



Universidad
de Alcalá

TÍTULO DEL TRABAJO:

**La influencia de la cultura en la puesta
en práctica de los códigos de conducta**

文化对道德规范实践的影响

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

Presentado por:

D^a Wang Xiaojing

Dirigido por:

Dra. D^a Carmen Valero Garcés y Begoña Ruiz de Infante

Alcalá de Henares, a 3 de 6 de 2013

Índice

Índice	1
Agradecimiento.....	4
Resumen	5
Introducción.....	7
Capítulo 1: Comparación de Códigos de Conducta orientados a la interpretación de los Servicios Públicos	
1.1 Qué es un “código de conducta”.....	9
1.2 Frecuencia de los valores en los códigos de conducta.....	10
1.3 Definición de los valores transversales en los códigos seleccionados	12
1.3.1 Confidencialidad	15
1.3.2 Responsabilidad	15
1.3.3 Imparcialidad	15
1.3.4 Fidelidad	13
1.3.5 Profesionalidad/ Fronteras profesionales	17
1.3.6 Educación continua	17
1.3.7 Competencia	17
1.3.8 Respetar a las personas	17
1.3.9 Honorarios.....	19
1.3.10 Solidaridad profesional	19
1.4 Conclusión sobre los valores transversales de los códigos de conducta vigentes	19
Capítulo 2: La influencia de la cultura en la aplicación de los códigos de conducta	
2.1 La mediación intercultural.....	17
2.2 Influencia de los atributos culturales sobre los valores	19
2.2.1 La familia y la jerarquía	21
2.2.2 Armonía	23
2.2.3 Mianzi/ Lian (Cara).....	25

2.2.4 Colectivismo & patriotismo	26
2.2.5 Renqing (Relaciones interpersonales) y Bao (Reciprocidad)	27
2.2.6 El idioma	28
2.2.7 Comunicación no verbal	31
2.2.8 Comentario sobre la influencia de la cultura china hacia los valores	32
2.3 Actualización de los valores del código de conducta	33
2.3.1 El papel del intérprete	33
2.3.2 La fidelidad	34
2.3.3 La confidencialidad.....	36
2.3.4 La imparcialidad	37
2.3.5 Capacidades lingüísticas y culturales.....	38
2.3.6 El respeto	39
2.3.7 La responsabilidad	39
2.3.8 Los honorarios	40
2.4 Conclusión	40
Capítulo 3: Corpus de Datos	
Caso 1:	43
Caso 2:	45
Caso 3	47
Caso 4	48
Caso 5	50
Caso 6	50
Caso 7	51
Caso 8	52
Caso 9	53
Caso 10	54
Caso 11	55

Capítulo 4: Análisis de los casos reales

Análisis del caso 1:	60
Análisis del caso 2:	63
Análisis del caso 3:	65
Análisis del caso 4:	68
Análisis del caso 5:	69
Análisis del caso 6:	70
Análisis del caso 7:	71
Análisis del caso 8:	73
Análisis del caso 9:	74
Análisis del caso 10:	76
Análisis del caso 11:	77

Capítulo 5: Resultados y conclusión

5.1 Resultados.....	80
5.2 Conclusión.....	83

Referencias bibliográficas:	85
--	-----------

Anexos:	90
----------------------	-----------

Agradecimientos:

En primer lugar me gustaría dar mis más sinceros agradecimientos a mis tutoras Carmen Valero Garcés y Begoña Ruiz de Infante por su gran ayuda a la hora de guiar, comentar y corregir el presente trabajo. Con la inspiración de sus ricas experiencias en el ámbito de la interpretación siempre es más fácil obtener un trabajo más y mejor documentado. Igualmente quería dar mis gracias a todos los profesores del máster por darme a conocer el mundo de la traducción y la interpretación, mundo basado en experiencias muy humanas y que me resulta tan fascinante. Además valoro mucho las ideas y consejos aportados por mi familia y amigos, sin los cuales tampoco hubiera podido terminar este trabajo.

Gracias a todos ellos.

Resumen:

Por la influencia de la globalización, en los últimos años los desplazamientos de población han aumentado considerablemente. Los movimientos migratorios de países emisores a países receptores sin el más mínimo conocimiento del idioma y la cultura de destino son más frecuentes hoy que nunca en la historia de la humanidad. Abundan las personas que llevan consigo su propia lengua y cultura en la maleta sin importarles las condiciones que encontrarán en destino. En su proceso de integración en lo que se les asemeja a un nuevo mundo la ayuda de un intérprete es imprescindible y vital. Al mismo tiempo, lo que demandan los inmigrantes del intérprete ya no es una simple traducción del mensaje, sino también la transmisión de la información cultural, razón por la cual los intérpretes han de extender su campo de conocimientos del ámbito lingüístico al cultural.

Sin embargo, la práctica siempre va por delante de la teoría. En la nueva década, ante los nuevos requerimientos, los intérpretes de los servicios públicos demandan una actualización del código de conducta que guíe su trabajo y marque las nuevas pautas a seguir en el nuevo concepto de interpretación. Los códigos que encontramos hoy en día aún centran su atención en las capacidades lingüísticas, sin apenas mencionar la influencia de la cultura en el proceso de interpretación.

Como estudiante del Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, me dispongo a llevar a cabo una aproximación inicial a la adaptación de los valores del código de conducta, siempre con la cultura china como punto de partida.

Este trabajo va dirigido a los intérpretes que trabajan con el colectivo chino en España. El objetivo que persigue es dotarles de un código a la altura de las circunstancias, que se adapte mejor a las demandas actuales de los inmigrantes chinos y que pueda servir como referencia en su toma de decisiones.

Palabras claves:

Interpretación, código de conducta, actualización, valores

摘要:

随着经济全球化的影响，最近几年各个国家及文化的人们移居别处的频率都大大高于从前。更有甚者其中的一部分在移民别国之前并不十分了解当地的文化及语言，反之，他们随身携带的是自己的语言及文化。此情此景之下，在他们融入当地生活的过程之中，一个翻译人员的协助是必不可少的。同时我们需要考虑的是，现阶段的翻译已经大大不同于从前，并不是仅仅将一门语言翻译到另一门语言便可，更需要考虑的是这一信息中所包含的文化背景是什么。这一现状对翻译工作人员也提出了新的要求，他们不但要具备过硬的语言能力，更要将这一能力扩展到文化认知的范畴。

然而实践的脚步总是快于理论。面对新的要求，翻译工作者需要一个新的道德规范来指导他们的行为，然后现存的道德规范仍旧局限于语言范围，无法更恰当的给出理论支持。

作为一名公共服务领域翻译的在读研究生，我希望基于中国文化就对道德规范的更新做一个小的尝试。

本文主要是针对那些为在西班牙的中国移民提供翻译服务的翻译工作者。其目的是为这些翻译提供一个更适合的道德规范，以便他们在做决定时可以做相关参考。

关键词:

中西翻译， 道德规范， 更新定义

Introducción:

“El mundo es un pañuelo”----ésta frase cada vez se ve más real en el siglo veintiuno. Estamos en una era en la que la globalización ha alcanzado cotas nunca antes experimentadas, en la que la población está en continuo movimiento, donde hace mucho que nos dejaron de sorprender cosas tales como tener vecinos extranjeros y comprar productos provenientes de todo el mundo en comercios regentados por inmigrantes.

Los inmigrantes al llegar a un país extranjero, no solo traen sus maletas consigo, sino también su idioma y su cultura. En el proceso de integración con los ciudadanos del país de destino necesitan de más servicios públicos: cuando enferman necesitan acudir al médico; cuando quieren empezar un negocio necesitan información jurídica o administrativa; al llegar los hijos a la edad tienen que escolarizarse, etc. Realizar estas actividades supone para ellos una dificultad si no dominan bien el español y no conocen el sistema judicial, sanitario, etc. del país destino.

Para solucionar los problemas mencionados arriba, el canal más seguro y fiable no es otro que el intérprete de los servicios públicos.

El concepto de “intérprete de los servicios públicos” o “community interpreting” apareció en los años 90 del siglo pasado. Aunque se trata de un concepto bastante nuevo, atendiendo a necesidades de la sociedad hoy ya se desarrollan muchas investigaciones en este campo. Además como ocurre en cualquier otra profesión, los intérpretes de los servicios públicos tienen sus propios códigos de conducta para realizar el trabajo.

El presente trabajo no discute la importancia de los intérpretes de los servicios públicos ya que se considera que existe suficiente literatura al respecto. Aquí lo que queremos analizar es los códigos de conducta de los intérpretes de los servicios públicos.

En esta época, el rol de los intérpretes es conocido como la persona que facilita la comunicación entre dos partes que no comparten ni el mismo idioma ni la misma cultura. Cuanto mayor es la diferencia entre las dos partes involucradas, más importante es su papel. Para que las dos partes estén al mismo nivel y se entiendan mutuamente, se requiere que los intérpretes sigan unos códigos de conducta. Sin embargo puede que con la interpretación de las lenguas todavía no se lleguen a entender las dos partes. Muchas veces los intérpretes tienen que intervenir para aclarar aspectos culturales. Por tanto los intérpretes no solamente

tienen que ser bilingües, sino también biculturales. Considerando la influencia cultural en la interpretación, explicaremos los valores de los códigos de conducta de una manera diferente.

Como veremos, hay muchas organizaciones y asociaciones de intérpretes que han publicado sus propios códigos de conducta, y la mayoría de los principios, que coinciden, los analizaremos más adelante. Sin embargo, la mayoría de los valores no son más que principios sin explicaciones. También, los códigos que estudiamos en nuestra formación muchas veces son meramente teorías. Nuestra duda es ¿cómo aplicar estos valores? ¿Podemos aplicar los mismos valores a un francés que a un chino?

Gentile et al. (1996) y Roberts (1997) argumentan que un papel bien definido en un código uniforme es crucial para profesionalizar la interpretación de los servicios públicos. Por tanto, la explicación de cada valor es muy importante para que los intérpretes sepan claramente cual es su función y responsabilidad.

Apoyándome en las teorías de los códigos de conducta de los intérpretes de distintos países (los de Australia, Canadá, Estados Unidos, España, etc.) y sus diferentes roles (Wadensjö 1998; Cortés 2009; Hale 2008; Cambridge) etc., compararemos sus valores de estos códigos. Además utilizaremos los argumentos de Hall (1976), Hofstede (1980) y Triandis (1988) y Ting-Toomey (1998) sobre las culturas para analizar su influencia en los valores.

Nuestro objetivo no es en ningún caso renegar los códigos de conducta, sino investigar la influencia de la cultura en la puesta de práctica de los códigos de conducta y dar una explicación a este fenómeno partiendo de la cultura china.

Esta investigación está dirigida a la interpretación de los inmigrantes chinos en España. Por tanto la explicación de cada valor puede chocar con la que se propondría para otros colectivos.

En el presente trabajo compararemos en primer lugar las definiciones de los valores de los códigos seleccionados, para luego analizar la influencia de la cultura china sobre los valores con componente más subjetivo, redefiniéndolos en un nuevo código de conducta. Para probar nuestra adaptación de los valores del nuevo código verificaremos, a través de casos reales proporcionados por intérpretes de los servicios públicos, lo acertado de nuestra hipótesis.

Capítulo 1: Comparación de Códigos de Conducta orientados a la interpretación de los Servicios Públicos

Los códigos mejor desarrollados han aparecido en los países con más experiencia en la gestión de inmigración, tales como los Estados Unidos, Australia, Canadá, etc. En este capítulo, compararemos y discutiremos catorce códigos elegidos al azar de siete países y dos asociaciones internacionales. Por una cuestión de tiempo, no vamos a listar todos los valores al detalle, por lo que las personas interesadas en los códigos de conducta pueden consultarlos en las páginas mencionadas en la bibliografía.

1.1 Qué es un “código de conducta”

Según Shackman (1984), los intérpretes orientados a los servicios públicos tienen un papel y responsabilidades muy diferentes a los comerciales o de conferencia. Ellos tienen la responsabilidad de posibilitar a los proveedores y clientes, que no comparten ni el mismo idioma ni la cultura y no están al mismo nivel, una comunicación fluida y satisfacción mutua.

Frente a esta realidad, suele ser el intérprete la única persona que entiende todo. En este tipo de situaciones, ni los proveedores ni los usuarios pueden valorar por sí mismos la calidad del trabajo que realizan los intérpretes. Para establecer unos estándares de calidad y satisfacer sus exigencias en cuanto al nivel del servicio, los intérpretes han de desempeñar su función conforme a un código de conducta.

Gish (1990:20) sostiene que la ética profesional es un “conjunto de estándares y comportamientos que han evolucionado en el tiempo reflejando el deseo de los profesionales de asegurar el bienestar de los clientes”. Esta ética se expresa en un código formal de conducta que describe “principios importantes en la profesión; principios que definen formas de comportamiento importantes de mantener durante la prestación del servicio”.

Los “códigos éticos” o los “códigos de conducta” son una buena guía que proporcionan equilibrio, seguridad a los intérpretes a la hora de enfrentarse a riesgos desconocidos. Neumann Solow (1981:39) lo define como un “código de ética que protege al intérprete y minora la arbitrariedad de sus decisiones proveyendo de unos estándares a seguir”. La existencia de los códigos no solamente sirve de guías a los intérpretes a la hora de enfrentarse a estos dilemas, sino también vela por los intereses de aquellos que se comunican

a través de los intérpretes. Especialmente hoy en día, que mucha gente que trabaja en la profesión no ha recibido ninguna formación profesional, la importancia de los códigos de conducta es aún más elevada.

En nuestro análisis de un posible código de conducta aplicable a los intérpretes entre los idiomas chino y español, hemos escogido los diez valores que más frecuentemente figuran en los códigos de conducta seleccionados de países donde el proceder con los inmigrantes está a la orden del día y por tanto los procedimientos son más maduros (EEUU, Canadá, Australia, etc.) A continuación mencionamos brevemente la descripción que le otorga cada asociación a cada valor. Nuestro objetivo, en el capítulo siguiente será revisar estas definiciones desde una perspectiva cultural atendiendo a las características de la cultura china para adaptarlas y de esta forma completar los códigos de conducta en la interpretación chino-español para buscar un mayor cumplimiento de los mismos.

1.2 Frecuencia de los valores en los códigos de conducta

Después de seleccionar los códigos de los países donde el servicio de la interpretación en lo servicios públicos es más maduro, enumeramos los valores más frecuentes:

Tabla 1: Presencia de los valores en los códigos de conducta seleccionados¹

¹ Australian Institute of Interpreters and Translators Code of Ethics and Code of Conduct (Australia) 2010 (AUSIT); Ethics of Interpreting and Translating, A Guide to Obtaining NAATI Credentials (Australia) 2010; Professional Standards and Ethics for California Court Interpreters (EE.UU); The National Council on Interpreting in Health Care(NCIHC), Code of Ethics for Interpreters in Health Care (EE.UU)2004; Washington State Department of Social and Health Services (EE.UU); California Standards for Healthcare Interpreters (EE.UU) 2002; National Standard Guide for Community Interpreting Services (Canadá) 2007; Northern Ireland Council for Ethnic Minorities(NICEM), Code of Conduct for Interpreters (Irlanda); Irish Translators' and Interpreters' Association(ITIA), Code of Ethics for Community Interpreters (Irlanda); Code of Ethics for Community Interpreters (Finlandia); Foro de Reflexión sobre el Multilingüismo y la Formación del Intérprete (Europa); Internacional Medical Association Código Ético; la Asociación Profesional Española de Traductores e Intérpretes Código Deontológico.

Valor incluido en los códigos de conducta	Frecuencia
Confidencialidad	93%
Responsabilidad	86%
Imparcialidad/ Conflicto de interés	86%
Fidelidad	79%
Fronteras profesionales/ Definición del papel del intérprete	75%
Educación continua	57%
Competencia/ profesionalidad	50%
Respetar a las personas	36%
Honorarios	29%
Solidaridad profesional	21%

Fuente: código de conducta de los asociaciones seleccionados para el estudio

Tradicionalmente siempre se mencionan que los valores fidelidad, imparcialidad como los más importantes. Observamos sin embargo, a partir de esta tabla que no todos los códigos contienen estos dos valores y que probablemente muchos códigos den por implícitos otros valores.

Aunque estos valores sean coincidentes, no quiere decir que su definición sea exactamente la misma en todos los códigos. Los valores como imparcialidad, confidencialidad, fidelidad, el papel de los intérpretes, etc. siempre han sido discutidos por muchos investigadores, tales como Alexieva (1997), Anderson (2002), Kaufert and Putsch (1997), Hale (2004), etc.

Abajo vamos a analizar cada uno de estos valores transversales en todos los códigos y comentaremos las posibles influencias de la cultura china en ellos.

1.3 Definición de los valores transversales en los códigos seleccionados

Una vez seleccionados los valores más presentes en el ámbito de la interpretación en los servicios públicos, pasamos a definir los valores a través de las múltiples definiciones encontradas para cada uno de ellos en los “códigos de conducta” de las organizaciones mencionadas. Esto es lo que hemos dado en llamar “definición de los valores transversales”.

1.3.1 Confidencialidad

Por lo general las organizaciones de intérpretes entienden por “confidencialidad” la no divulgación de ninguna información obtenida en el desarrollo de sus funciones profesionales, ni aprovecharla en beneficio propio o de terceros.

Por otro lado, otras instituciones manifiestan que los intérpretes pueden revelar tal información si el cliente lo permite, en caso de que la ley obligue o en el caso de que el bienestar o la dignidad del cliente esté en peligro, tal caso puede incluir abuso, maltrato, violencia doméstica, etc.

1.3.2 Responsabilidad

La mayoría de las organizaciones admiten que el intérprete únicamente debe aceptar el servicio para el que se vea capacitado, rechazando ofrecer sus servicios en caso de dudas sobre su competencia.

La etiqueta y la puntualidad son expresamente mencionadas en algunos códigos de conducta, mientras que otros, al describir este valor, aluden a la demanda de información antes de la prestación del servicio. Además, ciertos códigos resaltan otros aspectos como la obligación de presentarse previamente de dar comienzo la interpretación, o el papel del intérprete al detectar un error en la interpretación por parte de uno de los interlocutores.

1.3.3 Imparcialidad

El intérprete debe mantenerse imparcial sin acercarse a posiciones con ninguno de los interlocutores. Debe evitar el sesgo, no debe dar opiniones personales ni consejos. Algunas

organizaciones requieren que el trabajo sea rechazado por el intérprete en caso de que uno de los usuarios del servicio sea familiar o amigo.

Respecto a la imparcialidad de los profesionales, *Professional Standards and Ethics for California Court Interpreters* reconoce que el intérprete no debe actuar como defensor de ninguna persona extranjera, mientras que *NCIHC Code of Ethics for Interpreters in Health Care* mantiene que cuando la salud, el bienestar o la dignidad del paciente corra peligro el intérprete puede actuar como defensor.

1.3.4 Fidelidad

Este valor es definido por una amplia mayoría de organizaciones como la transmisión completa e íntegra del mensaje original de la lengua de partida a la lengua destino manteniendo firme el tono, la emoción y el registro. Todo ello sin añadir, modificar, eliminar o corregir ningún elemento del mensaje. Es reconocido en ocasiones el derecho o la obligación del intérprete de pedir la repetición del mensaje a sus interlocutores, además del reconocimiento de sus propios errores en la interpretación.

Respecto del factor cultural implícito en el mensaje, en tres de las once organizaciones se menciona que la cultura puede dificultar la interpretación de un término concreto, causando una imposibilidad de equivalencia en el idioma destino. Sin embargo, cada organización ha encontrado una manera distinta de salvar este compromiso: pidiendo una explicación al hablante (nunca explicando él por iniciativa propia), asistiendo al hablante en la búsqueda de un término equivalente o dejando el término en su idioma original e informando a las partes sobre el caso (sin tratar de buscar una aproximación por iniciativa propia).

Referente al lenguaje no verbal, se demanda del intérprete que, no imite ni reproduzca los gestos de ninguno de sus interlocutores, y estén alineados con el significado transmitido.

Vale la pena mencionar que sólo una organización da cabida a la intervención del intérprete para garantizar una comunicación adecuada y un registro preciso de los testimonios. Sin embargo también menciona que el intérprete no intervendrá poniendo de manifiesto que el cliente no ha entendido el mensaje, puesto que es la exclusiva responsabilidad del cliente el pedir una aclaración.

