore plus lorsque des conflits surgissent du fait de la méconnaissance de la culture de l'autre. À la suite de ces conflits culturels ou de ces interprétations compliquées, chaque personne peut être impliquée ou affectée de manière différente. De plus, lorsqu'on ressent l'impact émotionnel de certaines situations, non seulement le stress se produit, mais d'autres émotions peuvent également se développer.

Normalement, lorsqu'une personne est touchée émotionnellement par un problème, la conséquence est une implication dans ce problème, bien que, comme toujours, il y ait des personnes capables de ressentir cette émotion et de la contrôler, et d'autres qui la ressentent, mais ne peuvent la contrôler et s'impliquent davantage dans la situation.

Tout d'abord, il est nécessaire de parler de la raison pour laquelle une personne se trouve dans notre pays et a besoin d'un interprète, car la plupart du temps, lorsqu'ils sont ici, c'est généralement pour des questions sensibles sur lesquelles l'interprète devrait s'être

informé au préalable, non seulement au cas où des différences culturelles surviendraient, mais aussi pour connaître les différents termes ou les complications qui peuvent survenir. Il est pratiquement impossible, surtout au début, pour le professionnel de connaître toutes les procédures qui peuvent être effectuées dans chacun des domaines de la TISP. Comme le mentionne Corsellis (2002:71-90, cité dans Valero-Garcés, 2006), chaque personne est différente et pas seulement en termes de personnalité, dans ce cas, il s'agit plutôt des besoins que chaque personne a en arrivant dans un nouveau pays. En outre, plusieurs facteurs doivent être pris en compte, comme ceux qui se sont produits avant l'arrivée dans le pays, c'est-à-dire la situation dans laquelle ils se trouvaient pendant le voyage et à l'arrivée dans le pays d'accueil. Pour certains, cela peut être facile, sans complication et volontaire, pour d'autres, cela peut être une expérience traumatisante. Sur cette base, lorsqu'ils sont confrontés à deux ou plusieurs inconnus à qui ils veulent demander de l'aide et que des facteurs tels que ceux mentionnés ci-dessus se conjuguent, y compris la méconnaissance de la langue, qui est l'un des points les plus importants, ils peuvent se sentir plus mal à l'aise et se replier davantage sur leur propre culture et sur eux-mêmes. D'autre part, il y a l'emprunteur qui, à cause de sa façon d'être, d'une mauvaise journée ou de ne pas être assez empathique avec l'autre personne sans respecter sa culture, son malaise ou son silence peut faire passer un mauvais moment à l'interprète.

En conclusion, et comme l'explique Valero-Garcés (2006, p. 143), nous pouvons parler d'une part des usagers avec lesquels l'interprète va travailler, qui peuvent d'autre part se trouver dans des situations compliquées auxquelles ils peuvent s'identifier, soit par leur origine, soit par les raisons de leur présence ici, entre autres. D'autre part, les personnes qui ont subi des violences de toute nature ou qui ont perdu des êtres chers, qu'il s'agisse de membres de leur famille ou d'amis ; des usagers très affectés psychologiquement, ce qui influe directement sur la qualité avec laquelle ils vont s'exprimer. En outre, il y a aussi la figure du prestataire de services publics qui a tendance à ne pas comprendre pleinement ce sur quoi repose le travail du médiateur et de l'interprète interculturel et parfois l'aide qu'il offre est faible.

Il est également mentionné à quel point il est nécessaire que l'interprète soit préparé non seulement sur le plan linguistique ou culturel, mais aussi sur le plan émotionnel, à transmettre de mauvaises nouvelles ou à faire face à des situations compliquées, c'est-à-dire

qu'il doit être préparé à rester calme et à être capable de transmettre à l'utilisateur l'impact émotionnel qu'il ressent lorsqu'il entend une mauvaise nouvelle, qu'elle provienne du prestataire ou de l'utilisateur, de manière calme et décisive.

