



Universidad  
de Alcalá

**Pasos hacia la profesionalización:**  
*el papel de los profesionales de la lengua*

**Steps towards professionalization:**  
*the role of language professionals*

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

**Presentado por:**  
Miguel Sevener Canals

**Dirigido por:**  
Teresa Grau

**Alcalá de Henares, a 2 de junio de 2014**

## **Resumen**

Según el Informe sobre las migraciones en el mundo 2013 (Organización Internacional para las Migraciones), alrededor de 230 millones de personas dejaron atrás sus países de origen el año pasado, lo que supone la cifra más alta registrada hasta la fecha. En el mismo informe, los autores se lamentan de que los esfuerzos se hayan centrado en el estudio de las consecuencias económicas y políticas del fenómeno de la migración, en lugar de en los efectos sobre la persona migrante. La premisa del presente trabajo es que, por el contrario, la TISP nace como respuesta a las necesidades de dicho colectivo, olvidándose a menudo de su realidad como disciplina integrada en los mecanismos del estado.

Este es el punto de partida de un trabajo que, desde un enfoque holístico, se adentra en el campo de la sociología de las profesiones para encontrar las características fundamentales de las «profesiones» y las claves de la «profesionalización». El material utilizado consiste en un extenso y riguroso análisis de las partes involucradas en la TISP, y la metodología consiste en la superposición de los conocimientos obtenidos de la revisión bibliográfica de la sociología de las profesiones, y los resultados del análisis de las partes. De esta manera, se determinan las metas prioritarias así como su ámbito de aplicación, haciendo posible la propuesta de una serie de líneas de actuación que, con la convergencia como elemento central, conducen hacia la profesionalización.

La hipótesis de partida la necesidad de ejercer presión sobre la Administración y las instituciones, como paso imprescindible hacia la creación de un marco legal específico para la TISP termina dando paso a la convergencia de todas las partes interesadas como elemento central de la profesionalización. Además, se dibuja una TISP profesionalizada a través de los beneficios que supondría para todas esas partes interesadas, y, por el camino, se estudia el control que tienen los profesionales de la lengua sobre su trabajo, el contenido de su trabajo y las condiciones en las que se realiza; se estudia quién tiene el control de la profesión y a qué nivel pueden ejercer el control los profesionales de la lengua; y se cuestiona si la TISP nace como respuesta a una necesidad de la población inmigrante que desconoce el idioma del país de acogida, o si, por el contrario, nace como respuesta a la necesidad de las instituciones y los servicios públicos de atender a esa población.

## **Palabras clave**

Interculturalidad, Mediación, Profesionalización, Comunicación institucional, Comunicación intercultural, Estudios descriptivos, Estudios comparativos, Papel del traductor-intérprete

## **Abstract**

According to the World Migration Report 2013 (International Organization for Migration), approximately 230 million people (the highest figure to date) left their home countries last year. The authors of the report state their worries that studies focus on the financial and political consequences of migration, disregarding its effects on migrants. This thesis' premise is that PSIT experiences the contrary: it appeared as a response to the migrant group's needs and tends to ignore that it cannot separate itself from the State mechanisms.

This is the point of departure for a thesis with a holistic approach, that explores the field of the sociology of professions in search of the main characteristics of "professions" and the key elements of "professionalization". The materials used include a thorough and rigorous analysis of the main stakeholders involved in PSIT. The methodology consists of the overlapping of the results of the literature review of the field of the sociology of professions, and the results of the stakeholder analysis. This methodology surfaces priority goals and the stakeholders involved, enabling a series of recommendations towards professionalization, with alignment as the core principle.

The initial hypothesis the need for lobbying with the administration and institutions as a fundamental step towards the development of a specific legal framework for PSIT gives way to the alignment and convergence of all stakeholders as the core principle of professionalization. Moreover, the picture of a professionalized PSIT is drawn through the benefits it would bring to each of the stakeholders and, in doing so, several key matters are discussed, such as the control language professionals exert over their work, the nature of their work and the conditions they work under; we explore who controls PSIT and what level of control language professionals can exert; and we explore whether PSIT appears as a response to the migrant community's needs or whether, on the contrary, it appears as a response to public service and institution's needs.