1.3.5 Profesionalidad/ Fronteras profesionales

Por lo general, las organizaciones de intérpretes entienden por “profesionalidad” la idea de ser un facilitador de la comunicación que transmite un mensaje con matices culturales. Debe mantener una distancia profesional con las partes y no realizar otras tareas distintas de la interpretación, tales como convertirse en defensores o asistentes.

Incluido en los códigos de conducta de dos organizaciones se recoge no obstante que llegado el caso en que la salud o la vida del cliente esté en peligro, el intérprete puede tomar la posición de un defensor.

1.3.6 Educación continua

Es reconocido ampliamente que el intérprete debe continuar desarrollando sus conocimientos y habilidades profesionales, incrementando constantemente la consciencia de su propia cultura y otras culturas ligadas al desempeño de sus funciones profesionales, mejorando el dominio del glosario de la terminología de trabajo.

1.3.7 Competencia

Como implícitamente reconocen muchas organizaciones, el colectivo de profesionales dedicados a la interpretación ha de mostrar un gran manejo de ambos idiomas en los que desempeña sus funciones, manteniendo unos altos niveles de especialización, así como estar familiarizados con contextos variados. Algunas también admiten que deben poseer habilidades interpersonales, que incluye tener gran capacidad de comunicación, ser cortés, respetuoso y discreto, ser capaz de relacionarse bien con la gente y tener buen juicio.

Ninguna menciona el dominio y entendimiento de la cultura.

1.3.8 Respetar a las personas

Como viene recogido explícitamente en algunos códigos de conducta e implícitamente en otros, el intérprete debe de tratar a sus interlocutores con igualdad, dignidad y respeto. Promoverá la comunicación directa entre las dos partes.

1.3.9 Honorarios

Las tarifas acordadas entre los intérpretes y el departamento debe ser la única compensación aceptada. El intérprete no debe aceptar dinero adicional que no sean los honorarios pactados previamente.

1.3.10 Solidaridad profesional

El profesional debe respetar y apoyar a sus compañeros, mostrarse solidario con ellos y defender la reputación y la credibilidad de la profesión.

1.4 Conclusión sobre los valores transversales de los códigos de conducta vigentes

Siguiendo con las conclusiones de la Tabla 1 nos damos cuenta de que no todos los códigos mencionan los mismos valores, y de que éstos, en ocasiones tienen definiciones muy distintas. Ocurre incluso que un valor recibe definiciones contrarias y/o opuestas en función de la organización que lo aplica y define.

Por otro lado, y aunque algunos códigos de conducta mencionan la cultura, su consideración es limitada, sin que quede claro la influencia de ésta sobre el proceso de interpretación. Del análisis de las definiciones de los valores da la impresión de que cuando la cultura entra en escena se producen conflictos que cada organización soluciona de una forma, muy probablemente incumpliendo el código de conducta y quedando en ocasiones sin solución.

Identificamos entre los diez valores más frecuentemente evocados en los códigos de conducta un conjunto de tres valores que podríamos denominar valores core por su componente subjetivo y la influencia en la relación interpersonal (entre intérprete, cliente y proveedor del servicio) a la que afectan de manera importante y directa. Se trata de los siguientes valores: confidencialidad, imparcialidad y fidelidad.

Estos valores son, debido a su carácter interpersonal y subjetivo, los que se verán más afectados durante el proceso de interpretación entre personas de dos culturas distintas. Esto es, cuando la diferencia cultural es mayor son los valores que más fácilmente se pasan por alto, con frecuencia quedando anulados en este tipo de interpretaciones.

Por su mayor susceptibilidad a la anulación nos planteamos analizar la posible influencia de la cultura china en la aplicación práctica de estos valores, renovando sus definiciones en caso de ser necesario en el próximo capítulo. En caso de identificar una influencia cultural significativa sobre otros valores, ésta también será analizada.

Capítulo 2: La influencia de la cultura en la aplicación de los códigos de conducta

2.1 La mediación intercultural

En ningún código de conducta de los que hemos analizado en el apartado anterior menciona el término “mediación”. En el presente trabajo ya que suponemos que la cultura tiene una influencia significativa en la puesta en práctica de los valores del código de conducta, es conveniente introducir este término y más adelante reflexionar sobre el mismo a la hora de analizar la influencia de la cultura sobre la interpretación y la aplicación de los valores.

Muchos académicos de la traducción consideran esta actividad como una forma de mediación entre lenguas o entre culturas que va más allá de lo puramente lingüístico. Tal y como dicen Hatim y Mason (1990), el intérprete no solamente debe tener la capacidad bilingüe, sino también la bicultural. Ellos hacen una mediación intercultural, incluso ideológica, interpretando sistemas morales y estructuras socio-políticas) con el fin de superar las incompatibilidades que bloquean la transmisión del mensaje. Ya que el significado de una cosa puede variar notablemente en distintas culturas y el intérprete es la única persona que puede identificar esta diferencia y resolver el problema.

Veamos que para Hatim y Mason el intérprete juega un papel clave como mediador entre culturas, con todo lo que ello conlleva, y su misión es la de transmitir los significados identificando las diferencias entre las dos culturas, por lo que se le concede un cierto grado de intervención. Antes de Hatim y Mason, otros autores como Nida, Toury, Reiss o Vermeer (citado en Valero y Martin, 2008) contribuyeron también a ampliar el punto de vista de los estudios de traducción, considerando que el enfoque lingüístico era demasiado limitado y que se debía extender el concepto de traducción o interpretación a una dimensión cultural.

Ahora bien, si en el proceso de interpretación, especialmente en el ámbito de los servicios públicos, la mediación es imprescindible, tenemos que saber qué es la mediación.

La mediación intercultural nace a raíz de las necesidades sociales en situaciones de multiculturalidad, puesto que “en dichas situaciones los actores sociales en interacción (...) están dando importancia notable a la diferenciación del Otro o a la propia respecto del Otro,

en términos físicos, de conducta, de modo de vida, de lenguaje, de simbolización, de expresión de valores, etc.” (Giménez 1997: 133)

Los autores de la obra «Entendemos la Mediación Intercultural como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas»² dividen la mediación en tres tipos:

- La mediación preventiva: consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.
- La mediación rehabilitadora: interviene en la resolución de conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías.
- La mediación creativa: consiste en un proceso de transformación de las normas, o más bien de creación de nuevas normas, nuevas ocasiones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

En la misma línea Carlos Giménez (1997) defiende una definición más amplia de la mediación y que no se limite a la resolución de conflictos sino a mejorar las relaciones humanas entre los grupos culturalmente distintos. Esa mejora tiene como consecuencia la prevención de los conflictos y el establecimiento de una mejor comunicación e interacción (Jiménez, 1999).

López, Setién, Arriola, Celedón y Rodríguez (2001), consideran que los mediadores culturales pueden solucionar muchos problemas de comunicación con las comunidades inmigrantes (Malik e Herraz, 2005).

Además de estas divisiones, también me gustaría señalar la teoría de la profesora Mireia Vargas³ en la clase de Mediación que la mediación se puede dividir en la mediación dentro de la sesión y la mediación fuera de la sesión. La primera se refiere a que el intérprete realiza la intervención durante el encuentro cuando están los dos interlocutores, y la segunda se refiere a la intervención fuera del encuentro con uno de ellos.

² Desenvolupament Comunitari yAndalucía Acoge, 2002:101

³ Miembro del grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social) y profesora del Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid)

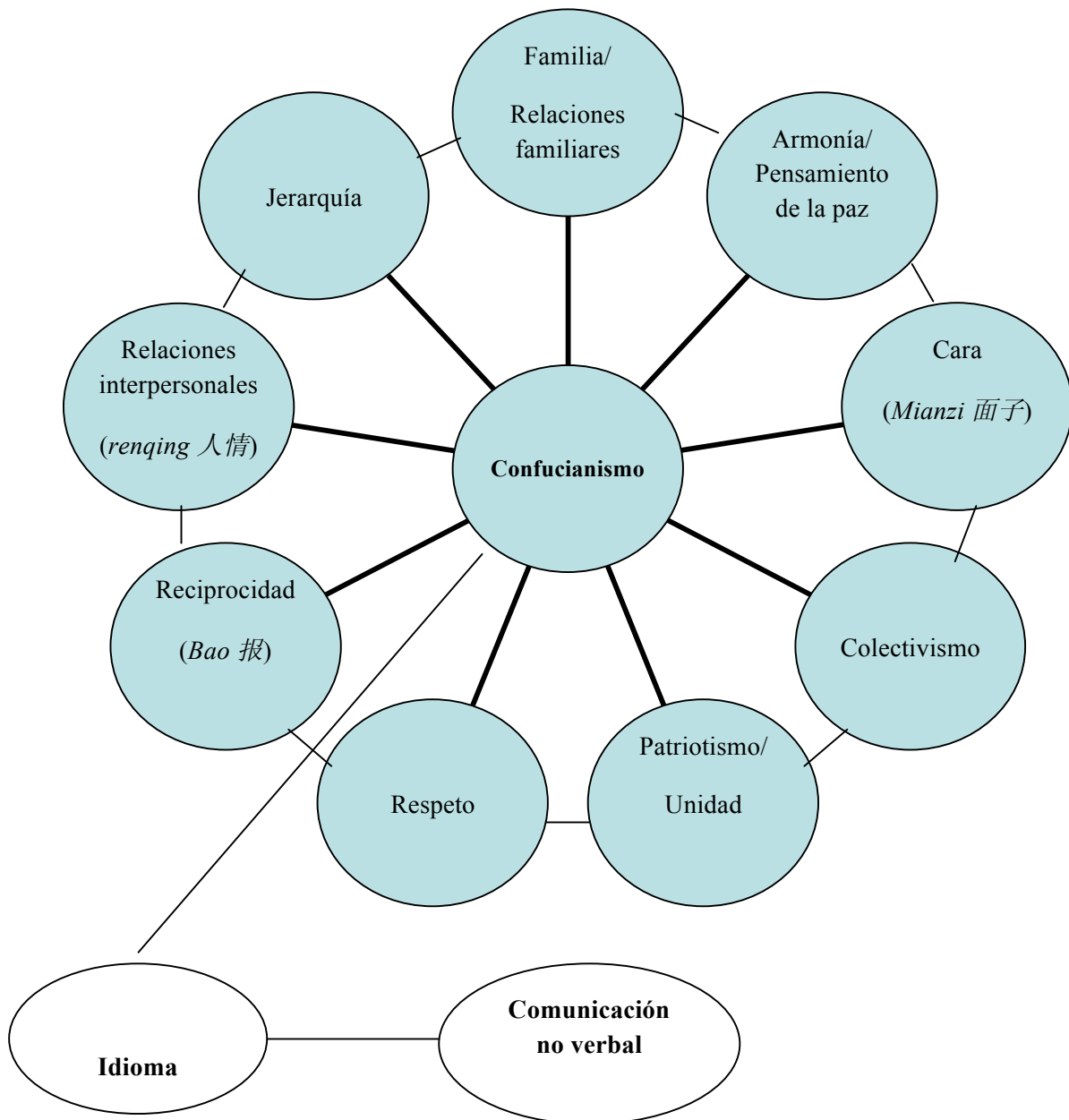
Aunque el contacto entre culturas y la inmigración siempre han existido, la práctica va más rápido que la teoría, es decir, los intérpretes están haciendo trabajo de mediación sin que los códigos de conducta lo mencionen en sus valores. Dado que nuestro objetivo no es analizar la mediación, sino actualizar los valores del código de conducta, por tanto aquí solamente presentaremos este término y más adelante en la adaptación de los valores reflejaremos más este ámbito para que el código quede más actual y completo.

2.2 Influencia de los atributos culturales sobre los valores

China se ha convertido en menos de 30 años en la segunda potencia mundial. En este trabajo mantenemos la hipótesis de que el auge económico chino no ha sido acompañado, ya no por un auge político equivalente, sino por un auge social y cultural homólogo. En cuanto al tema que nos ocupa, sospechamos que la influencia del ascenso de China sobre la forma de percibir y vivir en el mundo aún no se ha producido. La perspectiva desde la cual juzgamos los acontecimientos que nos ocurren en el día a día es tan distinta y los valores que marcan nuestra forma de manejar cada situación tan diferente, que la influencia sobre la filosofía de vida occidental se producirá tarde o temprano. Aquí intentamos actualizar la percepción de justicia y corrección que expresan los códigos de conducta a través de los valores que los componen, considerando así que la influencia de la cultura china sobre los códigos de conducta de los intérpretes de los servicios públicos ha sido muy reducida e incluso nula, habiendo estado basada hasta ahora en juicios y valores occidentales.

Pasamos a proponer los componentes culturales que consideramos ejercen de alguna manera influencia sobre los valores más frecuentes en los códigos de conducta del capítulo uno. Estas características o atributos culturales los hemos recogido en el mapa de atributos de la cultura china que mostramos a continuación:

Figura 2: Mapa de atributos de la cultura china



Fuente: Elaboración propia

El confucianismo ha estado presente en China desde el siglo I A. C. hasta la actualidad. Ha tenido gran influencia en la sociedad china, sobre todo en áreas como la educación y el gobierno, determinando el comportamiento individual y colectivo, el deber individual hacia la sociedad. Las enseñanzas de Confucio promueven la paz y el buen orden de la sociedad y su filosofía anima a la vida moral de los hombres. Su sistema moral se basa en la empatía y el entendimiento, en el concepto de *armonía social*. En esta forma de ver el mundo juegan un papel importante tres conceptos, a saber: la *acción ideal* o *li*(礼), la *rectitud*

o *yi* (义), y la *compasión* o *ren* (仁). De acuerdo con el confucianismo, una buena vida metódica sólo puede resultar a partir de una sociedad bien disciplinada. Por todo ello, la filosofía confuciana es considerada la raíz más importante que dio origen a la cultura china.

En nuestro trabajo haremos hincapié en la influencia confuciana sobre el comportamiento de los chinos. No se trata de ofrecer un análisis pormenorizado de todos los factores que conforman la esencia de la cultura china, sino los que en definitiva consideramos que pueden influir más en la comunicación de los ciudadanos chinos y en el trato específico que esperan recibir en el uso y disfrute de los servicios públicos. Los once elementos mostrados en el mapa nos pueden ayudar a actualizar los valores que a continuación tratamos.

2.2.1 La familia y la jerarquía

Jia (家: familia) es el centro de todo en la cultura china (Smith, 1991; Tseng & Wu, 1985; Whyte, 1991). La familia es una institución social, es el fundamento de la sociedad china, que modela el comportamiento y la forma de ser del individuo chino. Es la infraestructura que define lo racional y lo deseable, facilitando la conformidad con las normas y la integración social. El estado del bienestar chino gira alrededor de la familia.

El vínculo existente entre una persona y su familia es muy fuerte. En la familia, uno aprende a comunicarse y relacionarse con otros; se dan o reciben apoyos y comodidad.

Según Confucio, la sociedad se puede dividir en cinco relaciones básicas⁴: gobernante-gobernado, padre-hijo, marido-mujer, hermano mayor-hermano menor, amigo-amigo. Estas cinco relaciones son ampliamente reconocidas como fundamentos de la sociedad china. Entre ellas, tres relaciones están directamente relacionadas con la familia, mostrando la importancia de la familia tanto en la sociedad como en la vida de un individuo. Con estas cinco *relaciones jerárquicas*, el confucianismo defiende que la gente que ostenta una posición inferior ha de obedecer a la de posición superior, siendo los superiores normalmente los responsables de controlar la situación y tomar las decisiones oportunas.

En el ámbito de los servicios públicos, poniendo en conjunto ambos elementos, el concepto de familia y las relaciones jerárquicas, el usuario de los servicios públicos pasa de

⁴ Estos cinco relaciones básicas en el confucianismo son llamados como “wu lun” (五伦)

ser considerado un agente individual en busca de bienestar propio, a ser un individuo colectivista que, aunque busca el bienestar personal, siempre implica al núcleo familiar en su decisión. Dentro de esta unidad se discuten todos los asuntos personales y las decisiones, tras el consenso (o no) familiar, son sentenciadas por el cabeza de familia, que suele ser el padre o el varón de más edad. Los mayores, tales como padres o hermanos mayores, pueden influir significativamente las decisiones familiares que se toman.

En referencia a los servicios públicos, la familia inevitablemente ha de ser partícipe y tener voz y voto en las decisiones. Esta afirmación, bajo el mandato de los códigos de conducta mencionados anteriormente, violaría el valor referente a la confidencialidad tal y como se define en la actualidad.

En el ámbito sanitario por ejemplo, en hospitales chinos es frecuente ver que los médicos no informan a los pacientes en caso de tener que dar un diagnóstico fatal, o simplemente no les dicen la verdad, sino que informan a los familiares para que sean éstos quienes decidan cómo proceder con el paciente (Daniel Fu-Chang Tsai, 2004). Esta forma de obrar está generalmente aceptada tanto por los proveedores del servicio como por los demandantes.

Vale la pena decir que es el médico el que elige al interlocutor y que el intérprete no ha de violar los valores del código que debe cumplir, sin embargo hay que pensar que en España, donde se valora más el individualismo, el médico probablemente no actúe como los médicos chinos. Es decir, es posible que no se de cuenta de que lo que el paciente realmente necesita es comunicarse con su familia para tomar la decisión, no recibiendo el paciente el nivel de servicio necesitado.

Bajo esta circunstancia, el intérprete es la única persona que puede llegar a detectar la distinta forma de pensar respecto de la familia. Para que el bienestar y la dignidad del paciente se mantenga lo más estable posible, el intérprete debe darle a conocer al médico la importancia de la familia para los inmigrantes chinos, por tanto, y con la ayuda del intérprete, el médico puede proporcionar un mejor servicio.

El intérprete puede elegir tanto informar al médico de las diferencias culturales antes de empezar el encuentro como durante el encuentro. De ambas situaciones esta actividad forma parte de la mediación. Basando en las antiguas definiciones de los valores, al realizar

esta actividad el intérprete violaría el valor de “fidelidad”, puesto que hablamos de transmitir únicamente lo que dicen los interlocutores, sin interferir en las interacciones entre ellos.

Por otro lado, las relaciones jerárquicas establecidas como norma social causan que los inmigrantes chinos consideren su relación con los proveedores del servicio aplicando la relación del gobernante-gobernado, por tanto es de esperar que sean muy respetuosos y obedientes hacia ellos sin mostrar ninguna duda aunque la tuvieran. Suponiendo que el intérprete actúa de manera totalmente imparcial, según el valor de la fidelidad no debería intervenir manifestando su creencia de que el usuario no ha entendido lo comentado por el proveedor. De esta manera el usuario se quedaría sin conocer toda la información antes de tomar una decisión, lo cual expresaría que el intérprete no ha cumplido su función de facilitar la comunicación y proporcionar al usuario la misma experiencia que si fuera nativo.

También vale la pena mencionar que como en China se prima lo general sobre lo particular, la familia sobre el individuo, se coloca el apellido en primer lugar y el nombre detrás. Además la variedad de apellidos en China no es muy elevada y es muy frecuente la repetición: Zhang, Wang, Chen, Ye, Wu son los apellidos más comunes. Los nombres, por lo general, constan de una o como máximo dos sílabas. Por lo tanto es muy fácil que un proveedor del servicio español confunda el nombre y el apellido del cliente chino, o se confunda de cliente ya que distintos caracteres chinos pueden tener la misma pronunciación. En la vida diaria, este pequeño error no causará consecuencias muy graves. En los servicios públicos, sin embargo, donde se trata de cuestiones relacionadas con la vida de los clientes, este pequeño error puede causar peligro de muerte. En el caso de que el intérprete sea la única persona que entienda ambos idiomas, debería de corregir este pequeño error cuando fuera oportuno, aunque en la actualidad eso se tenga en cuenta como una violación del valor fidelidad.

2.2.2 Armonía

En la cultura china, el sentido de la palabra *armonía* es muy profundo. La armonía es esencial en las relaciones entre las personas. El primer significado de la palabra *armonía* es “paz y coordinación”.

El sabio Confucio argumenta que “el último objetivo de la etiqueta es alcanzar la armonía” (Xue Er, Analectes de Confucio). En una comunidad, esto refleja la paz y la amistad entre las personas. En concepto más amplio hace referencia a la armonía entre el ser humano y la naturaleza.