Selon certaines études (comme mentionné dans Valero-Garcés, 2006, p. 144) qui traitent de l'impact émotionnel des interprètes dans les services publics, les professionnels font état de trois types d'influence : personnelle, situationnelle et contextuelle. En ce qui concerne l'influence personnelle, nous parlons de l'instabilité de la personnalité ou de la manière dont ils essaient de satisfaire leurs problèmes, comme par le biais de certaines dépendances telles que l'alcool, les drogues, entre autres. D'autre part, en parlant d'influences situationnelles, nous parlerions de l'identification de l'interprète avec ce que dit l'utilisateur, de la relation avec les pertes personnelles ou même des conflits qui peuvent être créés à cause de la situation. Enfin, en ce qui concerne les influences contextuelles, plusieurs facteurs peuvent être mis en évidence par rapport à la situation dans laquelle se trouve l'interprète, comme des dysfonctionnements psychologiques ou des situations à fort impact émotionnel. Ce que cela signifie, en référence au sujet dont nous parlons, c'est que la situation dans laquelle se trouve l'interprète est fondamentale pour ce type de travail, qui traite de questions très sensibles qui peuvent l'affecter plus que d'habitude. Cela a une série de conséquences : outre le fait qu'il enfreint parfois le code de déontologie, l'interprète peut ne pas être totalement concentré sur ce qui est dit et peut faire une mauvaise interprétation, ce qui peut avoir un impact négatif sur l'utilisateur.

Ces influences s'accompagnent le plus souvent de signes perçus qui se répartissent en plusieurs niveaux : le niveau physiologique et moteur, le niveau cognitif et le niveau affectif.

Lorsque nous parlons du niveau physiologique, nous nous référons principalement aux fonctions de relation, de nutrition et de reproduction. Parmi les exemples les plus clairs de ce niveau, on peut citer la fatigue, les douleurs dans certaines zones comme la tête, c'est-à-dire l'inconfort physique, qui peut également être associé au comportement et se manifester par un manque d'appétit, des difficultés à se reposer, entre autres. Le niveau cognitif, quant à lui, traite d'aspects tels que la perception, les pensées, l'apprentissage, entre autres, comme les pensées intrusives et récurrentes, le manque de raisonnement et de concentration, etc. Le niveau affectif, quant à lui, fait référence aux émotions positives ou négatives telles que le stress, la peur ou l'anxiété. Chaque personne exprime son stress ou son mal-être de manière

différente : il y aura ceux qui en souffrent au niveau physiologique, cognitif et affectif, ceux qui ne le ressentent qu'à un seul niveau ou ceux qui ne l'expriment pas du tout. Cela dépendra de la situation et de l'implication dont chacun fait preuve (Valero-Garcés 2006, p. 145).

Enfin, il sera question de la manière dont le fait de travailler dans ces zones de conflit culturel lors de l'interprétation peut affecter le travail de l'interprète. Elle peut se refléter dans trois sphères différentes : professionnelle, occupationnelle et extraprofessionnelle.

[...]

6. Conclusion

En conclusion, on peut dire que de nombreux objectifs ont été atteints et que d'autres auraient pu être meilleurs. Tout d'abord, l'insistance pour que les interprètes travaillant dans le domaine des services publics participent à l'enquête a finalement été résolue après le faible taux de participation initial, et un total de trente et un d'entre eux ont été encouragés à participer. Il est entendu qu'il y aura beaucoup d'étudiants qui demanderont la réalisation de ce type de questionnaire et qu'au final il sera fatiguant de les faire constamment, mais il est essentiel de connaître l'opinion et les différentes expériences de ces professionnels pour réaliser ce type de recherche et d'autres encore plus importantes.

Deuxièmement, en tenant compte des questions et des réponses obtenues dans l'enquête, on peut dire que certaines des réponses sont conformes aux attentes, tandis que d'autres dépendent de l'expérience de chaque interprète, ainsi que de la langue et des cultures correspondantes avec lesquelles il travaille. Parfois, cela ne dépend pas seulement de cela mais aussi de la personne individuelle, car même si elle fait partie d'une culture, tout le monde ne doit pas agir de la même manière.

Les questions de l'enquête sont toutes basées sur le travail de l'interprète, notamment dans les services publics. Des questions sont posées sur le stress causé par les problèmes culturels et l'impact émotionnel de ces conflits sur l'interprète lui-même. En outre, des questions sont également posées sur les connaissances, la préparation et l'importance de connaître les différentes cultures avec lesquelles on va travailler, ce qui est presque aussi important que de connaître la langue. Des questions se posent également sur le prestataire de services publics et le soutien institutionnel à la profession. Enfin, certaines des questions les

plus importantes par rapport à la recherche principale du travail sont celles basées sur quels sont les types de problèmes culturels qui créent ces conflits.