## **Keywords**

Interculturality, Mediation, Professionalization, Institutional communication, Intercultural communication, Descriptive studies, Comparative studies, Role of the translator-interpreter

## Agradecimientos

En primer lugar, quisiera agradecer a Teresa Grau su experta dirección de este trabajo fin de máster, su paciencia y su tolerancia por mi peligrosa afición a acercarme mucho a las fechas límite. A mi favor he de decir, que, en esta ocasión, mi retraso se ha debido a la cantidad de cambios que han tenido lugar este año. Y esto me lleva al siguiente agradecimiento, puesto que hace un año me licenciaba en Ciencias Biológicas, satisfecho con la carrera pero muy desesperanzado respecto a mi futuro profesional y al poco interés que suscitaba en mí la investigación científica. A raíz de un curso de corta duración impartido por Carmen Valero, retomé mi interés por la traducción, y este interés culminó en mi inscripción en el Máster en Comunicación Intercultural, TISP. El Máster me ha ofrecido todo lo que esperaba y más, y por eso quisiera agradecer a la dirección y coordinación del Máster, así como a todos los excelentes profesores, su trabajo.

Otro cambio importante vino a raíz de mi invitación al congreso de la asociación profesional GALA, celebrado en Estambul en marzo de 2014. Allí conocí a representantes de la DGT cuyos comentarios han ayudado a configurar este trabajo, y quiero agradecer su invitación, que ha conducido a un empleo con una empresa de traducción y a la invitación como participante activo al foro Translating Europe, que se celebrará en septiembre en Bruselas.

A todos quiero agradecer que me hayan abierto los ojos a una comunidad profesional sin igual en cuanto a pasión por su trabajo, y cuyo entusiasmo es contagioso. Gracias.

Miguel Sevener

## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción.....   | 7  |
| La nueva realidad social multicultural.....  | 7  |
| Los modelos de convivencia.....  | 8  |
| La TISP como respuesta a una necesidad.....  | 9  |
| El papel del traductor/intérprete en los servicios públicos.....                                     | 9  |
| La profesionalización de la TISP.....  | 10 |
| 2. Objetivos.....  | 13 |
| 3. La profesionalización.....  | 14 |
| Las profesiones sociales.....  | 15 |
| El proceso de profesionalización.....  | 16 |
| 4. La cuarta silla. Análisis de las partes interesadas.....  | 19 |
| 4.1. Los Usuarios.....   | 22 |
| Acceso a los servicios públicos.....   | 24 |
| La confianza y las relaciones de poder.....  | 25 |
| Beneficios de la profesionalización de la TISP para los usuarios.....                                | 28 |
| 4.2. Los intérpretes y traductores.....  | 30 |
| Formación.....   | 31 |
| Acreditación.....  | 32 |
| Investigación.....   | 35 |
| Condiciones Laborales y estándares de práctica.....  | 37 |
| Beneficios de la profesionalización de la TISP para los Intérpretes y Traductores.....               | 40 |
| 4.3. Los servicios públicos y sus profesionales.....   | 42 |
| Formación para aprender a trabajar con intérpretes.....  | 44 |
| El acceso a la sanidad pública.....  | 46 |
| Beneficios de la profesionalización de la TISP para los profesionales de los servicios públicos..... | 46 |
| 4.4. La Administración Pública.....  | 48 |
| Legislación nacional referente a la TISP.....  | 49 |
| Legislación internacional referente a la TISP.....   | 51 |
| La subcontratación y las soluciones <i>ad hoc</i> .....  | 53 |
| Beneficios de la profesionalización de la TISP para la Administración Pública.....                   | 55 |