La creencia en la armonía marca una diferencia importante entre el estilo de vida de los chinos y el occidental. Los chinos, por su parte, buscan la paz y la armonía entre las personas, así como la armonía entre la naturaleza y el ser humano. El primer caso se refleja ya al hablar de las relaciones jerárquicas imperantes en la familia. Según Confucio la *armonía* es imposible de hallar en un mundo sin reglas. El principal objetivo del establecimiento de relaciones jerárquicas es justamente que la población conozca su categoría, sus puestos en la sociedad y se comporten de manera adecuada a los mismos, llegando de esta manera a tener armonía en las relaciones interpersonales. La armonía entre el ser humano y la naturaleza se refleja vivamente en la medicina china.

La medicina china, o medicina tradicional, se basa principalmente en la teoría del *yin-yang*⁵. Se cree que en el cuerpo humano existe *qi* (o energía vital), un tipo de energía que corre dentro del cuerpo y regula el equilibrio espiritual, emocional, mental y físico de una persona. Estos equilibrios están afectados por las fuerzas del yin (energía negativa) y el yang (energía positiva). Según esta teoría, se cree que cuando una persona está enferma, es porque se altera el flujo del *qi* y se produce un desequilibrio del yin y yang. Para que el *qi* fluya bien en el cuerpo y el equilibrio se recupere, los enfermos deben llevar a cabo terapias herbales, cuidar su alimentación, recibir tratamientos como la acupuntura, masajes, etc. para que la salud vuelva. Aunque en esta época en China también existe la medicina occidental, si la enfermedad no es muy grave, los chinos prefieren elegir medicinas tradicionales, puesto que se cree que tienen menos efectos secundarios para el cuerpo y no daña el equilibrio de yin-yang. No obstante, sigue siendo frecuente encontrar segmentos de la población que aún creen firmemente en la medicina china, renegando de toda sustancia química proveniente de laboratorios.

Esta forma de pensar puede ejercer una influencia significativa en el aspecto sanitario de los servicios públicos, dado que el sistema sanitario español funciona de manera muy

⁵Yin-yang son dos conceptos del *taoísmo*, que exponen la dualidad de todo lo existente en el universo. Describe las dos fuerzas fundamentales opuestas y complementarias, que se encuentran en todas las cosas. El yin es el principio femenino, la tierra, la oscuridad, la pasividad y la absorción. El yang es el principio masculino, el cielo, la luz, la actividad y la penetración.

distinta del chino. El tratamiento varía mucho entre ambas culturas, siendo los diagnósticos y las soluciones dados por los médicos españoles muy diferentes a los propuestos por los chinos; en ocasiones incluso creando inquietud entre los pacientes chinos por no recibir la información y el diagnóstico esperado. Viéndolo desde esta perspectiva, la comunicación puede no llegar a ser completa por la falta de conocimiento previo de la otra cultura, en lugar de por faltas en el mensaje transmitido. Este problema solo puede ser solucionado por una persona que conozca muy bien ambas culturas, papel reservado al intérprete, que además de ser bilingüe debe ser bicultural. En esta situación, es imprescindible que el intérprete intervenga, explicando al médico lo que espera el cliente chino para que el proveedor del servicio pueda proporcionar un servicio con la mayor calidad posible. Obviamente, queda expuesta la necesidad de una adaptación de la antigua definición del valor fidelidad.

2.2.3 Mianzi/ Lian (Cara)

Ya hemos mencionado cuando hablábamos de la *armonía* que los ciudadanos chinos buscan una armonía entre el ser humano y la naturaleza, además de entre las personas. La armonía entre las personas depende mucho de las relaciones interpersonales. Los chinos mantienen la armonía a través de *proteger su cara (mianzi)* y la del resto.

El término chino *mianzi* no se usa extensamente en la literatura, sin embargo el concepto de *cara* sí se puede encontrar en muchos estudios relacionados con la autopresentación. Ting-Toomey (1988) argumenta que *mianzi* enfatiza el autorespeto y la consideración hacia otras personas.

Gao y Ting-Toomey (1998) discuten que las personas individualistas y las colectivistas asignan diferentes significados al término *mianzi*. En la cultura individualista *mianzi* se asocia más con el valor personal; por el contrario, en la cultura colectivista, *mianzi* está asociado con las opiniones de otras personas sobre el hablante. Más concretamente, refiriéndonos a la cultura china, *mianzi* está relacionado con el orgullo, el honor, la dignidad, la vergüenza, el prestigio, etc.

La preocupación por el *mianzi* influye sobre una persona, sobre lo que da a conocer a los de más y sobre lo que oculta en sus relaciones personales. Existen límites claros de divulgación de información personal en la cultura china, tal y como demuestra la expresión en chino la ropa sucia se lava en casa (家丑不可外扬, “*jia chou bu ke wai yang*”). Para evitar

la pérdida de cara, los chinos tienden a no revelar las desgracias de uno mismo o de la familia a otras personas.

El resultado es que les da mucha vergüenza decir que no han entendido un mensaje, que raras veces hablan de temas tales como los problemas familiares, las malas relaciones entre los padres o la rivalidad entre los hermanos, etc.

Considerando el aspecto en los servicios públicos, es muy probable que en un encuentro el usuario afirme que ha entendido la información, mientras que en realidad pueda no haber captado el mensaje. En este tipo de situaciones, cuando el cliente no haya entendido pero le dé vergüenza pedir al proveedor del servicio que repita la información, ¿debe seguir el intérprete la antigua definición de fidelidad y dejar que el cliente se quede con la duda? Más aún, si el intérprete percibe que el bienestar del cliente está siendo perturbado, si el cliente no lo informa, ¿debe el intérprete fingir no saberlo para no violar el valor de la imparcialidad? Por tanto, aunque estoy de acuerdo en que el intérprete debe garantizar la autonomía del cliente, también estoy a favor de que el intérprete observe las posibles situaciones parecidas a la mencionada, e intervenga cuando sea oportuno para que las dos partes lleguen a un entendimiento mutuo y significativo, garantizando el bienestar del cliente.

2.2.4 Colectivismo & patriotismo

Hofstede (1980) y Triandis (1988) han dividido la cultura en *individualismo* y *colectivismo*. Hofstede demuestra que las personas pertenecientes a la cultura individualista tienden a enfatizar la autorrealización y las iniciativas y logros individuales, y se fijan en la *identidad del yo*. Por el contrario, la gente de la cultura colectivista pretende pertenecer a un grupo, se fija más en la *identidad del nosotros*. Además, Bond (1993) también señala que la cultura china es una cultura colectivista, en la que se da una distancia de poder relativamente alta y un alto grado de dinamismo en el trabajo confuciano en lo que concierne a las relaciones sociales.

El *nosotros* del colectivismo en China se refiere a la familia o el grupo al que una persona pertenece. Por tanto, un chino considerará que las personas de la familia y del grupo como *persona de dentro* (自己人, “zijiren”) y los desconocidos *personas de fuera* (外人, “wairen”). Fuera de China, todos los chinos que viven en el mismo país extranjero se

consideran *zijiren*, puesto que tienen la misma raíz. Frecuentemente ocurrirá que aunque sin conocerse de antes, pueden considerarse *zijiren* entre ellos.

En los servicios públicos, los clientes chinos pueden considerar que el intérprete es su *zijiren*, dado que el intérprete o bien es chino o es la única persona del encuentro que entiende su idioma y su cultura. Por lo tanto espera que el intérprete actúe como un compatriota suyo y defienda su dignidad. Tal y como describe Yang (2008) en su investigación: “Intérprete D es de nacionalidad China. Muy a menudo se encuentra en dilemas cuando los clientes chinos tienden a pensar que él es un auxiliar con interés en ayudarles a lograr sus objetivos en la interacción”. Bajo esta situación, la cultura china puede influir tanto sobre el cliente como sobre el intérprete si él también es de nacionalidad china. El intérprete podría así romper el valor de la imparcialidad fácilmente.

Sin ánimo de invitar al intérprete a violar el valor de la imparcialidad y proporcionar consejos al cliente chino, se pretende buscar una forma de evitar estas situaciones. Creemos que una *mediación fuera de sesión*, más concreto, antes de interpretar sería recomendable. Es decir, el intérprete podría informar al cliente chino, antes del trabajo, de su función y de sus límites para que el cliente lo entienda

2.2.5 Renqing (Relaciones interpersonales) y Bao (Reciprocidad)

Relaciones interpersonales (人情 “renqing”) y *reciprocidad* (报, “bao”) representan dos dimensiones importantes en las transacciones interpersonales en la cultura china. Por “renqing” se entienden los sentimientos sinceros que uno tiene hacia otros, mientras que “Bao” evoca el hecho de devolver el favor a otros (Gao y Ting-Toomey, 1998). En el refranero chino existen muchas expresiones que confirman la existencia de estas características, como “gan en tu bao” (感恩图报 agradecer el favor concedido y devolverlo) o “li shang wang lai” (礼尚往来, reciprocidad en el saludo, favores y regalos) etc. No respetar el “renqing” o el “bao” es de mala educación y puede dañar la armonía de las relaciones.

Dentro del ámbito de los servicios públicos es muy común que un cliente chino piense que la interpretación que realiza el intérprete es un favor que le está concediendo personalmente, y tenga la intención de mostrar su gratitud. El intérprete puede verse invitado

a una comida o recibir regalos por los servicios prestados. El rechazo de estas ofertas por parte del intérprete podría dañar la confianza mutua entre ellos, lo cual no significa que el intérprete deba aceptar todo lo que le regale el cliente, sino más bien que sería aconsejable aceptar regalos de poco valor para mostrar o reafirmar la confianza mutua, rechazando cordialmente otro tipo de obsequios.

2.2.6 El idioma

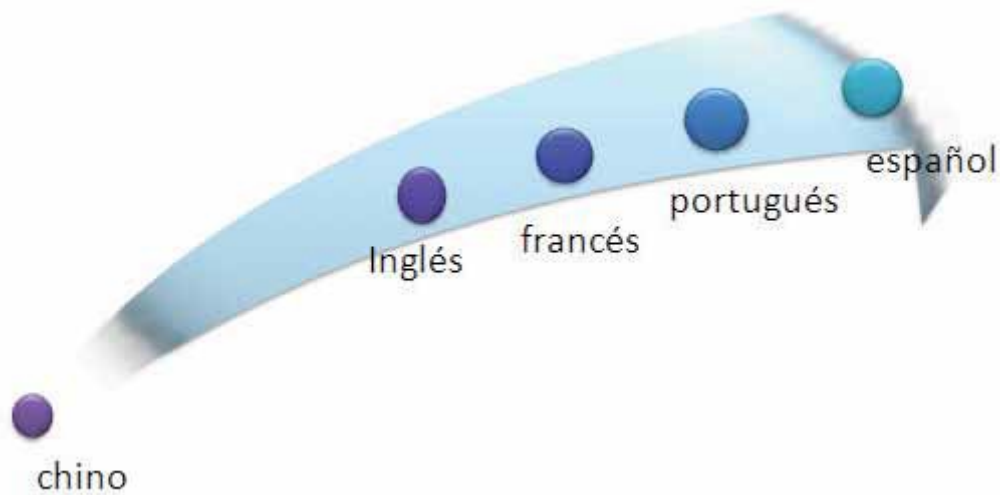
El idioma es la herramienta más importante en el proceso de la interpretación. La función principal de un intérprete es transmitir el mensaje de un idioma al otro, y el idioma forma parte de la cultura. La diferencia entre idiomas no solamente se refleja en la estructura de la lengua. Es decir, se utilizan distintas estructuras por el hecho de contar con dos marcos culturales distintos, por lo que existe una gran probabilidad de que un término que exista en un idioma no exista en otro por la diferencia cultural, por lo que el intérprete debe tener un nivel profesional del idioma para transmitir esta diferencia.

Acerca de la dificultad del idioma chino, no hay otra manera mejor que la frase ampliamente utilizada en España “me suena a chino” para indicar el pensamiento de los españoles hacia el idioma chino, que es tan difícil que ni siquiera se puede entender. Siendo un idioma de un paradigma muy distinto al del español, los caracteres chinos parecen una pintura misteriosa para muchos occidentales y, por tanto, para los españoles.

Según Lu Jingsheng (2008) entre las lenguas existe una distancia lingüística, que puede influir significativamente en el proceso de profesionalizar el idioma. El español y el chino⁶ son dos idiomas muy diferentes tanto en las formas lingüísticas como en la sustancia cultural. En la figura 2 representamos la distancia lingüística entre varios idiomas y el chino.

Figura 3: La distancia lingüística entre el idioma chino y varios idiomas

⁶ la mayoría de veces, por “chino” se entiende “chino mandarín” o “chino estándar”, que es el idioma oficial de China.



Fuente: Lu jingsheng (2008)

Como podemos ver en la figura 2 entre el chino y el español se puede situar la lengua francesa, italiana, y portuguesa, entre otras.

Según James I. Brown (2002), el español y el inglés tienen al menos un 60 por ciento de léxico que proviene del mismo origen grecolatino. Sin embargo, la coincidencia en el caso del español y el chino es nula. Por otra parte, las lenguas europeas usan letras latinas en su escritura, que es totalmente diferente del sistema pictográfico e ideográfico chino. En la Tabla 3 mostramos la distancia entre el chino y el español como causa de las distintas genealogías:

Tabla 4: Comparación lingüística entre chino, español, portugués e inglés.

	Chino	Inglés	Español	Portugués
Genealogía	Chino-tibetana	Indo-europea		
		Germana	Latina	
Escritura	Caracteres	Letras		

Etimología		60% latín	75% latín	
Clase palabra	-art+clasif.	9 clases iguales		
Demarcación de palabra	Conceptual y funcional	Formal (separabilidad)		
Flexión	Casi nula	Algo	Abundante	
Conversión	General	Mucha	Poca	
Género	-	-	Sust.ar.adj.pron.	
Número	-	Sust.	Sust.ar.adj.pron.	
Conjugación formas	-	-30	115-118	119-123

Fuente: Lu Jingsheng (2008)

Tanto la Figura 2-2 como la Tabla 2-3 muestran la gran diferencia lingüística entre el chino y el español. En consecuencia, la dificultad de aprender bien el chino es mucho mayor para un español. Además, como hemos mencionado arriba, nos referimos al chino mandarín, que es la lengua oficial de China Continental, pero paralelamente existen dialectos de diferentes etnias. En china hay unos 56 grupos étnicos, aunque no todos los grupos tienen su dialecto propio, sí que existe una variación grande entre dialectos, como las lenguas propias, entre ellas el tibetano, el mongol, etc. Aunque con la promoción del “chino mandarín” por parte del gobierno, la mayoría de la población lo domina, con lo que pueden comunicarse entre ellos sin considerar el origen de su grupo étnico. Por otro lado, existe la posibilidad de que algunas personas que no han recibido educación sólo se puedan comunicar en su propio dialecto. Este factor por tanto complica el trabajo de los intérpretes que trabajan con inmigrantes chinos. No insinuamos que los intérpretes tengan que entender tanto el idioma oficial como los dialectos. Sin embargo, y puesto que la mayoría de los inmigrantes chinos de España vienen de un pueblo llamado Qingtian (provincia de Zhejiang) y hay un cierto porcentaje de la población que tiene un nivel de educación relativamente bajo, por lo que

algunos de ellos tienen problemas al entender el chino mandarín, y algunos incluso problemas para comprender los términos profesionales. Por tanto los intérpretes deberían al menos intentar entender su dialecto y considerar si el registro del lenguaje del encuentro es demasiado elevado para ellos o no, para que el mensaje llegue correctamente

Todos estos factores requieren que los intérpretes, tanto chinos como españoles, que trabajan con clientes chinos valoren su competencia lingüística y sus capacidades de la interpretación antes de aceptar un trabajo, además de mejorar su conocimiento del idioma continuamente.

La distancia lingüística refleja claramente la importancia del valor “educación continua”. Además, también vale la pena mencionar que las distancias lingüística y cultural pueden influir sobre el valor “fidelidad”, puesto que esta mayor distancia puede causar que existan más términos profesionales o culturales que no tienen una equivalencia directa, en contraposición con otros pares de idiomas, tales como español-inglés, español-francés, etc. Bajo esta condición, y que la definición actual del valor “fidelidad” no ha proporcionado una solución común, consideramos que es necesario que el intérprete intervenga informando a las dos partes sobre la ausencia de una equivalencia y pidiendo a la parte emisora de la información que proporcione una explicación.

2.2.7 Comunicación no verbal

La comunicación no verbal forma una parte muy importante de la cultura. El antropólogo Chris Knight dice “está comprobado que las palabras solo transmiten el 7 por ciento del mensaje, (...) el 93 por ciento del mensaje restante corresponde a la comunicación no verbal”; “el tono de voz, entre el 20 y el 30 por ciento, y el resto de nuestro cuerpo, especialmente el rostro, entre el 60 y el 80 por ciento.”.

Por otro lado, Yang (2007) tras analizar una serie de acciones no verbales, discute que la comunicación no verbal tiene un papel clave en culturas colectivistas y de alto contexto como la china, ya que sirve para indicar afiliación hacia los interlocutores y participación en la conversación. Combinando con las afirmaciones que hemos puesto de manifiesto arriba acerca de la familia, las relaciones interpersonales, etc., y teniendo en cuenta que cada individuo está considerado interrelacionado con los de más, la comunicación no verbal tendrá un papel fundamental en el proceso interactivo. Por tanto el entendimiento de esta interacción

silenciosa de los clientes chinos es primordial en una comunicación. El malentendido de un gesto o una expresión facial puede romper la comunicación fácilmente, aún peor, puede causar un conflicto fuera de control, puesto que el mismo gesto tendrá significados muy diferentes. A menudo los españoles se preguntan “¿por qué los chinos se ríen tanto?”, “¿de qué se están riendo?”, “¿acaso se están riendo de mí?”. Algunos llegan a la conclusión de que los chinos se ríen cuando simplemente no saben qué decir, pero la mayoría de los proveedores de servicios no tienen por qué saberlo, y eso puede causar un conflicto entre el cliente chino y ellos.

Ya que según los códigos, el intérprete debe mantener el tono y el contenido del mensaje, ha solucionado el 40 por ciento de los problemas aparecidos durante la comunicación. ¿Y el 60 por ciento restante? ¿Cómo transmitiría el significado de los gestos, tales como el contacto visual, la sonrisa, el silencio largo, etc. para que la interacción entre los interlocutores sea completa?

La definición actual no proporciona una manera de transmitir el significado de los gestos ni otros tipos de comunicación no verbal. Creemos que la intervención del intérprete es fundamental sobre todo para que el proveedor del servicio entienda completamente el mensaje transmitido por el cliente, pero también debemos aceptar que no es realista que el intérprete interrumpa continuamente el encuentro, puesto que puede romper la fluidez de la comunicación. De esta manera, probablemente la mejor opción sea una mediación fuera de la sesión. Esto es, antes de empezar el encuentro, y si la situación lo permite, el intérprete introducirá los gestos más comunes a los proveedores del servicio. En el caso de que no sea posible, el intérprete intervendrá durante la sesión cuando sea necesario.

2.2.8 Comentario sobre la influencia de la cultura china hacia los valores

Tras analizar la influencia de estos elementos más comunes, nos damos cuenta de que la influencia más significativa de la cultura china sobre los valores reside sobre el valor “fidelidad”, aunque también se hayan mencionado la influencia de la cultura sobre otros valores.

Hay muchos más elementos que pueden influir en la interpretación relacionada con el colectivo chino que aquí, por cuestión del tiempo y espacio, hemos omitido. En el cuarto

capítulo donde analizaremos los casos reales, podremos ver más ejemplos específicos sobre esta influencia.

El objetivo de estos análisis es actualizar la definición de los valores para que reflejen más la influencia de la cultura china en la puesta en práctica del código de conducta. Aunque principalmente hemos analizado la influencia de la cultura sobre la fidelidad, la confidencialidad y la imparcialidad, en la actualización de las definiciones, actualizaremos los otros valores también.

2.3 Actualización de los valores del código de conducta

Basándome en la comparación de los códigos elegidos en el primer capítulo y el análisis de la cultura sobre unos valores seleccionados, proponemos una actualización de los valores para que recojan las características de la cultura china, con el objetivo de adaptarlos a situaciones reales en la interpretación entre el español y el chino. De esta manera se establecerían unas reglas comunes que sirven como estándares de calidad del servicio prestado por los intérpretes en el ámbito de los servicios públicos.

Hacemos esto con el ánimo de clarificar al máximo las definiciones de cada valor. Siguiendo el ejemplo de los códigos de conducta actuales, para cada valor mostramos el procedimiento a seguir por el intérprete.

2.3.1 El papel del intérprete

El intérprete es el facilitador de la comunicación. Su función más importante es la de proporcionar al cliente la misma oportunidad de ejercer sus derechos que de la que gozan los nativos.