En guise de réponse à toutes ces questions, sur la base des résultats obtenus dans cette enquête, on pourrait dire qu'à partir de la formation de l'interprète, il y a encore un long chemin à parcourir, car aujourd'hui encore, on engage des personnes sans formation qui ne connaissent que la langue ou qui sont un parent ou un ami de l'utilisateur, voire parfois l'emprunteur lui-même. Cela présente des avantages, comme la rapidité avec laquelle vous pouvez trouver quelqu'un pour faire l'interprétation et la gratuité du service, mais cela présente aussi plus d'inconvénients que d'avantages. Tout d'abord, ces personnes n'ont reçu aucune formation en matière d'interprétation et de médiation interculturelle et ne maîtrisent donc pas forcément la langue dans laquelle elles interprètent. Deuxièmement, ils ne connaissent pas le code de déontologie, ni la manière d'agir face à un problème quelconque, non seulement sur le plan culturel mais aussi sur le plan lexical, car il s'agit de domaines spécialisés. Si nous réunissons toutes ces causes et d'autres encore, cela peut représenter un danger pour l'utilisateur. D'autre part, nombreux sont ceux qui votent que la formation culturelle est aussi importante que la formation linguistique, car elle peut nous éviter de nombreux conflits inconnus s'il ne s'agit pas de notre propre culture.

Une autre question, basée sur l'assistance fournie par le prestataire de services publics, est qu'il y a toutes sortes de réponses, mais la plupart d'entre elles se situent dans la moyenne, et il y a encore beaucoup d'améliorations à faire dans ce domaine, car de nombreux prestataires de services ne connaissent pas le rôle de l'interprète et se méfient donc de lui, non seulement à cause des informations confidentielles, mais aussi parce qu'ils ne savent pas si tout ce qu'ils traduisent est correct. Cela pourrait changer s'il s'agissait du même interprète qui travaille toujours dans ce domaine et dans cette institution. L'idéal serait également que les prestataires de services publics, qu'il s'agisse d'avocats, de policiers ou de médecins, soient formés à la manière de travailler avec l'interprète, ce qui faciliterait grandement les choses.

En ce qui concerne le soutien institutionnel, comme prévu, il est insuffisant dans la plupart des cas et c'est un aspect qui devrait être amélioré dès que possible en donnant à la profession l'importance et le soutien qu'elle mérite et dont elle a besoin, car ce n'est pas une tâche facile.

Deux des questions basées sur les émotions dépendent de nombreux facteurs tels que la sensibilité de l'interprète, le moment qu'il traverse, ainsi que le sujet sur lequel il travaille, et cela affecte chaque personne de manière différente. Une bonne façon d'aider les professionnels serait de proposer des cours pour les aider à faire face aux situations difficiles auxquelles ils peuvent être confrontés, car cela est épuisant.

Enfin, en ce qui concerne les conflits les plus fréquemment générés, le niveau social et éducatif de l'utilisateur peut être mis en évidence, ainsi que l'origine de l'utilisateur, et c'est peut-être là que l'interprète et le médiateur culturel devraient être davantage préparés.

Toutes les questions sont basées sur des besoins qui stagnent ou qui devraient s'améliorer avec le temps. On peut dire que les résultats sont conformes aux attentes, certains sont confirmés, d'autres dépendent de la culture, de la langue et de la personne avec laquelle nous avons travaillé, mais en guise de conclusion, nous pourrions dire qu'il reste encore beaucoup à faire dans certains aspects tels que la formation et la professionnalisation de la traduction et de l'interprétation, et c'est avec ce type d'enquête et de travail que cela peut être réaffirmé, nous devons donc travailler pour fournir le soutien et l'amélioration nécessaires. La profession gagne de plus en plus de terrain et de nombreuses personnes l'étudient, ainsi que le grand nombre d'offres de formation qui existent, on espère donc que grâce à cela, beaucoup de ces questions seront renforcées.