|   |    |
|---|----|
| 4.5. Aplicación de la sociología de las profesiones a la profesionalización de la TISP .....                                  | 57 |
| 5. Pasos hacia la profesionalización .....  | 60 |
| 5.1. Conceptualización y definición uniformes .....   | 60 |
| 5.1.1. Investigación participativa .....  | 60 |
| 5.1.2. Definición del papel del intérprete .....  | 61 |
| 5.1.3. Definición legal de la TISP .....  | 61 |
| 5.1.4. Formación general seguida de especialización .....   | 62 |
| 5.2. Difusión y reconocimiento.....   | 63 |
| 5.2.1. Concienciación de los profesionales de los servicios públicos .....  | 63 |
| 5.2.2. Formación de todas las partes involucradas .....   | 64 |
| 5.2.3 Participación en el proceso integrador .....  | 65 |
| 5.2.4. Grupos de presión y representación uniforme de la profesión ante las<br>instituciones y la Administración Pública..... | 66 |
| 5.3. Autonomía y autorregulación .....  | 68 |
| 5.3.1. Acreditación .....   | 68 |
| 5.3.2. Colegio Profesional .....  | 68 |
| 5.3.3. Evitar la subcontratación .....  | 69 |
| 6. Conclusiones.....  | 70 |
| 7. Referencias .....  | 72 |

## **1. Introducción**

Mi primera toma de contacto con la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos (TISP) fue a través de un curso de corta duración ofrecido conjuntamente por la Universidad Autónoma de Madrid y el Instituto de Ciencias Forenses y de la Seguridad titulado «El papel del intérprete en el proceso judicial». Curiosamente, este curso supuso el último crédito de mi licenciatura en ciencias biológicas y, aunque entonces no lo sabía, marcaría mi futura incorporación al Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá (UAH). El eje central de este curso el papel del intérprete resultaría ser uno de los pilares fundamentales no solo del Máster que terminé cursando, sino de este mismo trabajo. Y no es para menos, puesto que cualquier examen superficial de la bibliografía sobre TISP revelará al lector que se trata de uno de los temas más discutidos y tratados por numerosos autores (Wadensjö, 1992; Roberts, 1997; Pöchhacker, 2000).

La primera semana de clases presenciales, tras un mes de trabajo individual a través de la plataforma en línea que nos puso al día sobre el estado de la TISP en España y en otros países, todos los alumnos llegaron con la misma pregunta: ¿tenemos que ser intérpretes o mediadores? Y, puesto que en cualquier campo de la investigación, sea puramente científica o de humanidades, lo importante es hacer las preguntas correctas, la doctora Carmen Valero se mostró satisfecha y nos animó a perseguir una respuesta. El trabajo que sigue es el resultado de mi reflexión crítica sobre esta pregunta.

### **La nueva realidad social multicultural**

Según el Informe sobre las migraciones en el mundo 2013 (Organización Internacional para las Migraciones), alrededor de 230 millones de personas dejaron atrás sus países de origen el año pasado, lo que supone la cifra más alta registrada hasta la fecha. Muchas de estas personas se vieron obligadas a dejar sus países por conflictos, desastres naturales u otras razones, mientras que otras salían en busca de «una vida mejor, unas condiciones más favorables o para unirse a familiares y amigos». Todas ellas comparten su deseo de una mayor prosperidad, bienestar y calidad de vida.

Este flujo masivo de inmigrantes en países de todo el mundo ha cambiado (y seguirá cambiando) el panorama social, dando forma a una sociedad multicultural y multilingüística. Algunos autores sostienen que el propio crecimiento de las ciudades solamente fue posible gracias a la inmigración, puesto que por lo general tenían tasas de mortalidad más elevadas que las tasas de natalidad (Capel, 1997). Y otros (Wirth, 1938) ya entendían la propia ciudad hace casi 80 años como «una instalación humana relativamente grande, densa y permanente de individuos socialmente heterogéneos».