Antes del encuentro, el intérprete es un presentador y facilitador de cultura.

Como presentador, la labor del intérprete es introducir a las dos partes involucradas en el papel, presentarles sus funciones e informarles sobre los valores del código de conducta que va a respetar.

Como facilitador de la cultura, el intérprete debe informar sobre todo al proveedor del servicio de los posibles aspectos culturales chinos relacionados con el encuentro que pueden influir en la fluidez de la comunicación para que el proveedor del servicio los tenga en cuenta si la situación lo requiere.

Durante el encuentro, el intérprete es el conversor del mensaje, el clarificador del mensaje y la cultura y, en determinadas circunstancias, el defensor del cliente.

Como conversor del mensaje, el intérprete debe transmitir el mensaje original a la lengua de destino para que la comunicación entre las dos partes sea posible.

Como clarificador del mensaje y la cultura, el intérprete tiene que aclarar o ayudar a las dos partes a aclarar algún concepto o aspecto cultural que haya causado un malentendido o que haya roto la comunicación.

El papel del “defensor del cliente” solo se debe dar cuando el bienestar o la dignidad del cliente esté en peligro. La decisión de asumir este papel debe ser considerada detenidamente.

Después del encuentro, el papel del intérprete es el de cerrador del caso. En esta etapa, el intérprete debe asegurar que ambas partes involucradas se han entendido entre ellas, que no han quedado dudas. Además debe facilitar al cliente los datos mencionados durante el encuentro por el proveedor del servicio, tales como teléfonos, direcciones, etc., recordando al cliente sus siguientes citas y la necesidad de ir acompañado por un intérprete.

En ningún caso el intérprete debe realizar funciones que no tienen relación con la interpretación, tales como asistir al cliente con otras tareas, ayudar al proveedor del servicio, etc.

2.3.2 La fidelidad

El intérprete transmitirá el mensaje completo en una interpretación natural, manteniendo el tono, la emoción y el registro del mensaje original, no añadiendo ni omitiendo

o modificando la información. En las siguientes situaciones el intérprete intervendrá para que la comunicación no se rompa y siga la fluidez:

- (1) Cuando las dos partes involucradas hablen demasiado rápido o poco claro, el intérprete podrá interferir para que corten las frases o repitan lo que han dicho.
- (2) Si el intérprete observa que un término o un gesto ha causado duda entre el proveedor del servicio y el cliente, intervendrá y asistirá a la parte que ha producido la información para explicarlo a la otra parte.
- (3) Cuando la diferencia cultural cause que el proveedor del servicio y el cliente no lleguen a un entendimiento mutuo, el intérprete debe informarlo a ambas partes, en caso de que el cliente no se dé cuenta de la causa o no sea capaz de explicarla, el intérprete intervendrá para explicar la diferencia.
- (4) Si el intérprete percibe que el cliente no ha entendido algún término o que el registro es demasiado elevado para él, debe intervenir para que el proveedor explique el término al cliente o cambie el registro.
- (5) En el caso de que el intérprete no entienda un término o no pueda encontrar una equivalencia en la lengua de destino, no debe inventar la interpretación, sino solicitar una aclaración para que la parte que ha proporcionado el término lo explique.

Las cinco situaciones que hemos mencionado pueden derivar en intervenciones/mediaciones dentro de la sesión. A parte de eso, el intérprete también puede realizar intervenciones/mediaciones fuera de la sesión. Esto es, cuando el intérprete esté a solas con el proveedor del servicio o con el cliente, puede proceder a explicarle algún asunto adicional relacionado con la sesión. Por ejemplo, antes de empezar el encuentro, el intérprete puede presentar al proveedor algunos elementos culturales chinos relacionados con el asunto para que la comunicación sea más fluida y, después del encuentro, el intérprete puede quedar con el cliente unos minutos más para asegurar que haya entendido el mensaje entero. Esto no se considerará violación del valor fidelidad.

En cualquier situación, al interferir, el intérprete está utilizando su propia voz, por tanto, debe indicarlo a las dos partes diciendo “como intérprete, quería comentar que...” para

que las dos partes no confundan el papel que interpreta el intérprete. Es recomendable que el intérprete siga los siguientes 5 pasos al realizar la mediación durante la sesión:

- (1) Interpretar lo que acaba de decir una parte involucrada.
- (2) Identificarse como intérprete. (“como intérprete, quería comentar...”).
- (3) Dirigirse a una de las dos partes brevemente. (“Creo que el cliente quizá no haya comprendido...”).
- (4) Explicar a la otra parte lo que se acaba de decir. (“He comentado al proveedor del servicio que...”).
- (5) Volver a la interpretación básica.⁷

Durante el proceso de interpretación, el intérprete intentará interpretar en primera persona para que la comunicación sea más directa. En el caso de que las dos partes no estén familiarizadas con el uso de intérpretes y siempre se dirijan al intérprete, éste debe animarles a hablar dirigiéndose a la otra parte.

2.3.3 La confidencialidad

Antes del encuentro, si los clientes le han facilitado la información sobre la tarea el intérprete solo la aprovechará para preparar el trabajo, sin comentarla a otras personas fuera del encuentro.

Durante el encuentro, el intérprete respetará la intimidad del cliente y mantendrá toda la información adquirida de manera confidencial. La información sólo puede ser revelada por el intérprete al paciente y a su familia. El intérprete no debe comentar o aconsejar a las partes.

En las siguientes situaciones el intérprete puede romper la confidencialidad, sin que se considere violación del código:

- (1) Cuando el tribunal obligue al intérprete a revelar alguna información, el intérprete está obligado a hacerlo.

⁷ Ideas adquiridas en la clase de Mediación en el Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid) con la profesora Mireia Vargas (Miembro del grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social))

- (2) Cuando la información contenga abuso, maltrato, violación u otros que puedan dañar el bienestar del cliente, aunque el cliente le pida al intérprete que no lo traduzca, el intérprete tiene la obligación de revelar la información al proveedor del servicio o a las autoridades relevantes.
- (3) En el caso de que el intérprete necesite ayuda o consejos de sus compañeros, únicamente puede divulgar la información a sus supervisores para buscar la mejor manera de resolver el problema. De esta manera la confidencialidad se mantiene dentro del equipo.

Después del encuentro, el intérprete borrará o destruirá la información adquirida antes y durante el encuentro ante las dos partes involucradas (ej. Las notas que se han tomado, se devolverán los documentos o fotocopias, etc.) para que ellos tengan la seguridad de que el intérprete no la utilizará en otras ocasiones.

2.3.4 La imparcialidad

Durante el encuentro, el intérprete debe mantenerse imparcial. No modificará el mensaje de ninguna parte ni favorecerá a nadie. No expresará opiniones personales ni dará consejos a nadie.

En el ámbito de los servicios públicos es difícil evitar conversaciones privadas con el cliente sin la presencia del proveedor del servicio. En esta situación, el intérprete debe evitar expresar opiniones propias o aconsejar al cliente sobre un asunto. Sin embargo, en el ámbito jurídico el intérprete sí debe rechazar cualquier conversación privada con cualquiera de las dos partes para no inmiscuirse en el caso, haciendo pensar a las autoridades que el intérprete ha tomado partido en alguna decisión.

En el caso de que el cliente sea un conocido o en la interpretación pueda haber potenciales conflictos de interés, el intérprete debe valorar su capacidad de manejar dichas situaciones antes de aceptarlo o informar al supervisor para decidir si debe aceptar el caso o no.

Tras aceptar un caso, debe enfrentar el sentimiento patriótico que le une con el cliente, informando al cliente si fuera necesario de que durante el encuentro tiene la obligación de ceñirse a unos valores.

Si el intérprete percibe que el bienestar o la dignidad del cliente está en condición crítica, tanto durante la conversación privada con el cliente como durante el encuentro, tomará el papel del defensor para que el bienestar y la dignidad del cliente estén garantizados.

En el caso de que el cliente le consulte al intérprete sobre otros casos no relacionados con la propia tarea, el intérprete puede facilitar información neutra que no sea opiniones personales o consejos, tal como algún número de un departamento del gobierno o alguna oficina, etc. si el intérprete tiene conocimientos relacionados.

2.3.5 Capacidades lingüísticas y culturales

El intérprete debe tener formación relacionada con el ámbito en el que presta el servicio, así como certificaciones relevantes.

Antes de aceptar el trabajo el intérprete valorará su competencia lingüística y cultural, así como sus habilidades de la interpretación para decidir si debe aceptar un trabajo específico.

Al aceptar el trabajo, el intérprete deberá familiarizarse con los términos y materiales relacionados con la tarea.

Durante el encuentro, el intérprete debe mostrar sus competencias y habilidades. Si el intérprete encuentra algún término lingüístico o cultural que no entiende, pedirá a la parte que lo ha proporcionado que aclare la información en lugar de inventar la interpretación.

En caso de que el intérprete no tenga la competencia suficiente para realizar el trabajo, una vez aceptado, debe informar a las dos partes involucradas para que éstas busquen un intérprete competente en el ámbito seleccionado. Él podrá permanecer en la tarea hasta que acuda un intérprete capacitado.

Tras el encuentro, el intérprete continuará con su formación del idioma y las habilidades lingüísticas y culturales. Ya que la distancia lingüística y cultural entre el chino y el español es mayor que en otros casos, el intérprete debe actualizar continuamente su conocimiento sobre ambos idioma y culturas, inclusive las expresiones más contemporáneas.

2.3.6 El respeto

Respeto hacia el cliente: el intérprete respetará al cliente, independientemente de su nacionalidad, edad, sexo, raza, educación, creencias políticas, creencias religiosas, cultura, etc.

Respeto hacia el proveedor del servicio: el intérprete debe respetar la profesión y la función del proveedor del servicio. Es decir, aunque el intérprete disponga de conocimientos sobre la profesión del proveedor, no debe proporcionar mayor información que la proporcionada por el proveedor al cliente.

Respeto hacia otros intérpretes: el intérprete debe respetar y apoyar a sus compañeros de profesión, mostrando solidaridad.

2.3.7 La responsabilidad

Antes del encuentro: el intérprete valorará su competencia antes de aceptar un trabajo. Si cree que no puede realizar el trabajo de manera eficaz y con calidad no debe aceptarlo.

Tras aceptar el trabajo, y antes de realizarlo, el intérprete pedirá información a las partes involucradas y preparará la tarea y la terminología, llegará puntualmente al lugar, vestirá de forma adecuada para el trabajo específico asignado y presentará correctamente a las dos partes involucradas sus papeles y funciones.

Durante el encuentro: el intérprete realizará el trabajo lo mejor posible para que las dos partes no tengan dificultad en la comunicación, tanto lingüística como culturalmente hablando. En caso de encontrar términos o conceptos que el intérprete no entienda o para los cuales no pueda encontrar una equivalencia en la lengua de destino, no inventará una interpretación, sino pedirá a la parte correspondiente que explique el término que traducirá a la otra parte.

Si durante el encuentro se llevan a cabo traducciones, tanto a la vista como escritas, el intérprete deberá valorar su competencia antes de proceder. En el caso de que el intérprete encuentre grandes dificultades debe pedir más tiempo o comunicar a las partes que deben buscar un traductor especializado.

Cuando el intérprete se encuentra a situaciones que están contra sus creencias morales y no es capaz de terminar el trabajo, debe informar a las dos partes involucradas para retirarse del trabajo⁸.

Después del encuentro: el intérprete se asegurará de que las dos partes han entendido toda la información, facilitando al cliente, en su caso, los teléfonos o las direcciones provistas por el proveedor del servicio durante la conversación.

2.3.8 Los honorarios

Antes del encuentro: el intérprete pactará los honorarios con la organización que le contrata.

Después del encuentro: el intérprete no debe aceptar ninguna compensación extra. En el caso de que el cliente chino le regale algo al intérprete, como rechazar el regalo puede resultar ofensivo al cliente y romper la confianza construida, el intérprete debe valorar el valor del regalo y, si tiene un valor reducido, podrá aceptarlo explicándole al cliente los valores a los que se debe ceñir para evitar este tipo de situaciones en próximos encuentros.

2.4 Conclusión

Después de analizar la relación entre algunos elementos fundamentales del confucianismo y la interpretación, observamos que la cultura puede tener una influencia significativa a la hora de aplicar los valores. Basándonos en este análisis, hemos actualizado las definiciones de los valores, sobre todo los tres valores más subjetivos, que son la fidelidad, la confidencialidad y la imparcialidad. Además, y para acabar de completar el código de conducta, hemos adaptado el resto de valores a la renovada perspectiva que deriva de la influencia cultural china.

Una vez definido un marco teórico de definiciones del código de conducta potencial, en los próximos dos capítulos procederemos a comprobar si el código diseñado efectivamente

⁸ Idea adquirida en la clase de Mediación en el Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid) con la profesora Mireia Vargas (Miembro del grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social))

es de aplicación práctica o si, por el contrario, sólo nos debe servir como guía orientativa de cómo hacer las cosas. Esto se hará a través del análisis de casos reales de interpretación con inmigrantes chinos.

Capítulo 3: Corpus de Datos

Con el objetivo de realizar un análisis que aprueba la implicación de los valores que hemos planteado, en este trabajo se ha reunido unos 10 casos reales facilitados por distintos intérpretes para poder analizarlos en el próximo capítulo. De este modo, tras el análisis de los casos, se podrá apreciar fácilmente qué valores se ha implicado en el encuentro.

Sin embargo, resultaría muy interesante recopilar más datos a través de análisis de discursos naturales grabados o, incluso, mediante experimentos de interpretación con mediadoras de origen cultural chino y español para obtener resultados más completos. Desgraciadamente, los límites de espacio y tiempo de esta investigación no han permitido emprender estas otras perspectivas de estudio.

Ya que hemos actualizado los valores del código de conducta para los intérpretes después de comparar los códigos existidos y analizar la influencia de la cultura china sobre ellos, en este capítulo, reuniremos los casos reales de las interpretaciones realizadas por los intérpretes profesionales para aprobar los valores actualizados.

Aquí quería dar mis gracias por Begoña Ruiz de Infante⁹ por proporcionar los casos reales de sí misma y de la otra intérprete Yin Juying¹⁰. Estos casos serán publicados en un breve futuro. Gracias a Yu Zeng¹¹ y Xian Li¹² por facilitarme los casos reales que ha realizado durante sus prácticas en una ONG, por la cuestión de confidencialidad, aquí no mencionaremos el nombre de la organización. También quería dar mis gracias al instituto IES Arcipreste de Hita donde realizo mis prácticas por proporcionarme alguna información sobre los alumnos chinos allí.

⁹ **Begoña Ruiz de Infante:** Miembro del grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social) y actualmente profesora de la Diplomatura de Postgrau en Interpretació als Serveis Públics de Catalunya (UAB), del Máster en Estudios Chinos de la Universitat Pompeu Fabra y del Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid).

¹⁰ **Yin Juying:** Intérprete y traductora de chino, castellano y catalán, mediadora intercultural, miembro del grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social)

¹¹ **Yu Zeng:** Traductor y profesor del Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá.

¹² **Xian Li:** Estudiante del Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá 2012-2013.

Caso 1:

A solicitud de un médico de cabecera de un ABS (Area Básica de Salud) de la ciudad, me presento en su sala de consulta a la hora indicada. El doctor ya ha explicado previamente por teléfono que se trata de informar a su paciente que desde la Inspección Médica le han dado el alta, y que difícilmente podrá seguir de baja médica.

La paciente: Sra. XX13, mujer china de 37 años. Nivel bajo de autonomía lingüística. Nos conocemos de otra ocasión, nos vimos en la misma consulta. Nuestra conversación se desarrolla en chino.

Durante la espera, XX me explica que ha recibido una carta, y le leo el contenido en el que se le explica que la inspección médica ha dado por suspendida su baja por enfermedad. X explica que después de una operación que sufrió en la cabeza 5 días antes de dar a luz a su tercer hijo, aquí en un hospital de Barcelona, no se ha recuperado. Narra que ya ha pasado un año y sigue teniendo dolores de cabeza, mareos y muchos dolores en la zona lumbar. Dice que no puede trabajar en su taller de confección, ni ocuparse de su bebé, que siempre tiene mucho sueño y que se siente sin fuerzas.

El trabajo del doctor con otros pacientes hace que el tiempo de espera se prolongue durante una hora. En este intervalo, XX me explica que en China tiene otros dos hijos que viven con sus abuelos, y saca un papel de su carpeta y me muestra una solicitud de reagrupación familiar de diciembre de 2002 que, según me cuenta, le han denegado. También me enseña un nuevo formulario sin rellenar y explica que va a volver a solicitar la reagrupación. Yo le explico que en el ayuntamiento hay un servicio de asesoría jurídica gratuita que le puede ayudar a presentar los documentos en el gobierno civil. Ella se sorprende mucho y me dice..."¿gratis?, mi marido fue ayer al abogado a comprar estos impresos, y rellenarlos y entregarlos al gobierno civil nos costará 150 euros". Le explico que en la parte superior izquierda del papel pone que se tratan de documentos gratuitos y que su venta está prohibida". Se ríe y me dice: "se lo diré a mi marido". Le propongo rellenarle los papeles, no sabe leer ni escribir en castellano. Me dice que al día siguiente pasará por la asesoría jurídica para ver qué otros documentos tiene que presentar en subdelegación del gobierno además del impreso de solicitud cumplimentado.

¹³ Por cuestión de la confidencialidad, aquí sustituimos el nombre de la paciente con XX.

Por fin pasamos a la consulta. El doctor, una persona mayor, saca un documento de su carpeta y explica a XX en castellano que la inspección le ha dado el alta y que no podrá renovarle su baja médica. XX arguye que no se encuentra bien, que no puede trabajar y que no ha mejorado nada. El doctor le dice con palabras suaves que no está tan grave, y que si bien puede sentir algún dolor, eso no significa que le impida trabajar. Que las pruebas indican que no está tan mal, y que, en teoría debería poder trabajar. No obstante, le dice, que si no está satisfecha puede solicitar la revisión de su caso en un plazo de 30 días desde el aviso a la Inspección de Sanidad, y que para ello debería solicitar los servicios de un abogado laboralista. El médico le explica que será un camino difícil, que si ella lo desea lo mirará y preguntará las posibilidades de ganar por esta vía. También le explica que existe otra opción, la más viable, y que es la de esperar seis meses, y a partir de ese plazo, volver a solicitar la baja. Como XX sigue rechazando las opciones el doctor le da una tercera, y es ir con su marido a visitarse y explorar un posible baja por depresión, pero le explica que esto no es lo más deseable. XX le dice que no cree tener problemas emocionales, pero que le parece que está enferma y que en todo el tiempo que ha estado de baja sólo le han hecho pruebas y radiografías, se queja de que no le han dado medicamentos, ni terapia o tratamiento alguno...El doctor, firme, pero con calma le explica que durante los meses de baja y aunque teniendo en cuenta los problemas de comunicación, ella rara vez ha expresado otro interés en su consulta que recoger el parte de baja. No obstante, le dice, "la naturaleza es sabia, y sabe curar, a veces, por sí misma. A veces un cúmulo de problemas de toda índole hace que la salud se resienta". Al oír estas palabras XX se emociona y se pone a llorar. Aquí intervengo y le digo al doctor que tal vez XX necesite una rehabilitación, gimnasia o algo así y sentir que puede hacer algo por mejorar su estado, que se siente enferma y que para los chinos las enfermedades, el desequilibrio entre el Yin y el yang, precisa de una acción que conduzca al equilibrio: remedios o medicamentos. Le explico que X tiene problemas familiares, con sus dos hijos en China.... XX añade que no puede dormir (padece de insomnio). Quedan para verse una semana más tarde y el doctor se compromete a atenderle con más calma, ver si puede ofrecerle una rehabilitación y preguntar el tema del abogado laboralista (para ver si es posible extender su baja médica).

Al salir de la consulta XX sigue llorando y comienza la narración de todas sus preocupaciones. "Mis dos hijos están en China, con los abuelos, y cada vez son más traviosos y causan más problemas. Mis padres también cada día reclaman más dinero, pero ahora los

talleres de confección no dan para tanto. Creen que aquí en Europa ganamos mucho y que yo no les envío lo suficiente. Hay épocas de mucho trabajo y otras, apenas tenemos nada que hacer. En el taller estos días no hay faena y se pasan el día jugando a las cartas, al póquer y eso...y mi marido y los otros juegan mucho dinero. Yo me enfado muchísimo, me pongo muy nerviosa. Tampoco apenas puedo atender al pequeño, los obreros del taller se lo pasan de brazo en brazo..."