Desde 1950 Europa ha recibido un flujo constante de inmigrantes que dejaban sus países de origen principalmente por cuestiones laborales. Estos inmigrantes procedían tanto de países no europeos como de países europeos, entre ellos España. Hasta el año 1975 España ha sido un país de emigrantes y el influjo masivo y constante de inmigrantes a la península es relativamente reciente (sobre todo posterior a su incorporación a la Comunidad Europea). Si en 1996 el número de extranjeros residentes en España era de alrededor de 540 000, a 1 de Enero del 2014 el número es superior a los cinco millones (Estadística del padrón continuo, Instituto Nacional de Estadística). Curiosamente, por razones que se discutirán más adelante, esta cifra es casi un 10% menor a la registrada el año 2013.

Estos cambios que está experimentando la sociedad a nivel mundial plantean una serie de retos y requieren respuestas diversas en la configuración de una sociedad multicultural que exige un nuevo orden y soluciones a problemas impensables en sociedades homogéneas (Valero-Garcés, 2002).

### **Los modelos de convivencia**

Aunque este tema se tratará en profundidad más adelante, es importante introducirlo brevemente en el contexto del creciente flujo migratorio en todo el mundo. Como se ha mencionado anteriormente, España se ha convertido en un país netamente receptor de inmigrantes recientemente (aunque desde el comienzo de la crisis la tendencia se ha invertido). El mayor reto al que ha de enfrentarse, como país y como sociedad, será el de integrar adecuada y eficazmente a las minorías culturales y étnicas provenientes de la inmigración, a la vez que mantiene íntegramente los derechos humanos y su sistema de libertades y de democracia (Retortillo, 2006).

El debate en el campo de las ciencias sociales ha sido constante y se estructura en torno a dos modelos que tratan de establecer un esquema o guión que permita encarar de manera satisfactoria el fenómeno migratorio y lograr una convivencia ideal entre autóctonos e inmigrantes, estos son: la asimilación y la integración o multiculturalismo.

A grandes rasgos, el modelo de asimilación consiste en un proceso de adecuación del inmigrante a la sociedad receptora y toda la responsabilidad recae en el propio inmigrante, mientras que el modelo de integración o multiculturalismo se fundamenta sobre el pilar básico de la tolerancia, contempla a los inmigrantes como individuos que mantienen los vínculos con sus sociedades de origen y acepta su cultura como elemento enriquecedor.

Es importante recalcar, no obstante, que cada uno de estos modelos subyace a las medidas legales concretas adoptadas por los gobiernos.



## **La TISP como respuesta a una necesidad**

En este contexto, el de una sociedad multicultural (no intercultural) que no integra con éxito a las poblaciones minoritarias, nace la TISP, en el punto de encuentro entra esa población que desconoce el idioma del país de acogida y las autoridades de todo tipo con las que tiene que tratar (personal policial, legal, sanitario, comercial, de ayuda social, municipal, educacional, etc.).

La TISP nace como respuesta a una situación que veía a población inmigrante que desconocía el idioma del país de acogida hundiéndose en un círculo vicioso en el que las malas condiciones de vida conducían a problemas de salud, estos a su vez conducían a problemas de salud a largo plazo (sobre todo en niños), y la falta de educación conducía a una situación laboral insostenible y a la dependencia.

Se trata de una de las herramientas necesarias para disponer de servicios públicos plenamente preparados para prestar servicio a la sociedad multicultural ubicada en todos los países desarrollados del mundo. Los servicios administrativos locales, colegios, agencias de empleo, hospitales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de protección de los menores, etc. tienen que ser accesibles para todos los ciudadanos independientemente de su país de origen y de su lengua materna. Solamente de esta manera todos los ciudadanos podrán ejercitar sus derechos y conocer sus deberes para con el país de acogida (Rillof, 2006).

Pero, por supuesto, el desarrollo y la práctica de esta nueva disciplina no ocurren de manera inmediata. Un análisis de la evolución de la TISP en distintos países revela un patrón similar que muchos autores suelen dividir en varias fases, entre las que se encuentran la negación del problema lingüístico, improvisación de soluciones *ad hoc*, creación de estándares profesionales e incluso la certificación y la garantía de la calidad en ciertos países más avanzados en este campo como Australia, el Reino Unido o Canadá.