Intento animarla y le digo que tiene que empezar por cuidarse a sí misma y ponerse unos objetivos que pueda cumplir: por ejemplo, en lugar de dormir 12 horas, descansar 10, levantarse de la cama y coger a su bebé y dar un paseo por la calle con el cochecito. También puede empezar a preparar la comida para ella y su marido, -no para todos los trabajadores de su taller, como acostumbraba a hacer-...hacer cosas pequeñas que le permitan sentirse un poco mejor, sentirse útil y que reduzcan las tensiones del hogar. Después, por la tarde, descansar otro ratito...XX parece atender con atención y dice que probablemente tenga razón, que dormir demasiado la hace tener menos energía y que poco a poco ha ido delegando todo en los demás -yo me pregunto, si como dijo el doctor, XX no tiene además de su dolencia física una pequeña depresión. La usuaria comienza a pensar por sí misma... Reconoce que para dirigir un taller hace falta tener las ideas claras, que es importante que alguien piense, y que ella puede ocuparse de la parte de gestión, pues no necesitaría hacer un esfuerzo físico grande que le agudizaría su dolor lumbar.

Quedamos para vernos al día siguiente en la asesoría para completar los documentos de solicitud de reagrupación de sus niños gemelos: un niño y una niña de 8 años. Y nos reimos pensando en que cuando estén aquí ella se sentirá mejor y que la carga de su compromiso con sus parientes en China se verá reducida un poquito. También quedamos en que cuando vaya al médico, si lo necesita, haremos uso del teléfono para la interpretación.

Caso 2:

Acompañamiento a la ciudadana china Sra. YY¹⁴, embarazada, a la consulta de su ginecólogo. La intervención se inició el día antes con una conversación telefónica a tres bandas: desde el Hospital XXX entre ginecólogo y paciente, con la intérprete y mediadora

¹⁴ Por cuestión de la confidencialidad, sustituimos el nombre de la paciente con YY.

cultural. El motivo era que la paciente, embarazada, había, supuestamente contraído la sífilis. En el transcurso de la conversación telefónica:

- 1.- Se había de informar a la paciente de que había contraído la enfermedad y que se debía poner en tratamiento inmediato tanto ella como el feto, pues de lo contrario el bebé corría un porcentaje alto de riesgo de sufrir malformaciones de tipo neurológico.
- 2.-Se debía informar a la paciente de que la sífilis, una enfermedad de transmisión sexual sólo se contagia por contacto sexual y que por lo tanto, se le debía hacer ver que ella y/o su esposo la había contraído en primer lugar -con otra supuesta pareja- y la habían transmitido al otro.
- 3.- Se debía proponer a la paciente y a su pareja y/o parejas un tratamiento para erradicar las posibilidades de futuro contagio a otras personas.

Por el teléfono la joven, recién casada, -según se percibía- no daba crédito a lo que se le estaba contando, y en varias ocasiones delegó el coger personalmente el teléfono en una amiga suya que le acompañaba. La joven embarazada decía "yo no entiendo nada", y sólo repetía una y otra vez que ella no se había hecho todavía ningún análisis de sangre, pero ante la insistencia del doctor y al no tener a la paciente delante, yo también la invitaba a seguir el tratamiento...Tras varias conversaciones telefónicas, la joven paciente china siguió en contacto telefónico con la mediadora e intérprete cultural en el curso de la tarde, se descubrió que se había producido algún error, pues la única forma de detectar una sífilis es vía análisis de sangre y la joven negaba que le hubieran hecho análisis a ella.

Al día siguiente se concertó una cita en consulta con la paciente, el ginecólogo y la intérprete cultural del ayuntamiento para clarificar lo ocurrido: se descubrió un error en la entrega de historiales médicos y que la paciente que padecía la enfermedad no era ella sino otra mujer, también embarazada que se apellidaba de la misma manera. La joven volvió acompañada de su amiga del día anterior, quien destacó que la pareja había discutido en casa e incluso habían terminado llorando al pensar en que uno de los dos había sido infiel al otro y causado daño físico a su futuro hijo.

Según el hospital, ya se han tomado las medidas necesarias para que la paciente realmente enferma de sífilis siga el tratamiento necesario para que la infección no le afecte ni a ella ni a su hijo.

Caso 3

Visita al “Aula d’Acollida” de la mediadora e intérprete de chino a un IES de la ciudad. Breves comentarios sobre las vacaciones y el ambiente de la clase en general. Los alumnos chinos se quejan nuevamente de que la relación con los compañeros magrebíes, incluso los del “Aula d’Acollida”, y los autóctonos no es muy buena. Se hace nuevamente una breve reflexión al respecto al estilo de las realizadas antes de las vacaciones de Navidad.

Se deja sentir que los alumnos magrebíes se sienten en inferioridad de condiciones por no tener la asistencia de un intérprete en el curso de estas tutorías.

Una semana más tarde:

Los mediadores y traductores culturales de la organización XXX de chino y árabe, conjuntamente, intervienen en el “Aula d’Acollida” debido a que uno de los alumnos chinos (MM)¹⁵ había sido agredido por un muchacho, aparentemente magrebí y presuntamente pariente o amigo de uno de los chicos marroquíes de la clase (NN).

Tras intentar recapitular lo sucedido, se dejó ver la animadversión existente entre los alumnos chinos y magrebíes de la clase, y se llegó a la conclusión de que lo que unos pretenden que es una broma (magrebíes), es interpretado como insulto o agresión por los otros (chinos). La profesora responsable del aula y los intérpretes hablaron de diferencias culturales, de humor, del grado de proximidad física permitida entre las diferentes culturas (el contacto físico en la comunicación diaria entre los orientales es prácticamente inexistente), etc. Para muchos alumnos fue un descubrimiento el hecho de que en otros países un “cachetito” en la nuca sea interpretado como una agresión, o que la gente no se salude dándose la mano, o que no se besen al encontrarse y al despedirse. Se habló de la importancia de mantener “las formas” en todo momento para evitar sobrepasar los límites de lo aceptable por los otros. Y también se hizo hincapié en la importancia de hacerse más abierto y aprender a conocer poco a poco al otro, de manera que la susceptibilidad quede dentro de un marco razonable.

Al terminar la clase de tutoría los intérpretes-mediadores, el alumno agredido, MM, y NN, que supuestamente es quien había pedido a un amigo que pegara a su compañero, se

¹⁵ Por cuestión de la confidencialidad, sustituimos los nombres de los alumnos por MM y NN.

reunieron en un aula adyacente. NN negó que fuera él el instigador, pero sí reconoció que no se lleva bien con MM. MM, por su parte, también reconoció que había insultado a NN, y que incluso le había amenazado enseñándole un palo y diciéndole que la próxima vez lo esgrimiría contra él.

Ambos consintieron en que no habían actuado bien y en que a partir de ese momento era necesario mantener las formas y, si bien tal vez no podrían ser lo que ellos entienden por “amigos”, sí que podrían respetarse al menos como compañeros. Se comprometieron a saludarse correctamente.

Dos semanas más tarde...

Desde el punto de vista de los mediadores e intérpretes culturales y a la vista de la situación de falta de entendimiento entre los alumnos del Aula d'Acollida, se considera muy importante su asistencia conjunta. Lo demuestra el hecho de que la intérprete de chino llegó en primer lugar al aula y los alumnos magrebíes no cesaron de preguntar por su intérprete y referente cultural. Se dejó sentir que era de gran importancia para ellos, no sólo por la aportación lingüística sino por el agravio comparativo que supone ver que unos compañeros tienen acceso a un recurso y otros no. Cuando ambos mediadores están en el aula, las tensiones se dirimen más fácilmente y el problema toma el cariz y la dimensión que le corresponde: la falta de respeto al otro (sea quien sea), la forma de actuación infantil, que no piensa en las consecuencias, etc. Tras mejorar el ambiente de tensión, los mediadores consideraron importante la realización de una actividad conjunta que hiciera que el grupo de alumnos magrebíes y chinos alcanzaran un tipo de contacto más allá de la permanencia durante unas horas a la semana (y bastantes, además) en la misma aula. Se propuso la creación de un equipo de fútbol de la clase que juegue partidos contra otra clase del centro. La idea fue bien aceptada por la tutora del Aula d'Acollida y por los alumnos.

Caso 4

Primera visita de embarazo (Ginecología y obstetricia)

Comadrona: Buenos días. Me llamo x x x, soy comadrona. Ella es x x x, mediadora intercultural, nos ayudará a facilitar la comunicación.

早上好！我是 XXX, 产科大夫。她是 XXX, 多元文化协调员，帮助我们沟通。

Paciente: Muy bien, realmente estaba preocupada por el tema de idioma.

太好了，我一直为语言问题发愁呢。

C: ¿Cual es el motivo de la visita?

看什么？

P. Estoy embarazada, el test que he hecho en casa lo ha confirmado.

我怀孕了，在家测试过，已经证实了。

C: Pues busco un carnet de la embarazada, te haré unas preguntas.

那么我拿一个孕妇本证□再问你一些问题。

Caso 5¹⁶



MIRAS

Mediació i Interpretació:
Recerca en l'Àmbit Social

PROTOCOL DE CONFIDENCIALITAT

Jo, _____, amb DNI _____, alumne del *I Curs d'especialització en Interpretació als Serveis Públics* organitzat pel grup MIRAS de la Universitat Autònoma de Barcelona,

CERTIFICO QUE,

respectaré el principi de confidencialitat pel que fa a les sessions observades, de manera que les dades referents a aquestes sessions que puguin revelar la identitat dels participants (p. ex., noms propis de persona o de lloc, dades concretes sobre l'origen o l'edat, etc.) es mantindran en secret sota qualsevol circumstància. En cas d'haver d'explicar alguna cosa relacionada amb la sessió per finalitats formatives (en el diari reflexiu, en sessions de seguiment) EM COMPROMETO a utilitzar SEMPRE pseudònims.

Signat: (l'estudiant)

Data:

Assabentats:

El coordinador del servei

L'interpret-mediador

L'usuari

(signatura i segell)

(signatura)

(signatura)

Caso 6

(Diseñado y redactado conjuntamente por

XXX, médico generalista en mutua y Begoña Ruiz de Infante, intérprete y mediadora en Servicios Públicos. Traducción al chino por Juying Yin)

¹⁶ Formulario del grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Barcelona MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social)

Un señor de 47 años de nacionalidad china en el curso de su trabajo como empleado de mantenimiento de una fábrica de plásticos en Sils se ha caído de una escalera. Se queja de golpe en la cabeza, indica sentir mucho dolor en la muñeca y tiene un corte en el dedo pulgar de la mano izquierda.

Desde la empresa llaman a un taxi y el accidentado es trasladado, acompañado por un responsable, a la mutua de la empresa. Cuando llegan a la mutua y se va a realizar la inscripción se descubre una fuerte barrera idiomática y se llama a la intérprete.

Después de media hora llega la intérprete, se presenta al paciente y a la secretaria de la mutua. Se inicia el registro de los datos y una entrevista con el accidentado para determinar las lesiones, el tratamiento y el procedimiento a seguir.

Intérprete: Me presento: Soy XXXX, intérprete de la YYYY. Voy a favorecer la comunicación entre ustedes. Interpretaré en primera persona, tal y como hablan ustedes. A partir de este momento traduciré todo lo que digan...

自我介绍一下，我是 XXX，YYYY的翻译。我的工作帮助你们沟通，我将以第一人称翻译。从现在起翻译您们所讲的一切... ..

Caso 7¹⁷

El intérprete llega a la oficina en la que se va a desarrollar el servicio. El intérprete no llega tarde, pero se encuentra con que en la sala de espera está el usuario y dos trabajadores de la administración pública. Se presenta al usuario y a los empleados y su llegada genera una serie de comentarios entre los trabajadores.

Trabajador 1.- No sé cómo con tantos años viviendo aquí todavía no han aprendido nuestras lenguas.

¹⁷ El caso siete forma parte de los ejercicios realizados en el Máster Universitario Europeo en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá 2012-2013 con la profesora Begoña Ruiz de Infante, que también es la intérprete que ha realizado la interpretación de la mayoría de los casos del presente trabajo.

Trabajador 2.- Sí, es que no se quieren integrar, viven entre ellos y ya está. Así no cumplen la ley.

El intérprete, incomodado, les mira, mira al usuario y espera a que terminen los comentarios... Después, sintiéndose muy mal, sigue al trabajador público que indica el camino para llegar al despacho en el que se desarrollará la atención. En el camino, el intérprete pregunta al usuario si es la primera vez que visita los servicios públicos. El usuario le dice que sí y comienza a explicarle el porqué de su visita.

Valora el inicio de esta intervención. ¿Consideras que podría haberse realizado de otra manera? ¿Qué cambiarías?

a) Presentación: Presentarse de forma clara y eficiente, diciendo que todo aquello que se diga se ha de interpretar, porque forma parte del código deontológico de la interpretación. Esto, con la fuerza de la costumbre y el aspecto pedagógico que implica permitirá evitar comentarios despectivos, racistas, o de otro tipo que puedan presentar problemas de carácter ético al intérprete y que puedan contribuir a enrarecer el ambiente.

Caso 8

Situación de Registro alto: El usuario tiene una deuda de 25.000 euros con el ayuntamiento por una intervención de urbanismo derivada del peligro de desplome de un bajo sobre un parking, ambos de propiedad del usuario. La intervención de la administración concluyó con el sellado del parking con hormigón. Esto generó una gran cantidad de dinero a pagar por el usuario que es insolvente y que solicitó un pago fraccionado, lo que a su vez genera diferentes cantidades a pagar dependiendo de si se paga en voluntaria (sin sobrepasar la fecha límite de pago) o en ejecutiva (sobrepasada la fecha límite de pago). El usuario ha ido a entrevistarse con la trabajadora social para que le tramite unos cheques bebé y ha llevado consigo las últimas 5 facturas que todavía no ha pagado y en las que aparecen, para la misma factura, diferentes cantidades a pagar.

El usuario tiene un nivel educativo bajo y la trabajadora social emplea el vocabulario que aparece en la documentación, es decir, de tipo legal-financiero -administrativo que complica la posibilidad de que el usuario pueda comprender.

(Tengamos en cuenta, que en los servicios públicos las barreras se solapan y que temas financieros, pueden aparecer en otros tipos de servicios... porque entre otras funciones, los trabajadores sociales asesoran sobre fraccionamiento de deudas, sobre desahucios, créditos e hipotecas impagadas a bancos, etc.)

Script (preparado).

Al empleado de servicios públicos: Perdone, pero como intérprete, no estoy seguro de que lo que estoy interpretando sea claro. Si pudiera volver a decir lo mismo con un lenguaje más sencillo, es posible que mi interpretación sea más clara

Al usuario: Perdone, pero como intérprete, no estoy seguro de que lo que estoy interpretando sea claro. He solicitado al empleado de los servicios públicos que vuelva a decir lo mismo con un lenguaje más sencillo, y así, posiblemente, mi interpretación sea más clara.

Caso 9

Una señora ha denunciado a su marido por maltrato en los servicios sociales, que han puesto un dispositivo de pensión de acogida para ella y sus dos hijos. Una vez iniciado el protocolo y asignado el abogado de oficio, en el despacho de este último, se trata el tema de la custodia de los hijos. Están presentes: usuaria, abogado de oficio, trabajadora social e intérprete.

Abogado de oficio: Entonces solicitaremos la custodia de los menores para usted, la madre.

Intérprete a la usuaria: Entonces solicitaremos la custodia de los menores para usted, la madre.

Usuaria: No, eso no puede ser. Las hijas son de mi marido.

Intérprete al abogado de oficio: No, eso no puede ser. Las hijas son de mi marido.

Silencio en la sala. Trabajadora social y abogado se miran sin entender nada. Ha sido la madre la que ha denunciado, la que ha cogido a los hijos y se ha ido a una pensión de acogida y quien manifiesta retraso lingüístico, gran timidez y miedos en la hija pequeña...

La intérprete, detectando el vacío que se ha producido en la comunicación –es un claroscuro de carácter cultural- interviene dirigiéndose en primer lugar al abogado y la trabajadora social:

Intérprete a los servidores públicos.- Como intérprete y mediadora detecto que hay algún tipo de barrera, casi con toda seguridad de carácter cultural, que está afectando al intercambio de información. Podría ser de ayuda que pregunten a la usuaria sobre el porqué de esta respuesta y tal vez aclararemos el tema.

Intérprete a la usuaria.- Como intérprete y mediadora detecto que hay algún tipo de barrera, casi con toda seguridad de carácter cultural, que está afectando al intercambio de información. He indicado a los trabajadores públicos que soliciten de usted más información con respecto a la última pregunta.

Trabajadora social: ¿Por qué dice usted que los niños son de su padre?

Usuaria: Porque llevan su apellido, y porque es así en mi país...

Caso 10 (Interpretación telefónica)

El intérprete¹⁸ ha recibido una llamada de un hospital de Valencia. El médico le explica que una paciente china tuvo una bebé el día antes, pero la bebé se encuentra en una condición crítica por ser una bebé prematura y recomienda que se quede en la UCI otros dos días para observarla. Le dice el médico que transmita al marido de la paciente esta información.

Después de que el intérprete repita lo que dice el médico, el marido responde que no tiene tiempo para quedarse aquí con la bebé porque tiene que cuidar la tienda, y que no tiene

¹⁸ El intérprete realizaba interpretaciones telefónicas en “Interpret Solutions”. Para más información de “Interpret Solutions”, se puede consultar en esta enlace: <http://www.interpretsolutions.com/index.php?page=enlaces-y-sitios-de-interes>

dinero para pagar los gastos de la UCI, afirmando que es mejor que la bebé se vaya con ellos a casa.

El médico insiste que la bebé debe quedarse en el hospital puesto que puede correr peligro de muerte.

Al pensar un rato, el marido se dirige al intérprete diciendo “tengo un hijo mayor y una sobrina mía está viviendo con nosotros también, mi condición ya es muy difícil, no puedo mantener a la niña. He oído que a los españoles les gustan mucho las niñas chinas y he visto muchas niñas chinas adoptadas aquí. ¿Puedes preguntar al médico a ver si alguien quiere adoptarla? Podemos darle un certificado o lo que sea”.

El intérprete, al oír eso, duda si ha entendido bien o no. Como el médico también está en el otro lado esperando la interpretación, le dice al médico que cree que no ha entendido bien lo que dice el marido, queriendo confirmar el mensaje.

Después de confirmar con el marido, el intérprete le dice al médico que no ha entendido el mensaje, que cree que no es capaz de terminar la interpretación y que deben buscar a otro intérprete. Aquí acaba su trabajo.

Caso 11

A solicitud de la Asistente Social de un Hospital municipal. Solicita servicio de traducción para la visita médica en planta hospitalaria de una paciente aquejada de una tuberculosis grave.

Al poco de mi llegada al hospital aparece el doctor especialista en enfermedades pulmonares. Me explica el caso de la paciente, que ingresó hacía dos días con muchísima tos. Me dijo que la habían aislado en principio en previsión de que fuera un caso de SARS (Neumonía asiática), pero que una vez realizadas las pruebas y aislados los virus se detectó una tuberculosis grave. Tras la explicación me ofrece una mascarilla y me dice que no tema: con la mascarilla no hay riesgo de contagio.

Paciente. Mujer china de 40 años. Total carencia de autonomía lingüística en castellano y/o catalán. Está sola en una pequeña habitación bien iluminada y con buena

ventilación. En la habitación hay una sola cama y las vistas a la montaña son excelentes. A excepción del mobiliario hospitalario no hay ningún objeto personal.

Al entrar en la habitación estoy nerviosa y me sorprenden sus ojos tan vivos detrás de la mascarilla azul. Me gusta la iniciativa del doctor que tiende la mano a la enferma y dice "Por favor, dile que soy su médico, y que aunque ya nos conocemos de estos días quiero que sepa mi nombre. Me llamo XXX". Dile que tiene tuberculosis, que es una enfermedad que se cura siguiendo estrictamente una medicación durante 6 meses y explícale la posología". El doctor se sienta en la cama junto a la enferma y se extiende en los detalles sobre su enfermedad, el período de ingreso, nombre de los medicamentos y posología así como posibles efectos secundarios...El médico le dice que ella se puede quitar la mascarilla, pues nosotros estamos protegidos con las nuestras. A continuación comienza a hacerle preguntas sobre su vida, su trabajo, su lugar de residencia..., le explica que la tuberculosis es una enfermedad muy contagiosa y que sería conveniente avisar a las personas con las que convive por temor a que estén contagiadas y a su vez transmitan la enfermedad a terceros.