## **El papel del traductor/intérprete en los servicios públicos**

Como se ha mencionado anteriormente, este será uno de los ejes centrales del presente trabajo y por lo tanto será tratado reiteradamente. La complejidad de esta cuestión sin duda se debe a varios factores, algunos de ellos asociados al propio origen de la TISP. Nos encontramos ante una disciplina que se desarrolla en el núcleo mismo de la sociedad, y que juega un papel fundamental en la configuración de la nueva sociedad intercultural, al dar constancia de una asimetría social. Además, implica un profundo conocimiento de las dos culturas involucradas, con todo lo que conllevan. Otros aspectos importantes como las relaciones de poder en las situaciones comunicativas en las que se requiere este servicio también entran en juego.

Estas son solo algunas de las características que hacen de la TISP una disciplina independiente que merece toda la atención de las partes implicadas. Debido a este papel, son muchos los autores que describen la importancia del «aspecto sociológico» de la TISP (Wolf, 2010; Snell-Hornby, 2006), y destacan la necesidad de redefinir el concepto tradicional de intérprete. La invisibilidad del intérprete tradicional resulta imposible de practicar en este nuevo contexto de integración social, y el modelo «conduit», en el que el intérprete no es más que un medio que transmite fielmente las palabras, da paso a modelos más sociológicos como el de «advocate» o mediador.

En la figura 1 se muestra la explicación que la doctora Carmen Valero ofrecía a sus alumnos del Máster en Comunicación Intercultural, TISP 2013/2014 sobre estos dos papeles del intérprete.

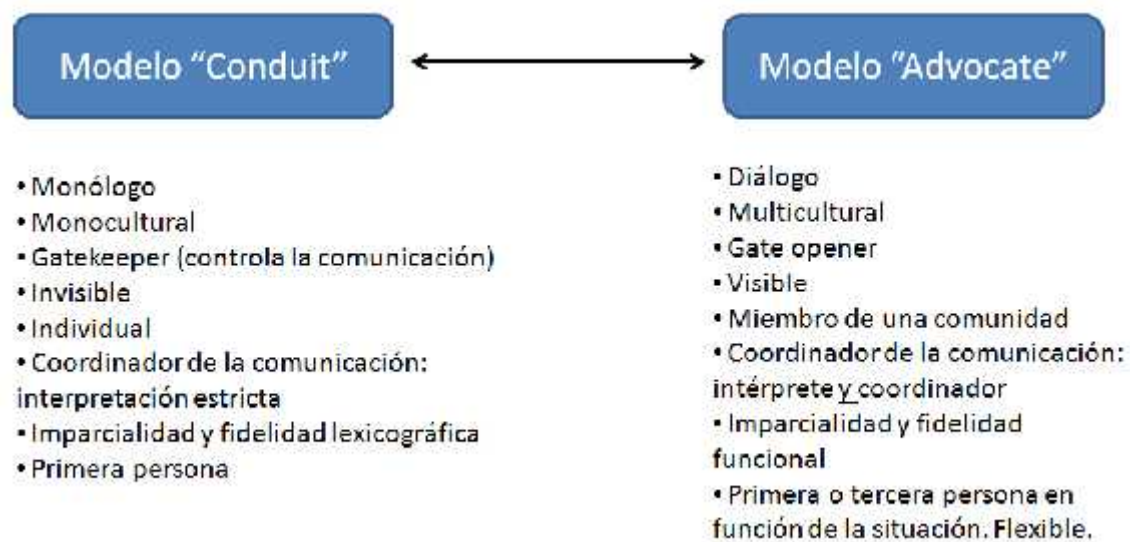


Figura 1. El espectro de modelos de interpretación en el que se desenvuelve el intérprete en los servicios públicos.

El papel del intérprete o el traductor en los servicios públicos no es algo estático, sino dinámico, un espectro en el que tiene que saber desenvolverse gracias a su formación específica y de acuerdo con los requerimientos de cada situación comunicativa (contexto, relaciones de poder, aspectos culturales, etc).

### La profesionalización de la TISP

Pero, ¿hasta qué punto puede decidir el profesional cuál será el rango de su actuación? ¿Qué control tiene sobre la situación comunicativa y sus características supralingüísticas?

Josep Tseng (1992) escribe sobre la «teoría del control», que evalúa el nivel de profesionalización de una disciplina según el nivel de control que tienen los profesionales sobre su trabajo y las condiciones en las que se desarrolla:

*«The theory of control, on the other hand, goes beyond internal characteristics and looks at how the occupation relates to other components of the labor market and institutions in society. According to this view, the more control practitioners of an occupation are able to exert over the substance of their work and the market in which they operate, the more professionalized the occupation».*

Y, de acuerdo con el breve repaso de la evolución de la TISP y la nueva realidad social multicultural que propició su aparición, es razonable preguntarse si no sería necesario incluir un nivel superior al espectro de modelos de interpretación (figura 1): el nivel de los modelos de convivencia, determinados por las políticas concretas de los gobiernos de cada país, que a su vez responden a una situación económica, política y social concreta (figura 2).

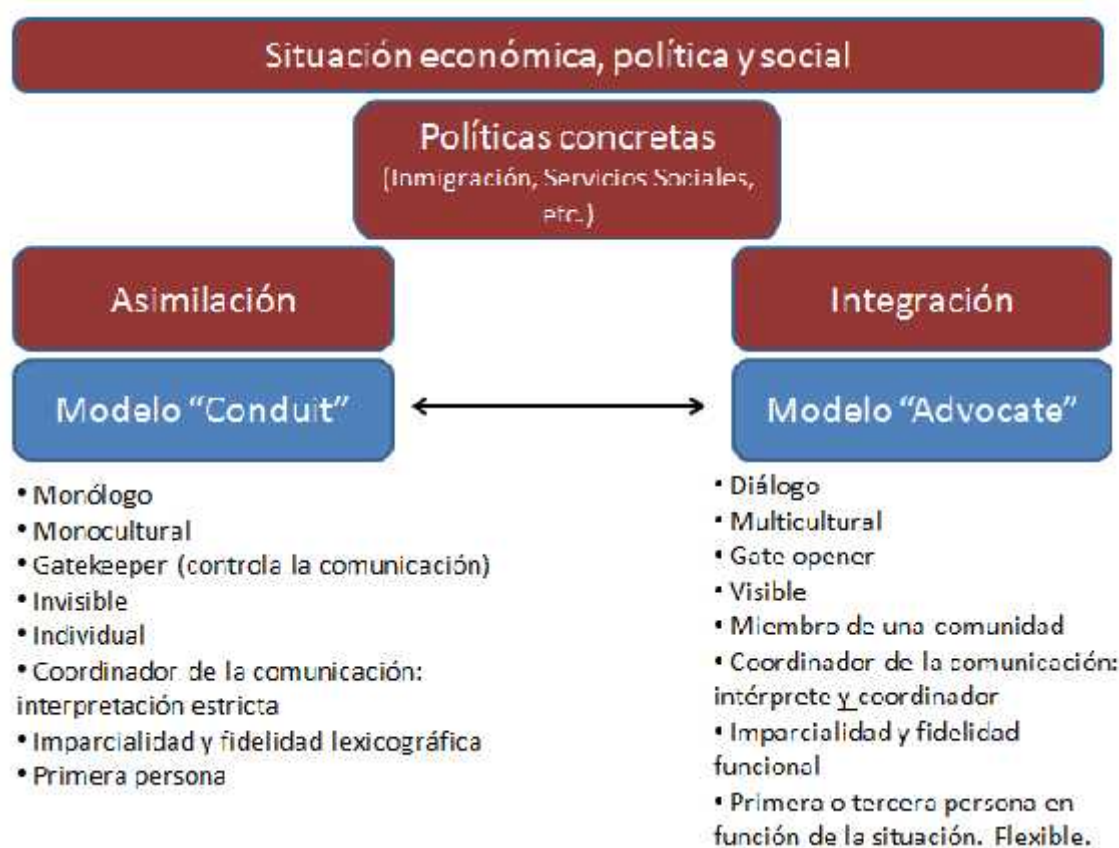


Figura 2. La TISP en su contexto político, social y económico. En azul: el nivel de actuación de los profesionales de la lengua. En rojo: fuera del nivel de actuación de los profesionales de la lengua.