La enferma comienza a responder a las preguntas y narra la siguiente historia:

"ya hacía más de 2 meses que no me sentía bien, y me había visitado varias veces y tomado medicamentos. Vivo con una amiga en una habitación de un piso que compartimos con otras personas. Mi amiga china me hacía de comer, pero hace unos días se fue a Gerona, me dijo que a trabajar. Yo le pedí su número de móvil nuevo porque lo había cambiado, pero antes de marchar no me lo dio. A ella no la puedo encontrar (...). Trabajo en un taller de confección en Barcelona, pero no sé la dirección exacta...Últimamente tosía muchísimo y fui a un hospital chino en Barcelona. Allí el médico me puso una botella de suero (suero terapia) y después me mandó hacer unas radiografías del pecho. Cuando le llevé las radiografías para que me dijera qué tenía me dijo: "Vete a tu casa, te vas a morir"

Aquí el médico la interrumpe y le dice que no se va a morir, que es verdad que las radiografías muestran dos pulmones muy afectados, pero que hoy en día la tuberculosis es una enfermedad que se cura si se cumple con la medicación, y le dijo que él mismo, con 20 años había sufrido la tuberculosis y que con dos semanas de reposo en casa y la medicación se curó.

En este momento la paciente retoma su historia:

"yo entonces llamé a China, a mi padre, que tiene más de 70 años y que está con mis hijos de 12 y 13, pues yo estoy divorciada. Le dije que estaba muy muy enferma y ahora...ahora qué puedo hacer...él probablemente no puede ni comer de la angustia de pensar que estoy tan grave..., él es muy mayor..."

En este momento se le llenan los ojos de lágrimas, y decido intervenir, diciéndole al doctor que si hay un teléfono que podamos usar, pues disponemos de una tarjeta de llamada con código secreto, que haría que el coste de llamada corriera a cargo de la tarjeta. El doctor pide a la paciente que se levante, le dice que se ponga su mascarilla y la hace dirigirse a otra habitación desde donde le dice que llamará a su familia. Allí marcamos el número y habla con su padre. Yo ya no puedo entender lo que dice, pues habla en dialecto -en China además del idioma estándar existen varis decenas de dialectos- y no comprendo. La señora llora mientras explica su situación e intenta tranquilizar a su familia.

Tras la llamada, la mujer se siente un poco más animada. El doctor le dice que se pese en la báscula y a la vista del peso ella dice que en los últimos dos meses había perdido 10 kilos. El doctor le dice que es normal, y le pregunta si tiene alguna preferencia para su dieta: ella señala que no le gusta el pescado y que preferiría tomar arroz con las comidas. El doctor se compromete a hablar con cocina para que cada día tenga arroz en lugar de pan.

El doctor insiste suavemente en la importancia de localizar a su amiga y de avisar a las personas que trabajan en el taller de confección con ella, pues las condiciones de los talleres, por lo general con sistemas de ventilación insuficientes, facilitarían la transmisión de la enfermedad. La paciente insiste en que no sabe en qué calle está el taller -sabe ir allí a trabajar, pero no sabe decir dónde está-, y tampoco conoce el teléfono de su amiga. Dice que le llevó al hospital un familiar lejano, ya que no cuenta con ningún otro miembro de su familia próxima. La mujer no cesa de dar las gracias al doctor ni de mirarme con simpatía. En este momento recuerda su ingreso en el hospital y le dice a su médico lo que yo interpreto como una confesión de lo que fueron sus sentimientos más profundos.

"Doctor, cuando al llegar al hospital me tumbaron en una camilla y me llevaron por los pasillos largos, largos, yo no entendía nada, no sabía ni qué pasaba ni a dónde me llevaban...我怕死"Wo pa si" (Tuve un miedo de muerte)".

Tras tres semanas de ingreso en el hospital la paciente se encuentra mejor, pero está baja de ánimo. Le hemos visitado por propia iniciativa del servicio de atención a la población extranjera dos veces más y la tercera a petición del médico.

La primera visita se hizo con la asistente social, quien le procuró acceso gratuito al servicio de televisión. En esta visita le llevamos periódicos chinos atrasados, un par de novelas chinas, papel de cartas y sobres con sellos para que escriba a su familia. La paciente, pese a decir que sigue tosiendo mucho, está más animada.

La segunda visita la hacemos con el presidente de la Asociación de Ciudadanos Chinos de la ciudad. Consideramos importante que la asociación tenga conciencia directa de aquellos miembros de su comunidad que, por diversas causas, están totalmente fuera de red de familia y amigos. El presidente de la asociación dejó su teléfono a la mujer por si necesitaba algo. También se preocupó por su estado laboral: si quería pedir la baja médica y cobrar durante su enfermedad. La señora no lo entendía y le preocupaba el hecho de no cotizar a la seguridad social, por lo que dejamos este tema. El presidente de la entidad asociativa indicó que tal vez fuera conveniente pensar en a dónde podría ir tras su estancia de dos semanas en el hospital, ya que probablemente su habitación no era el lugar más apropiado para recuperar la salud. Este tema queda pendiente de ser presentado a la asistente social.

La tercera visita -a las 3 semanas de la primera-se hace a petición del médico especialista, quien informa a la enferma sobre su estado general. La enferma muestra su impaciencia por abandonar el hospital, a lo que el doctor replica que no es deseo de nadie mantenerla recluida allí, que es importante darle el alta únicamente 3 ó 4 días después de no haber tenido fiebre, ya que sólo así se puede evitar el riesgo de contagio a otras personas y una recaída de ella misma.

El médico recuerda a la paciente que sus visitas han de ponerse la mascarilla antes de entrar en la habitación. El doctor solicita a la traductora-mediadora que traduzca el siguiente cartel para colocarlo en la puerta de la habitación: (SOLICITUD DE TRADUCCIÓN ESCRITA). En lugares con dos lenguas oficiales, pese la dificultad que entraña, el mediador/intérprete/traductor debe mostrar sensibilidad lingüística y respeto por las lenguas históricas, pues el empoderamiento de las minorías pasa por el dominio de las lenguas oficiales. Se trata de un trabajo de MEDIACIÓN CULTURAL. Muy importante y que, con el tiempo, dará frutos.

Posi's la mascareta abans d'entrar. Si us plau.

Por favor, póngase la mascarilla antes de entrar.

请注意，进此房间前戴口罩，有传染危险，谢谢合作！

Capítulo 4: Análisis de los casos reales

Partiendo de la teoría del segundo capítulo donde se ofrece una actualización de las definiciones de los valores que conforman el código de conducta, contrastaremos nuestra hipótesis a través de casos reales recopilados en el tercer capítulo. Así pues, estos casos serán analizados, no solo para testar qué valores se han aplicado durante la interpretación, sino también y más importante, para comprobar la necesidad de actualizar los valores.

Análisis del caso 1:

A solicitud de un médico de cabecera de un ABS (Area Básica de Salud) de la ciudad, me presento en su sala de consulta a la hora indicada.

El intérprete ha aparecido puntualmente al centro donde se requieren de sus servicios, hecho implícito en el valor de la *responsabilidad* del profesional.

El doctor ya ha explicado previamente por teléfono que se trata de informar a su paciente que desde la Inspección Médica le han dado el alta, y que difícilmente podrá seguir de baja médica.

El intérprete se ha enterado de la información antes de realizar el trabajo. Asumiendo que ha realizado una preparación previa tal como preparar terminologías relacionadas con el caso asignado, para realizar lo mejor posible, respetando nuevamente el valor *responsabilidad*.

Durante la espera, XX me explica que ha recibido una carta, y le leo el contenido en el que se le explica que la inspección médica ha dado por suspendida su baja por enfermedad.

Tal y como hemos mencionado en el segundo capítulo, muchas veces es imposible que el intérprete evite conversaciones privadas con el cliente, dado que la situación muy a menudo está fuera del control del intérprete, como la situación descrita. Por otro lado, también podemos considerar que esta parte forma parte del encuentro, puesto que el intérprete y el usuario están hablando de asuntos relacionados con el caso, por tanto el intérprete igualmente

tiene que desempeñar sus funciones al respecto y cumplir los valores del código de conducta. En el presente caso la tarea que tiene que realizar el intérprete incluye una traducción a la vista, como el intérprete ha leído a la usuaria el contenido en chino, se supone que el intérprete tiene la capacidad lingüística suficiente para realizar el trabajo como le obliga el valor *capacidades de interpretación* y el valor *responsabilidad*. Además el intérprete también ha cumplido su función de ser *facilitador del mensaje*, transmitiendo el mensaje a la clienta de español al chino, permitiéndola entender la información.

El trabajo del doctor con otros pacientes hace que el tiempo de espera se prolongue durante una hora. En este intervalo, XX me explica que en China (...). Yo le explico que en el ayuntamiento hay un servicio de asesoría jurídica gratuita que le puede ayudar a presentar los documentos en el gobierno civil.

Hemos mencionado en el valor referente a la *imparcialidad* que cuando el cliente le consulta al intérprete sobre asuntos no relacionados con la tarea asignada, el intérprete puede proporcionarle información neutra al intérprete, es decir, que la información no debe incluir opiniones o consejos personales. En este caso, aunque el intérprete pueda tener conocimientos sobre el proceso, en lugar de decirle todos los procesos necesarios ha optado informar al usuario de que puede acudir a un servicio del ayuntamiento en el que pueden asistirle proporcionándole información relacionada, por tanto no ha realizado afirmaciones de carácter valorativo, por lo que se considera que ha cumplido el valor *imparcialidad*.

Le propongo rellenarle los papeles, no sabe leer ni escribir en castellano.

Aunque la intérprete, puesto que también es mediadora sociocultural del ayuntamiento, que funciona como un bilingüal staff, por tanto está desempeñando otras funciones. A veces se mezclan, por tanto, las funciones de los dos papeles que ejerce.

En referencia a la acción de rellenar los papeles para la clienta, se podría considerar como una violación del valor *imparcialidad*, puesto que rellenar los papeles no forma parte de las funciones asignadas a un intérprete, entendemos por tanto que el papel que asume aquí es el de mediadora sociocultural.

XX arguye que no se encuentra bien, que no puede trabajar y que no ha mejorado nada (...), se queja de que no le han dado medicamentos, ni terapia o tratamiento alguno (...). Le dice el médico "la naturaleza es sabia, y sabe curar, a veces, por sí misma. A veces un cúmulo de problemas de toda índole hace que la salud se resienta". Al oír estas palabras XX se emociona y se pone a llorar. Aquí intervengo y le digo al doctor que tal vez XX necesite una rehabilitación, gimnasia o algo así y sentir que puede hacer algo por mejorar su estado, que se siente enferma y que para los chinos las enfermedades, el desequilibrio entre el Yin y el yang, precisa de una acción que conduzca al equilibrio: remedios o medicamentos. Le explico que XX tiene problemas familiares, con sus dos hijos en China...

Según las cinco situaciones mencionadas en el valor *fidelidad* donde el intérprete puede realizar la intervención para promover un mejor desarrollo de la comunicación, cuando la diferencia cultural causa que el proveedor del servicio y el cliente no lleguen a un entendimiento mutuo el intérprete debe informar a ambas partes y, en caso de que el cliente desconozca la causa o no sea capaz de explicarla, el intérprete puede intervenir y explicar la diferencia cultural.

En nuestro ejemplo es la diferencia cultural la que ha causado que el proveedor del servicio y la clienta no lleguen a un acuerdo. En este caso, el proveedor del servicio indica que "la naturaleza es sabia, y sabe curar, a veces, por sí misma. A veces un cúmulo de problemas de toda índole hace que la salud se resienta". La expectativa de la clienta respecto del tipo de cura a aplicar, sin embargo, no coincide con las recomendaciones del proveedor del servicio. Tal y como se menciona en el análisis de la cultura sobre los valores, al hablar de la medicina china sugeríamos que muchos chinos consideran que la raíz de la enfermedad proviene del desequilibrio del yin y el yang. Siendo la solución más frecuente para recuperar este añorado equilibrio la recomendación de una dieta especial, una terapia, etc. Puesto que la clienta no es capaz de apreciar las diferencias existentes entre la medicina occidental y la medicina china, no se produce el entendimiento con el proveedor del servicio, y el médico no tiene por qué ser conocedor de la cultura china, por lo que no se llega a un entendimiento mutuo. Viéndolo desde esta perspectiva, resulta necesario que el intérprete intervenga y explique dicha diferencia.

Dicha intervención es una mediación dentro de la sesión con el objeto de mejorar la comunicación y forma parte del valor *fidelidad*. Al mismo tiempo, la explicación de la

diferencia cultural ha mostrado la *capacidad cultural* que posee el intérprete, y durante este proceso él ha interpretado su papel de clarificador de la cultura.

Quedamos para vernos al día siguiente en la asesoría para completar los documentos de solicitud de reagrupación de sus niños gemelos (...). También quedamos en que cuando vaya al médico, si lo necesita, haremos uso del teléfono para la interpretación.

En nuestra adaptación, proponemos que después de cerrar el encuentro, el intérprete debe recordar al cliente sus siguientes citas y la necesidad de la presencia de un intérprete. La intérprete de este caso ha quedado con el cliente por los próximos casos precisamente ha demostrado el cumplimiento de esta función.

En este caso, a parte de las funciones relativas con su papel del bilingüe staff e un punto de información y asesoramiento a la población china, ha cumplido los siguientes valores como un intérprete:

- El papel del intérprete: facilitador de la comunicación, clarificador de la cultura y cerrador del encuentro.
- Fidelidad: transmitir el mensaje original a la lengua de destino e intervenir en el momento oportuno para asegurar el entendimiento mutuo.
- Capacidades lingüísticas y culturales: proporcionar a las dos partes la posibilidad de comunicarse sin barreras lingüísticas y culturales.
- Responsabilidad: llegar puntualmente y cumplir bien sus funciones durante todo el encuentro.

Análisis del caso 2:

La intervención se inició el día antes con una conversación telefónica a tres bandas: desde el Hospital XXX entre ginecólogo y paciente, con la intérprete y mediadora cultural. El motivo era que la paciente, embarazada, había, supuestamente contraído la sífilis.

La interpretación telefónica tiene más dificultades que la interpretación presencial dado que es imposible apreciar la comunicación no verbal de ambas partes para ayudar en el

entendimiento del mensaje. Por tanto el hecho de que el intérprete la realice, demuestra que tiene suficientes capacidades de interpretación, tales como buen oído, memoria etc.

Además, como esta intervención ocurrió antes del encuentro, el intérprete ha tenido tiempo para llevar a cabo preparaciones necesarias para el día del encuentro, tales como terminología e información relacionada con la enfermedad para poder realizar un trabajo de alta calidad como establece el valor *responsabilidad*.

Al día siguiente se concertó una cita en consulta con la paciente, el ginecólogo y la intérprete cultural del ayuntamiento para clarificar lo ocurrido: se descubrió un error en la entrega de historiales médicos y que la paciente que padecía la enfermedad no era ella sino otra mujer, también embarazada que se apellidaba de la misma manera.

La causa de este error es precisamente una diferencia cultural que ya mencionamos al hablar sobre *la familia*. Al ser costumbre en China la primacía de lo general sobre lo particular, la familia sobre el individuo, se coloca el apellido en el primer lugar y el nombre detrás. Además, la variedad de apellidos en China no es muy elevada siendo muy frecuente ver dos chinos con el mismo apellido. Por otro lado, los nombres de los chinos, por lo general, constan de una o como máximo dos sílabas. Y como el chino escrito consiste en una parte fonética y una parte escrita, muchos caracteres que se escriben distintamente, al coincidir en la pronunciación causa que muchos chinos tengan el mismo nombre en España (dado que los nombres transcriben fonéticamente). Por lo tanto, puede confundir un usuario con otro ya que la pronunciación es igual.

En esta situación es muy probable que tanto el proveedor del servicio como la clienta no se den cuenta del problema surgido, y que el intérprete sea la única persona que pueda detectar la causa y solucionar el problema. Aunque no se ha mencionado la intervención que ha realizado el intérprete, se puede predecir que la intérprete ha desempeñado un papel muy importante como clarificador de la cultura, mostrando, por tanto, su capacidad cultural y cumpliendo el valor *fidelidad* a través de su intervención.

Este caso confirma nuestra opinión de que la cultura puede influir significativamente en el entendimiento y desarrollo de un caso. Tal y como se muestra aquí, un pequeño error relacionado con el apellido y el nombre puede causar problemas en la familia de la paciente, y lo que es aún más importante, hubiera recibido tratamientos que no debería recibir. También

confirma nuestra hipótesis de que el intérprete, durante la realización de su trabajo ha de observar si ambas partes han llegado a un entendimiento mutuo o si hay diferencias culturales que influyen sobre la fluidez de la comunicación y es necesario decidir la necesidad de la intervención. La intervención que ha realizado el intérprete en este caso se puede entender como la segunda situación que hemos mencionado en el valor *fidelidad*, que es cuando el cliente no es capaz de explicar la diferencia cultural que ha causado el malentendido, pudiendo el intérprete explicarlo con su propia voz.

Por tanto, en este caso el intérprete ha cumplido los siguientes valores:

- El papel del intérprete: ha desempeñado su papel de facilitador del mensaje y clarificador de la cultura.
- Fidelidad: aparte de transmitir la información entre los dos idiomas, ha realizado una intervención durante la sesión.
- Responsabilidad: ha declarado una diferencia cultural, asegurando el entendimiento correcto del mensaje y transmitiendo la información entre las dos partes.
- Capacidad lingüística, cultural y de interpretación: puede realizar tanto la interpretación presencial como telefónica, además conoce bien ambas culturas para resolver el malentendido surgido durante la comunicación.

Análisis del caso 3:

Se deja sentir que los alumnos magrebíes se sienten en inferioridad de condiciones por no tener la asistencia de un intérprete en el curso de estas tutorías.

Lo demuestra el hecho de que la intérprete de chino llegó en primer lugar al aula y los alumnos magrebíes no cesaron de preguntar por su intérprete y referente cultural. Se dejó sentir que era de gran importancia para ellos, no sólo por la aportación lingüística sino por el agravio comparativo que supone ver que unos compañeros tienen acceso a un recurso y otros no. Cuando ambos mediadores están en el aula, las tensiones se dirimen más fácilmente...

Cuando una persona no entiende el idioma del otro y no tiene la capacidad de comunicarse con el resto, se siente inseguro e inferior. Vemos claramente que el intérprete no solamente les proporciona la capacidad lingüística, sino también les ha dado las mismas oportunidades que a los nativos para proteger sus mismos derechos y dignidad.

Referente a los valores del código de conducta, de esta situación se puede extraer la importancia de la función del intérprete como *facilitador de la comunicación*, la importancia de llegar puntual y la responsabilidad en cumplir sus capacidades.

...Se llegó a la conclusión de que lo que unos pretenden que es una broma (magrebíes), es interpretado como insulto o agresión por los otros (chinos). La profesora responsable del aula y los intérpretes hablaron de diferencias culturales, de humor, del grado de proximidad física permitida entre las diferentes culturas (el contacto físico en la comunicación diaria entre los orientales es prácticamente inexistente), etc.

La situación acontecida entre estos dos grupos de estudiantes inmigrantes nos muestra la influencia de la cultura sobre el pensamiento de las personas. Una cultura puede influir a la gente, su forma de ser y su comportamiento.

Como hemos mencionado en la comunicación no verbal que cada gesto o expresión facial puede tener un significado muy distinto o incluso totalmente opuesto en función de las culturas. Una persona sin el conocimiento previo de la otra cultura puede interpretar un gesto de manera totalmente diferente que la persona que lo ha hecho, causando un malentendido o un conflicto entre ellos.

La función del intérprete aquí no es solamente ser facilitador del idioma sino más bien clarificador de la cultura, explicando a las dos partes de los alumnos la diferencia entre las dos culturas y costumbres para que lleguen a un entendimiento mutuo. En este proceso, el intérprete no solamente cumple el valor *fidelidad*, en el que realiza la mediación dentro de la sesión, sino también muestra sus capacidades culturales.

Para muchos alumnos fue un descubrimiento el hecho de que en otros países un “cachetito” en la nuca sea interpretado como una agresión, o que la gente no se salude dándose la mano, o que no se besen al encontrarse y al despedirse. Se habló de la importancia de mantener “las formas” en todo momento para evitar sobrepasar los límites de lo aceptable por los otros. Y también se hizo hincapié en la importancia de hacerse más abierto y aprender a conocer poco a poco al otro, de manera que la susceptibilidad quede dentro de un marco razonable.

Todos somos iguales y distintos a la vez. La gente de distintas culturas tiene diferentes formas de relacionarse en su entorno y tiene su forma de interpretar las cosas. Aunque en este párrafo no se muestre la función del intérprete, vale la pena aprovecharlo para explicar un poco la distancia interpersonal basándonos en la cultura china.

En china, generalmente la gente mantiene una distancia física más lejana que los españoles, como decimos, los chinos no se besan al encontrarse y al despedirse. Esta costumbre no solamente se limita a los amigos, entre los padres y los hijos es igual, por tanto puede causar problemas entre profesores y padres en cuanto a la cuestión de si los padres chinos les quieren a sus hijos o no.

Más diferencias pueden existir en las sonrisas, las miradas, el silencio largo en la conversación, etc. Tal y como venimos diciendo, es muy importante que la gente se haga más abierta y aprenda a conocer poco a poco a las otras culturas. Antes de que eso ocurra, sin embargo, el intérprete como la única persona que conoce y entiende estas diferencias, tiene que respetarlas y ayudar a las dos partes a entender la cultura de la otra y que ninguna cultura es mejor ni peor, simplemente es diferente.

Por tanto en este caso, el intérprete ha cumplido los siguientes valores:

- El papel del intérprete: facilitador de la comunicación y clarificador de la cultura.
- Fidelidad: ha intervenido durante la sesión para declarar la diferencia de las comunicaciones no verbales con el fin de hacer la comunicación más fluida y que los dos grupos lleguen a un entendimiento mutuo.

- Responsabilidad: ha solucionado el malentendido ocurrido en las dos partes para que se entiendan.
- Capacidad lingüística y cultural: en el proceso de declarar las diferencias culturales el intérprete ha mostrado gran capacidad intercultural.

Análisis del caso 4:

Comadrona: Buenos días. Me llamo x x x, soy comadrona. Ella es x x x, mediadora intercultural, nos ayudará a facilitar la comunicación.

早上好！我是 XXX□ 产科大夫□她是 XX□多文化调解员□帮助我们沟通□

Paciente: Muy bien, realmente estaba preocupada por el tema de idioma.

太好了！我一直为语言问题发愁呢！

C: ¿Cual es el motivo de la visita?

看什么？

P. Estoy embarazada, el test que he hecho en casa lo ha confirmado.

我怀孕了，在家测试过，已经证实了。

C: Pues busco un carnet de embarazada, te haré unas preguntas.

那么我拿一个孕妇本证，再问你一些问题。

Este caso nos ha mostrado la invisibilidad del intérprete. Aunque no creemos que el intérprete deba o pueda ser invisible totalmente, sí apoyamos la comunicación más directa entre las dos partes, especialmente cuando no hay elementos que pueden causar malentendidos.

A través de la transcripción podemos ver que el intérprete primero ha desempeñado el papel de *facilitador de la comunicación*, permitiendo la conversación entre la comadrona y la paciente que no comparten la misma lengua. Asimismo el intérprete ha transmitido el mensaje fielmente en ambos idiomas.

La transcripción también nos ha manifestado que una interpretación fiel no quiere decir interpretar el mensaje literalmente, palabra por palabra, ya que el mensaje interpretado en esta manera puede perder su naturaleza, causando que la otra parte no lo reciba adecuadamente.

Aquí la intérprete ha elegido transmitir el mensaje de una manera más natural, por tanto, coincide con nuestra definición actualizada del valor *fidelidad*. Además la intérprete ha interpretado en primera persona, permitiendo que la comunicación sea más directa entre las dos partes. Todo esto ha mostrado que la intérprete ha cumplido perfectamente el valor *fidelidad*.

Por tanto, en este caso, el intérprete ha desempeñado la función de facilitador de la comunicación, y ha cumplido el valor fidelidad, responsabilidad y ha mostrado sus capacidades lingüísticas y de interpretación.

Análisis del caso 5:

PROTOCOL DE CONFIDENCIALITAT

Jo, _____, amb DNI _____, alumne del I Curs
d'especialització en Interpretació als Serveis Públics organitzat pel grup MIRAS de la
Universitat Autònoma de Barcelona,

CERTIFICO QUE,

respectaré el principi de confidencialitat pel que fa a les sessions observades, de manera que les dades referents a aquestes sessions que puguin revelar la identitat dels participants (p. ex., noms propis de persona o de lloc, dades concretes sobre l'origen o l'edat, etc.) es mantindran en secret sota qualsevol circumstància. En cas d'haver d'explicar alguna cosa relacionada amb la sessió per finalitats formatives (en el diari reflexiu, en sessions de seguiment)

EM COMPROMETO a utilitzar SEMPRE pseudònims.

Signat: (l'estudiant)

Data:

Assabentats:

El coordinador del servei

L'intendent-mediador

L'usuari

(signatura i segell)

(signatura)

(signatura)

Aunque el presente formulario no menciona lo comentado en el segundo capítulo acerca de que la familia se incluye en el grupo de confidencialidad y que en algunos casos sí se permite romper la condición de confidencialidad de la información, aquí sí se ha mostrado la responsabilidad del intérprete en el encuentro. Al firmar el intérprete el presente formulario, contrae la responsabilidad de mantener toda la información adquirida durante el encuentro de manera confidencial, sin poder utilizar la información en ningún otro encuentro. Incluso en su propio diario debe sustituir el nombre de los interesados con el fin de no revelar información relevante.

Análisis del caso 6:

Después de media hora llega la intérprete, se presenta al paciente y a la secretaria de la mutua. Se inicia el registro de los datos y una entrevista con el accidentado para determinar las lesiones, el tratamiento y el procedimiento a seguir.

Intérprete: Me presento: Soy XXXX, intérprete de la Asociación Salud en el Trabajo. Voy a favorecer la comunicación entre ustedes. Interpretaré en primera persona, tal y como hablan ustedes. A partir de este momento traduciré todo lo que digan...

自我介绍一下XXX，职业健康协会的翻译。我的工作帮助您们沟通，我将以第一人称翻译。从现在起翻译您们所讲的一切... ..

En este caso, la intérprete antes de empezar el trabajo, se ha presentado a las dos partes y ha expresado el papel que va a desempeñar durante el encuentro, que es transmitir la información de un idioma al otro. Por lo tanto, actuará como *facilitadora del mensaje*.

Puesto que la intérprete realizó una entrevista con el paciente para conocer el caso en profundidad, podemos afirmar que su comportamiento refleja el cumplimiento del valor *responsabilidad*, puesto que cuanta más información controla el intérprete antes de empezar el trabajo, más preparado está para realizarlo correctamente. Además la intérprete les ha informado de que va a interpretar *todo* lo que dicen las dos partes, lo cual, quiere decir que interpretará toda la información adquirida de las dos partes. Con esto la intérprete transmite a las dos partes que ella no ocultará ninguna información, no debiendo de ser expresada la

información que no se quiera interpretar. Igualmente la intérprete indica que realizará la interpretación empleando la primera persona. Todo esto muestra que la intérprete cumplirá el valor *fidelidad* del código de conducta.

Asimismo al referirse a que interpretará *toda* la información, podemos entender que la intérprete interpretará la información de ambas partes con total imparcialidad e igualdad. Al informar a las dos partes de esta información, puede darles a entender que la intérprete no tomará partido ni formulará opiniones ni juicios de valor. De ahí también manifiesta que la intérprete cumplirá el valor *imparcialidad*.

Análisis del caso 7:

El intérprete llega a la oficina en la que se va a desarrollar el servicio. El intérprete no llega tarde, pero se encuentra con que en la sala de espera está el usuario y dos trabajadores de la administración pública. Se presenta al usuario y a los empleados y su llegada genera una serie de comentarios entre los trabajadores.

Trabajador 1.- No sé cómo con tantos años viviendo aquí todavía no han aprendido nuestras lenguas.

Trabajador 2.- Sí, es que no se quieren integrar, viven entre ellos y ya está. Así no cumplen la ley.

El intérprete, incomodado, les mira, mira al usuario y espera a que terminen los comentarios... Después, sintiéndose muy mal, sigue al trabajador público que indica el camino para llegar al despacho en el que se desarrollará la atención. En el camino, el intérprete pregunta al usuario si es la primera vez que visita los servicios públicos. El usuario le dice que sí y comienza a explicarle el porqué de su visita.

Valora el inicio de esta intervención. ¿Consideras que podría haberse realizado de otra manera? ¿Qué cambiarías?

a) Presentación: Presentarse de forma clara y eficiente, diciendo que todo aquello que se diga se ha de interpretar, porque forma parte del código deontológico de la interpretación. Esto, con la fuerza de la costumbre y el aspecto pedagógico que implica permitirá evitar comentarios despectivos, racistas, o de otro tipo que puedan presentar problemas de carácter ético al intérprete y que puedan contribuir a enrarecer el ambiente.

En el presente caso, la intérprete ha cumplido parte del valor *responsabilidad* por el hecho de ser puntual. La conversación desarrollada entre la intérprete y el cliente en el camino muestra que la intérprete ha cumplido su cometido de pedir información antes de realizar la interpretación para hacer una preparación previa. Sea breve o completa, dicha preparación puede garantizar en cierta forma la calidad del trabajo realizado por la intérprete, como hemos mencionado anteriormente.

Los comentarios de estos dos trabajadores reflejan un estereotipo hacia el colectivo chino compartido por cierta cantidad de ciudadanos españoles, relativo a que los chinos se agrupan y no quieren aprender el español.

Llamamos estos comentarios estereotipos precisamente por su falta de razón. La mayoría de los chinos vienen aquí en busca de una vida mejor que la que ofrece su país de origen. Esto es, quieren que España se convierta a su segundo hogar. Al mismo tiempo, la mayoría de los chinos han abierto negocios y, para llevar bien sus negocios tienen la necesidad de controlar el idioma. Por tanto, no es verdad decir que no quieren aprender el español.

Desde mi punto de vista, hay dos razones que pueden causar que muchos chinos no hablen bien español. La primera es la que hemos comentado en el segundo capítulo sobre la distancia lingüística existente entre el chino y el español. Para cualquier chino, el español es un idioma que requiere mucho tiempo y esfuerzo para ser dominado. Aún más, una cierta cantidad de los inmigrantes chinos tiene un nivel de educación bajo, además de trabajan con un horario intensivo, sin tener tiempo ni capacidad para aprender el idioma.

Por dicho estereotipo, a muchos españoles, incluso a este tipo de trabajadores de la administración pública les falta en ocasiones respeto hacia el colectivo chino, tal como refleja esta situación. Dichos comentarios pueden poner a la intérprete en una situación muy incómoda. Es complicado decidir si interpretar estos comentarios o no. En caso de no interpretarlos, no se habrá cumplido el valor de *fidelidad*, pero si se interpretan, el encuentro habrá empezado en una forma desgraciada y podrá influir negativamente sobre el desarrollo del encuentro.

La solución proporcionada por la intérprete puede reflejar varios valores del código de conducta. Primero, al presentarse de forma clara y eficiente, la intérprete cumplirá su función de presentación antes de realizar el trabajo. Segundo, cuando la intérprete les transmite que

interpretará todo lo que digan, se está pasando en el código deontológico de la interpretación. Por un lado les introducirá su función de *facilitador del mensaje*, por otro lado presentará los valores del código de conducta que va a cumplir, tales como *fidelidad* y *imparcialidad*. Al mismo tiempo, el hecho de que quiera evitar interpretar comentarios negativos como se ha mencionado en el presente caso también ha mostrado su respeto hacia los inmigrantes chinos.

Análisis del caso 8:

Al empleado de servicios públicos: Perdona, pero como intérprete, no estoy seguro de que lo que estoy interpretando sea claro. Si pudiera volver a decir lo mismo con un lenguaje más sencillo, es posible que mi interpretación sea más clara

Al usuario: Perdona, pero como intérprete, no estoy seguro de que lo que estoy interpretando sea claro. He solicitado al empleado de los servicios públicos que vuelva a decir lo mismo con un lenguaje más sencillo, y así, posiblemente, mi interpretación sea más clara.

En nuestra actualización de las definiciones de los valores del código de conducta, hemos enfatizado la importancia de la intervención o mediación que realiza el intérprete a la hora de interpretar, y la enmarcamos en el cumplimiento del valor *fidelidad*. En la definición de este valor hemos descrito cinco condiciones en las que el intérprete puede/debe intervenir. Una de ellas es cuando el intérprete percibe que el cliente no ha entendido algún término o que el registro es demasiado elevado.

En el presente caso, claramente el registro es demasiado elevado para el cliente, aunque el intérprete lo traduzca al idioma chino, puede que el cliente todavía no lo entienda. Bajo esta situación, en lugar de cambiar el registro en la interpretación, él mismo, el intérprete ha elegido intervenir informando la situación a ambas partes para que el proveedor del servicio cambie el registro. Por tanto el intérprete ha cumplido el valor *fidelidad* de una manera adecuada.

Al mismo tiempo, tal y como hemos mencionado en el segundo capítulo, los cinco pasos que debe seguir el intérprete a la hora de intervenir, son los siguientes:

- (1) Interpretar lo que acaba de decir una parte involucrada.
- (2) Identificarse como intérprete. (“como intérprete, quería comentar...”).
- (3) Dirigirse a una de las dos partes brevemente. (“Creo que el cliente quizá no haya comprendido...”).
- (4) Explicar a la otra parte lo que se acaba de decir. (“He comentado al proveedor del servicio que...”)
- (5) Volver a la interpretación básica.

En el presente caso se manifiestan el tercer y el cuarto paso, que son los dos pasos más importantes en este proceso. Aunque no aparezcan el resto de los pasos, suponemos que el intérprete los ha realizado.

Asimismo el hecho de que el intérprete haya informado a ambas partes de la situación puede evitar la posibilidad de desarrollar una conversación privada con una parte, dejando la otra parte esperando y dudando si el intérprete se ha posicionado del lado de esta parte o no. De esta manera puede garantizar la imparcialidad hacia ambas partes.

Además el lenguaje que usa el intérprete ha mostrado un gran respeto hacia ambas partes, sin sesgo hacia ninguna. A la hora de aconsejar al proveedor que cambie el registro, el intérprete no ha culpado al proveedor de utilizar un lenguaje demasiado profesional ni se ha quejado del nivel de la educación del cliente, sino culpándose a sí mismo declarando no estar seguro del mensaje. De esta manera el intérprete no solamente ha mostrado respeto a las dos partes, sino también ha creado un ambiente sólido para el desarrollo del encuentro, mostrando la gran capacidad relacionada con la interpretación y cumpliendo a la vez con su responsabilidad de garantizar la fluidez de la comunicación y el entendimiento mutuo.

Análisis del caso 9:

Abogado de oficio: Entonces solicitaremos la custodia de los menores para usted, la madre.

Intérprete a la usuaria: Entonces solicitaremos la custodia de los menores para usted, la madre.

Usuaria: No, eso no puede ser. Las hijas son de mi marido.

Intérprete al abogado de oficio: No, eso no puede ser. Las hijas son de mi marido.

La transcripción de esta interpretación ha mostrado que el intérprete ha transmitido el mensaje original a la lengua de destino fielmente sin añadir, omitir ni modificar nada. Ha cumplido el valor de *fidelidad* adecuadamente. Durante este proceso, el intérprete ha desempeñado su papel de *facilitador del mensaje* permitiendo a ambas partes comunicarse sin existir una barrera lingüística.

Al mismo tiempo, el intérprete ha utilizado la primera persona al transmitir la información. Por un lado ha permitido que la comunicación sea más directa entre las dos partes involucradas. Por otro lado, ha confirmado la definición que hemos actualizado sobre el valor *fidelidad*.

Silencio en la sala. Trabajadora social y abogado se miran sin entender nada...

...

La intérprete, detectando el vacío que se ha producido en la comunicación –es un claroscuro de carácter cultural- interviene dirigiéndose en primer lugar al abogado y la trabajadora social:

Intérprete a los servidores públicos.- Como intérprete y mediadora detecto que hay algún tipo de barrera, casi con toda seguridad de carácter cultural, que está afectando al intercambio de información. Podría ser de ayuda que pregunten a la usuaria sobre el porqué de esta respuesta y tal vez aclararemos el tema.

Intérprete a la usuaria.- Como intérprete y mediadora detecto que hay algún tipo de barrera, casi con toda seguridad de carácter cultural, que está afectando al intercambio de información. He indicado a los trabajadores públicos que soliciten de usted más información con respecto a la última pregunta.

Tal y como hemos mencionado en el segundo capítulo y en el análisis del caso 8, la intervención del intérprete a veces es muy importante en el proceso de interpretación con el fin de permitirles a ambas partes entender completamente la información. De los cinco escenarios en los que el intérprete debe intervenir, el presente caso pertenece al tercero, que es cuando la diferencia cultural causa que el proveedor del servicio y el usuario no lleguen a un entendimiento mutuo, informando el intérprete a ambas partes.

En este caso el intérprete ha percibido que el malentendido está causado por la diferencia cultural, ni el proveedor del servicio ni la clienta pueden explicar lo que sucede, así que como única persona que conoce bien ambas culturas ha elegido intervenir para eliminar las dudas. Esta acción ha mostrado las capacidades culturales del intérprete, mientras desempeña el papel de *clarificador de la cultura*.

Como en el caso anterior, la forma de intervenir del intérprete supone el tercer y el cuarto paso de los cinco pasos mencionados en el segundo capítulo referente a la secuencia que debe seguir una intervención.

En conclusión, en este caso el intérprete ha desempeñado el papel de *facilitador de la comunicación, clarificador cultural*, y ha cumplido el valor *fidelidad, responsabilidad* y ha mostrado sus *capacidades culturales*.

Análisis del caso 10:

<p>El intérprete, al oír eso, duda si ha entendido bien o no. Como el médico también está en el otro lado esperando la interpretación, le dice al médico que cree que no ha entendido bien lo que dice el marido, queriendo confirmar el mensaje.</p>

En la definición del valor *fidelidad* hemos mencionado que cuando las dos partes involucradas hablan demasiado rápido o poco claro, el intérprete puede interferir para que corten las frases o repitan lo que han dicho. Aunque aquí no podemos percibir cual es la razón, sí que podemos ver que el intérprete no ha recibido la información completa. El hecho de pedir la repetición del mensaje muestra un carácter responsable hacia el trabajo y hacia las dos partes involucradas.

Al mismo tiempo, antes de solicitar la repetición al cliente, el intérprete ha informado al médico sobre la situación en vez de pedir al cliente directamente una repetición, así ha evitado la posibilidad de que el médico piense que está desarrollando una conversación privada con el cliente, y posicionándonos de su lado. Por tanto ha evitado la probabilidad de violar el valor *imparcialidad*.

...“tengo un hijo mayor y una sobrina mía está viviendo con nosotros también, mi condición ya es muy difícil, no puedo mantener a la niña. (...) ¿Puedes preguntar al médico a ver si alguien quiere adoptarla? Podemos darle un certificado o lo que sea”.

...

Después de confirmar con el marido, el intérprete le dice al médico que no ha entendido el mensaje, que cree que no es capaz de terminar la interpretación y que deben buscar a otro intérprete. Aquí acaba su trabajo.

Aunque en la definición del valor *imparcialidad* hemos mencionado que el intérprete no debe mostrar sus emociones, creencias u opiniones en el trabajo, no podemos olvidar que el intérprete es un ser humano, muchas veces en cada caso puede haber situaciones que choquen con sus creencias morales tal y como ocurre en el presente caso. En dichas situaciones es muy probable que sus creencias personales influyan en sus juicios y por tanto influyan en la calidad de su trabajo. Aún más, puede que el intérprete viole el valor *fidelidad* e *imparcialidad* sin querer. En esta situación, la mejor solución es informar a ambas partes de la realidad y abstenerse del trabajo como ha hecho en este caso. Tal y como hemos mencionado en la definición del valor *responsabilidad*, si el intérprete se encuentra en situaciones que están en contra de sus creencias morales y no es capaz de terminar el trabajo, debe informar a las dos partes y retirarse del trabajo. Solo así el intérprete puede garantizar que sus emociones personales no influirán en las decisiones de las dos partes involucradas. La decisión tomada por el intérprete en el presente caso precisamente refleja que ha cumplido adecuadamente el valor de la *responsabilidad*.

Análisis del caso 11:

Paciente. Mujer china de 40 años. Total carencia de autonomía lingüística en castellano y/o catalán.