Al incluir el contexto político, social y económico en el que se desarrolla la TISP, y que es parte de ella desde su aparición, nos encontramos con que los profesionales de la lengua tienen su poder de decisión reducido a un nivel muy local y que, además, las condiciones que determinan cuál será su papel en cada situación comunicativa concreta no dependen de él, sino de los niveles superiores.

Vemos que un país que apuesta por un modelo de convivencia más cercano a la asimilación llevará a cabo políticas que conduzcan a que los inmigrantes deban adaptarse a la sociedad de acogida. En este caso, el profesional de la TISP actuará como intérprete estricto, percibido por el usuario como un elemento más de unos servicios públicos y una administración que no tienen interés alguno en acercarse al inmigrante. Mientras tanto, países que apuesten por la integración y el modelo multiculturalista establecerán un clima de aceptación de la cultura que trae cada inmigrante consigo, poniendo a disposición de los usuarios mediadores interculturales e interlingüísticos que creen puentes entre culturas y resuelvan los problemas que puedan surgir.

Este breve repaso de la evolución de la TISP pretende recordar su aparición como respuesta a una necesidad y su existencia como disciplina integrada inexorablemente en los mecanismos del estado.

El mismo Informe sobre las Migraciones en el Mundo 2013 que se citaba al comienzo de este apartado asegura que «gran parte de la investigación y del debate político se ha centrado en la migración como proceso, (...) estudiando sus consecuencias socioeconómicas generales y pasando por alto el impacto que tiene la migración en la propia vida del migrante». En la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos nos encontramos con lo contrario: la TISP nace como respuesta a una necesidad social movida por el fenómeno de la migración, y a menudo parece pasarse por alto su desarrollo dentro de un contexto social, cultural y económico muy concreto.

Sin duda, como propone Valero-Garcés (2012):

*«The attempt to institutionalise TIPS is contingent upon the acceptance and recognition of our societies' progression towards multiculturalism and interculturalism and the new principles this involves. It is also dependent on society's recognition of immigrants as members of the society and users of public institutions and services».*

Pero, podría añadirse algo más: la profesionalización de la TISP también requerirá que una comunidad profesional acostumbrada a la invisibilidad aprenda a hacerse visible frente a las instituciones, los servicios públicos, la administración y el gobierno que ahora mismo está a las riendas de las decisiones que determinan el contexto en el que se desarrolla la profesión. El presente trabajo pretende estudiar este proceso y proponer un nuevo papel del intérprete y traductor en los servicios públicos como profesional visible, con una voz propia y con poder de decisión sobre su profesión.

## 2. Objetivos

- Realizar una revisión bibliográfica de los conceptos «profesión» y «profesionalización» en el campo de la sociología de las profesiones.
- Llevar a cabo un estudio holístico e integrador de todas las partes involucradas en la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos. Este estudio no es más que el reflejo de la necesidad de convergencia de todas las partes interesadas para que pueda existir un avance.
- Estudiar el control que tienen los profesionales de la lengua sobre su trabajo, el contenido de su trabajo y las condiciones en las que se realiza. Estudiar quién tiene el control de la profesión y a qué nivel pueden ejercer el control los profesionales de la lengua.
- Estudiar si la TISP nace como respuesta a una necesidad de la población inmigrante que desconoce el idioma del país de acogida, o si, por el contrario, nace como respuesta a la necesidad de las instituciones y los servicios públicos de atender a esa población.
- Subrayar la necesidad de ejercer presión sobre la Administración y las instituciones, como paso imprescindible hacia la creación de un marco legal específico para la TISP.
- Aplicar las características teóricas obtenidas de la revisión de artículos procedentes del ámbito de la sociología de las profesiones, al estudio de las partes involucradas en TISP, con el fin de determinar las metas prioritarias así como su ámbito de aplicación.
- Proponer una serie de líneas de actuación prioritarias, siempre con la necesidad de convergencia como elemento central, y estudiar qué actores estarían involucrados en cada una de ellas.
- Dibujar una TISP profesionalizada en España, a través del estudio de los beneficios que supondría para cada parte interesada.