En este caso nos encontramos con una paciente ejemplo de la importancia de la presencia de un intérprete, pues se trata de un inmigrante con total desconocimiento del idioma.

El hecho de que muchos inmigrantes no controlen bien el español suele ser causa de un menor disfrute de sus derechos en el país de acogida. El intérprete es la única persona que puede ponerles en la misma posición que los nativos, por tanto en estas situaciones la presencia de un profesional es imprescindible para facilitar la comunicación entre inmigrantes y proveedores del servicio.

"yo entonces llamé a China, a mi padre, que tiene más de 70 años y que está con mis hijos de 12 y 13, pues yo estoy divorciada. Le dije que estaba muy muy enferma y ahora...ahora qué puedo hacer...él probablemente no puede ni comer de la angustia de pensar que estoy tan grave..., él es muy mayor..."

En este momento se le llenan los ojos de lágrimas, y decido intervenir, diciéndole al doctor que si hay un teléfono que podamos usar, pues disponemos de una tarjeta de llamada con código secreto, que haría que el coste de llamada corriera a cargo de la tarjeta.

...

Tras la llamada, la mujer se siente un poco más animada.

En el segundo capítulo, donde hemos analizado la influencia de la familia sobre el comportamiento del colectivo chino y sobre el proceso de la interpretación, hemos mencionado que la familia es un factor muy importante para los chinos a la hora de tomar decisiones. Muchas veces los proveedores del servicio no saben reconocer su importancia, por lo que no proporciona al usuario un servicio completo y adecuado.

En este caso, aunque debido a la presencia de un intérprete ninguno de los interlocutores tiene problemas para entender los mensajes y comunicarse, sí que hay motivos para considerar que el factor cultural relativo a la familia haya podido influir en la comunicación, manteniéndose ésta en un nivel más superficial y provocando que la paciente no reciba todos los servicios que necesita. En momentos así la paciente necesita el apoyo de su familia para enfrentarse a la adversidad y tomar decisiones. La intervención, o mejor dicho, la mediación proporcionada por la intérprete ha hecho que el médico entienda el significado de la familia para la paciente y ayudando a proporcionarle un servicio que se adapte más a esta situación particular.

La reacción de la paciente después de llamar a su familia confirma el efecto positivo de la intervención realizada por la intérprete.

Yo ya no puedo entender lo que dice, pues habla en dialecto -en China además del idioma estándar existen varias decenas de dialectos- y no comprendo. La señora llora mientras explica su situación e intenta tranquilizar a su familia.

En china, aunque es ampliamente utilizada la lengua estándar –el chino mandarín–, existen igualmente muchos dialectos. Mucha gente cuando está con la familia o con gente de su tierra habla su dialecto para sentirse más cerca de sus raíces.

Aquí lo que queremos mostrar no es que la intérprete no haya tenido la capacidad lingüística, sino que precisamente, por el contrario, ha cumplido el valor “responsabilidad” transmitiendo que no puede interpretar lo que dice la paciente, puesto que no entiende el dialecto, evitando inventar una interpretación. Ahora bien, como hemos señalado en el segundo capítulo, el intérprete no ha de controlar todos los dialectos, por la propia imposibilidad física del asunto. Siempre y cuando tenga suficiente capacidad lingüística con los idiomas que trabaja es suficiente.

Por favor, póngase la mascarilla antes de entrar.

请注意，进去此房间前戴口罩，有传染危险，谢谢合作。

De hecho si traducimos la frase del chino al español la traducción literal quedaría como sigue: “Atención por favor, antes de entrar a esta habitación póngase la mascarilla. Hay riesgo de contagio. ¡Gracias por la cooperación!”.

Por tanto, la traducción del español al chino no se corresponde totalmente. No queremos decir que la intérprete haya realizado mal el trabajo sino todo lo contrario: ella ha considerado la distancia lingüística, la sensibilidad de la lengua y la costumbre al transmitir un mensaje en una cultura distinta, lo cual demuestra la gran capacidad lingüística y cultural de la intérprete.

Capítulo 5: Resultados y conclusión

5.1 Resultados

En el análisis de los casos observamos que los intérpretes han cumplido la mayoría de los valores, tales como las funciones que debe desempeñar el intérprete, la fidelidad, la imparcialidad, la responsabilidad y las capacidades lingüísticas, culturales y de interpretación. Sin embargo, dado que estos casos que nos han facilitado los intérpretes tratan sólo de la interpretación que ocurre durante el encuentro, no se aprecia tan claramente la parte anterior o posterior al encuentro. Por tanto, hay valores que resultan inapreciables en la redacción de los casos, como por ejemplo la confidencialidad, el honorario, etc. Asumiendo esta falta de información formulamos la hipótesis de que estos valores se cumplen. A continuación hacemos énfasis en los valores que se han reflejado en estos casos.

Puesto que todos los intérpretes han llevado a cabo su trabajo con éxito asumimos que todos han desempeñado adecuadamente su papel de *facilitador de la comunicación*.

Al mismo tiempo, dos de los once casos analizados (Casos 6 y 7) han manifestado que el intérprete desempeñaba el papel de *presentador del encuentro*, que consiste en la presentación del intérprete a las dos partes introduciendo sus funciones y los valores del código de conducta que se dispone a respetar durante el encuentro. En el Caso 6, el intérprete se presenta de la siguiente manera: “soy XXXX, intérprete de YYYY. Voy a ofrecer la comunicación entre ustedes. Interpretaré en primera persona, tal y como ustedes...”, y la descripción del caso 7 manifiesta que el intérprete se ha presentado.

Sólo un caso (Caso 1) ha expresado haber interpretado el papel de *cerrador del encuentro*, recordando al cliente la necesidad de la presencia de un intérprete en el siguiente encuentro. En este caso el intérprete ha quedado con la cliente para próximos encuentros.

Cinco casos (Casos 1, 2, 3, 9 y 11) han expuesto el papel del *clarificador de la cultura* del intérprete, según el cual durante el encuentro el intérprete declara las diferencias culturales a ambas partes, garantizando la fluidez de la comunicación: en el Caso 1 el intérprete ha clarificado que existen diferencias en cuanto al concepto de *medicina* entre ambas culturas, en el Caso 2 la influencia de la familia sobre los nombres y apellidos, en el Caso 3 el significado de la comunicación no verbal, en los Casos 9 y 11 el concepto de la familia. Por otro lado,

estos casos también ponen de manifiesto que el intérprete tiene suficientes conocimientos sobre ambas culturas como para llevar a cabo la tarea, mostrando sus *capacidades culturales*.

Otro caso (Caso 8) resalta el papel de *clarificador del mensaje* que lleva a cabo el intérprete. En este caso el intérprete ha informado a ambas partes de la posibilidad de ruptura de la comunicación por el elevado registro empleado por el proveedor del servicio.

El hecho de que en ningún caso se haya puesto en práctica el *papel de defensor* que puede desempeñar el intérprete y que derivaría en la ruptura del *valor imparcialidad* manifiesta precisamente que el intérprete debe ser cauteloso y prudente a la hora de interpretar este papel. Es recomendable que el intérprete antes de asumir este papel valore la situación cuidadosamente, por ejemplo formulando las siguientes preguntas¹⁹:

- ¿Qué hace falta para que el cliente reciba el servicio que necesita?
- ¿Hay alguna otra opción para el cliente a parte de ser defendido por el intérprete?
- ¿Interpretar el papel del defensor puede traerle al usuario más beneficio o puede empeorar la relación entre el usuario y el proveedor del servicio?
- ¿El usuario estará de acuerdo con que el intérprete desempeñe el papel de defensor?

De todas formas, el intérprete tiene que considerar la autonomía del usuario y el valor de la imparcialidad previo a asumir el papel. Por otro lado, el papel de abogacía puede manifestarse en su modo más simple tal y como lo hace en el primer caso, donde el intérprete proporciona información relacionada con otro caso. Además puede aconsejar al usuario acudir a los departamentos correspondientes.

Sobre el valor *responsabilidad*, además de que en todos los casos se haya mostrado que el intérprete haya cumplido responsablemente proporcionando la posibilidad a ambas partes de comunicarse sin problemas, en cuatro casos el intérprete ha hecho la preparación antes de realizar el trabajo, en otro después del encuentro ha recordado al cliente la necesidad de contar con los servicios de un intérprete en su siguiente encuentro y en otros dos casos ha quedado expuesta la importancia de la puntualidad que debe seguir el intérprete. Por tanto,

¹⁹ Idea inspirada por el California Standards for Healthcare Interpreters.

podemos afirmar que todos los casos sin excepción han puesto en práctica el valor de responsabilidad.

El valor que se manifiesta con mayor frecuencia y también el que mayor necesidad de adaptación ha tenido ha sido el valor relativo a la *fidelidad*, que es uno de los tres valores, que en el primer capítulo denominamos *valores core*, que apuntan una mayor subjetividad.

Tres casos (Caso 4, 6 y 9) nos han proporcionado una transcripción de la interpretación, en la que podemos observar que el intérprete sí ha transmitido la información fielmente sin añadir, quitar o modificar nada. Además estos casos han confirmado nuestra definición del valor *fidelidad* en cuanto a que el intérprete debe intentar utilizar la primera persona para que la interpretación sea más directa y fluida, interpretando de manera más natural a la lengua del destino y evitando la interpretación literal, palabra por palabra.

En el resto de los casos, al tratarse de descripciones del encuentro, no podemos detectar de manera más directa el cumplimiento del valor *fidelidad*.

Siete casos (Caso 1, 2, 3, 8, 9, 10 y 11) muestran intervenciones en su desarrollo. Estas, las intervenciones, son producto de la existencia de diferencias culturales durante la interpretación. Nuestra hipótesis de que la cultura afecta a la puesta en práctica de los valores del código de conducta queda por tanto confirmada por la amplia existencia de intervenciones en los casos analizados. Pruebas que lo demuestran se encuentran por ejemplo en el Caso 1 que refleja la diferencia de la medicina china y la medicina occidental y el concepto de yin-yang; en el Caso 2 que manifiesta la influencia de la familia sobre el apellido y el nombre de los chinos; en el Caso 4 que demuestra la importancia del entendimiento de la comunicación no verbal; en el Caso 8 que muestra la distancia lingüística existente entre el español y el chino; en el Caso 9 y 11 que revelan las relaciones familiares y jerárquicas entre los chinos y en el Caso 10 que demuestra que el origen de la cultura del intérprete puede influir en el desarrollo del encuentro.

Estos casos no solamente muestran la influencia de las diferencias culturales sobre la comunicación, sino que confirman las cinco situaciones que hemos planteado en las que el intérprete debe intervenir. Al mismo tiempo, el caso ocho y nueve verifican los cinco pasos que hemos sugerido a la hora de intervenir el intérprete.

Estas intervenciones sugieren que cuanto más diferencia hay entre dos culturas, más necesidades tiene el intérprete de intervenir. Además confirman lo que dicen Hatim y Mason referente a que el intérprete juega un papel de mediador entre culturas, y que la mediación es imprescindible en el proceso de interpretación, siendo esto aún más importante en el ámbito de los servicios públicos. Esto es un punto a favor de nuestra hipótesis de que es necesario adaptar los valores del código de conducta, añadiendo el carácter cultural al código.

5.2 Conclusión

Comenzamos nuestro trabajo revisando los códigos de conducta existentes en los ámbitos de los servicios públicos. Aunque la mayoría de ellos se componen de valores muy completos, muy pocos han considerado la influencia de la cultura sobre la realización de la interpretación. Los que mencionan esta idea tampoco la desarrollan, ni proporcionan una solución adecuada para que los intérpretes la sigan. Es entonces cuando surge la idea de adaptar los valores del código de conducta para que recojan el carácter cultural en el proceso de interpretación, adecuándolos y actualizándolos a las nuevas condiciones a las que se enfrentan los intérpretes chino-español de hoy en día.

De todos modos, este trabajo no hace más que demostrar que todos somos seres humanos y que nuestro comportamiento puede ser influido en gran medida por la cultura, lo cual hace imposible que el intérprete actúe como una máquina aplicando los valores mecánicamente. Sin embargo, reconocemos que debe haber un margen a partir del cual el intérprete debe parar la intervención. Como refleja Valero (2003) “el traductor o intérprete no lleva a cabo un mero trabajo lingüístico sino que une funciones de coordinación, mediación o negociación de significados culturales o sociales. El problema está en encontrar el límite de esta intervención.” Esperamos que con nuestro trabajo podamos darles a los intérpretes un margen un poco más definido.

Aunque hayamos actualizado los valores del código de conducta, no olvidamos que el propio código no deja de ser una guía, y nunca una receta o un manual de instrucciones; sin olvidar el objetivo principal del código: recordar a los intérpretes profesionales que antes de tomar una decisión, deben de considerar lo previamente establecido.

Por último, este trabajo puede servir como punto de partida para futuras investigaciones sobre la influencia de la cultura en la aplicación de los valores del código de conducta, y podría ser aprovechado para analizar más aspectos relacionados con la cultura china y los inmigrantes chinos.

Referencias bibliográficas:

Libros:

CORSELLIS, Ann (2008) *Public Service Interpreting: The First Steps*. Basingstoke (Reino Unido): Palgrave Macmillan.

HALE, Sandra (2007) *Community Interpreting*. Basingstoke (Reino Unido): Palgrave Macmillan.

HALE, Sandra (2008) "Controversies over the role of the court interpreter." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins. p. 99-121.

HATIM, Basil; MASON, Ian (1997) *The translator as communicator*. Londres: Routledge.

HATIM, Basil; MASON, Ian (1990) *Discourse and the translator*. Nueva York: Longman.

HALL, Edward (1976) *Beyond Culture*. Nueva York: Doubleday Anchor Press.

MARTIN, Anne; ABRIL, Isabel (2008) "Community interpreter self-perception: A Spanish case study." En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins. P.203-230.

GIMÉNEZ, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural." *Migraciones*, Nº 2. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas. p. 125-159.

CORTÉS, Drama (2009) “La interpretación lingüística”. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación”la Caixa”. p. 245-259.

HO WONG, Tai Mooi (2009) “La salud en los pacientes chinos” [en línea]. En: CASAS, Miquel et al. (coord.). *Mediación Intercultural en el ámbito de la salud: Programa de formación*. Barcelona: Fundación”la Caixa”. p. 379-394.

HWANG, Kwang-kuo (1987) “Face and Favor: The Chinese Power Game.” *The American Journal of Sociology*, Volumen 92: 4. Chicago: The University of Chicago Press. p. 944-974.

MARTIN, Anne; ABRIL, Isabel (2008) “Community interpreter self-perception: A Spanish case study.” En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins. p. 203-230.

MIKKELSON, Holly (2008) “Evolving views of the court interpreter’s role: Between Scylla and Charybdis.” En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins. p. 81-97.

NIETO, Gladis (2007) *La inmigración china en España: Una comunidad ligada a su nación*. Madrid: Los libros de la Catarata.

PÖCHHACKER, Franz (2008) “Interpreting as mediation.” En: VALERO, Carmen; MARTIN, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins. p. 9-26.

VALERO, Carmen (2003) “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos.” En: VALERO, Carmen (ed.). *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Editorial Comares. p. 3-33.

VALERO, Carmen (2006) *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos: conceptos, datos, situaciones y práctica*. Granada: Editorial Comares.

VALERO, Carmen (2005) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

WADENSJÖ, Cecilia (1998) *Interpreting as interaction*. Nueva York: Addison Wesley Longman.

ANGELELLI, Claudia (2004) *Revisiting the interpreter's role: a study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam: John Benjamins.

ANGELELLI, Claudia (2004) *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. New York: Cambridge University Press.

GAO, Ge; TING-TOOMEY, Stella (1998) *Communicating effectively with the Chinese*. California: Sage Publications.

HU, Hsien Chin. *The Chinese concept of "face"*». *American Anthropologist*. p 45-64.

SALES, Dora (2003) “*Interacción comunicativa intercultural con inmigrantes procedentes de la cultura china*”. En: GRUPO CRIT. *Claves para la comunicación intercultural*. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. p. 123-147.

VALERO GARCÉS, Carmen, (2001): «El mediador interlingüístico en los servicios públicos: ¿Nuevos principios éticos para nuevas realidades?». En: BARR, Ann, M. Rosario MARTÍN RUANO y Jesús TORRES DEL REY (eds.): *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*. Salamanca: Universidad de Salamanca. p. 819-828.

Tesis:

VARGAS, Mireia (2009) “*La mediación lingüístico-cultural en las escuelas catalanas: Cómo ayudar en la comunicación entre padres y madres chinos y educadores catalanes*” [trabajo final de máster]. Directora: Sara Rovira. Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Traducción e Interpretación.

REQUENA Raúl (2010) “La relevancia del origen cultural del mediador/ intérprete en los servicios públicos españoles: el caso de la comunidad china” [trabajo final de máster]. Directoras: Carmen Valero Garcés y Mireia Vargas Urpi. Universidad de Alcalá, Departamento Filología Moderna.

SANCHES Marta (2009) “La mediación intercultural en el ámbito sanitario. El caso de los pacientes de origen chino” [trabajo final de máster]. Directores: Francisco Raga Gimeno y Dora Sales Salvador. Universitat Jaume I.

Páginas Web:

“*Qingtian se ‘muda’ a Madrid*”. *El País* 23 octubre 2007. Disponible en Web: http://www.elpais.com/articulo/espana/Qingtian/muda/Madrid/elpepuesp/20071023elpepunac_16/Tes

VARGAS Mireia (4 de abril de 2012) “*Los chinos no son cerrados, el único problema que tienen es la comunicación*”. Página: ZAI CHINA. Disponible en Web:

<http://www.zaichina.net/2012/04/04/mireia-vargas-los-chinos-no-son-cerrados-el-unico-problema-que-tienen-es-la-comunicacion/>

The Hofstede Center: <http://geert-hofstede.com/index.php>

Grup de recerca MIRAS: <http://grupsderecerca.uab.cat/miras/es>

沟通 = *comunicar*, blog sobre comunicación en los servicios públicos con el colectivo chino en Cataluña, con enlaces y recursos para traductores, intérpretes y mediadores interculturales que trabajen en estos ámbitos: <http://goutongcomunicar.blogspot.com.es/>

SALES SALVADOR, Dora (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, vol. 9, n. 1. URL: <http://translationjournal.net/journal/31mediacion.htm>

Anexos:

Códigos de conducta:

Australian Institute of Interpreters and Translators Code of Ethics and Code of Conduct (Australia) 2010 (AUSIT):

http://www.ausit.org/AUSIT/About/Ethics_Conduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx

Ethics of Interpreting and Translating, A Guide to Obtaining NAATI Credentials (Australia) 2010:

http://www.naati.com.au/PDF/Booklets/Ethics_Booklet.pdf

Professional Standards and Ethics for California Court Interpreters (EE.UU):

http://www.courts.ca.gov/documents/Ethics_Manual_4th_Ed_Master.pdf

The National Council on Interpreting in Health Care(NCIHC), Code of Ethics for Interpreters in Health Care (EE.UU)2004:

<http://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20National%20Code%20of%20Ethics.pdf>

Washington State Department of Social and Health Services (EE.UU):

<http://www.dshs.wa.gov/ltc/ethics.shtml>

California Standards for Healthcare Interpreters (EE.UU) 2002:

http://www.calendow.org/uploadedFiles/ca_standards_healthcare_interpreters.pdf

National Standard Guide for Community Interpreting Services (Canadá) 2007:

<http://www.ailia.ca/National+Standards+for+Interpretation+Services+-+NSGCIS>

Northern Ireland Council for Ethnic Minorities(NICEM), Code of Conduct for Interpreters (Irlanda):

http://www.saludycultura.uji.es/archivos/NICEM_Code_of_Conduct_%28NIreland%29.pdf

Irish Translators' and Interpreters' Association(ITIA), Code of Ethics for Community Interpreters (Irlanda):

http://www.fit-europe.org/vault/ITIA_code_interpreters.pdf

Code of Ethics for Community Interpreters (Finlandia):

http://www.wasli.org/files/downloads/80_coe%20svt.pdf

Foro de Reflexión sobre el Multilingüismo y la Formación del Intérprete (Europa):

http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/news_docs/120323_reflection_forum-report-spanish.pdf

International Medical Association (IMIA) Código Ético:

http://www.imiaweb.org/uploads/pages/102_4..pdf

La Asociación Profesional Española de Traductores e Interpretes Código Deontológico:

<http://www.apeti.org.es/html/asocdocs.htm>