### **3. La profesionalización**

Hace casi 20 años, algunos autores afirmaban que la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos seguía los pasos de profesionalización descritos para una profesión de reciente aparición (Mikkelson, 1996). Hoy, a pesar de que muchos países han visto un importante avance de la profesión, sobre todo en el campo de la interpretación jurídica, en España sigue estando anclada en una etapa de falta de estándares para la formación y la práctica profesional, desorganización y falta de unidad entre profesionales, falta de reconocimiento entre los usuarios y el público general, y unas condiciones laborales pobres.

Es útil definir los conceptos, las características y los requisitos que debe cumplir una actividad para merecer el título de profesión, así como plantear un escenario ideal de profesionalización de la TISP, para poder identificar los principales problemas que impiden su consecución.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua define una profesión como el «empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución». El profesional, según el mismo diccionario sería aquél que ejerce una profesión y la profesionalización, el acto de dar carácter de profesión a una actividad. Esta pasión por las definiciones circulares no ayuda al propósito de la TISP ni al del presente trabajo, por lo que para este análisis se ha recurrido a una revisión bibliográfica de las publicaciones en el campo de la sociología de las profesiones.

#### **¿Qué es una profesión?**

Según Sánchez (2009), no se ha encontrado una definición universal, independiente de la historia y del contexto que satisfaga las exigencias de los investigadores en el estudio de las profesiones. Nos encontramos pues, ante un concepto relativamente abstracto que los sociólogos han tratado de definir siguiendo, según Tseng (1992), dos corrientes básicas de pensamiento: la «teoría de las características» (*Trait theory*) y la «teoría del control» (*Theory of control*).

De acuerdo con la primera (teoría de las características), una profesión debe cumplir ciertas características para ser calificada como tal, y de acuerdo con la segunda (teoría del control), el grado de profesionalización de una disciplina o actividad viene dado por el grado de control que los profesionales tienen sobre su trabajo, el contenido y las condiciones bajo las que se desarrolla.

No resulta práctico para el objetivo del presente trabajo trazar una línea infranqueable entre ambas teorías, y de hecho existen muchos puntos en común entre ambas si se estudia la obra de algunos de los sociólogos de profesiones de mayor prestigio.

Wilensky (1970), considera que existe una característica básica que diferencia una profesión de una ocupación, esta sería el carácter técnico de la tarea del profesional. La disciplina ha de estar fundamentada en un cuerpo de conocimiento sistemático adquirido a través de una formación académica. Esta característica parece ser la única que se repite sin falta en la mayoría de la bibliografía sobre este tema. El problema que surge si este fuera el único elemento tomado en cuenta es uno que el propio Wilensky logró identificar, y es que en algunos casos resulta difícil determinar si el cuerpo de conocimiento se ajusta a esta definición ya que «el conocimiento puede no ser técnico ni común» (Klegon, 1978).

Este sería sin duda el caso de la TISP, una profesión multidisciplinar, con un cuerpo de conocimiento vasto que no solo incluye conocimientos técnicos específicos a los campos de la medicina, los servicios sociales, el derecho, etc. sino que incluye una competencia cultural, una serie de destrezas y cierto nivel de competencias tecnológicas.

### **Las profesiones sociales**

Una de las múltiples facetas de una profesión es su papel como actividad que resignifica la realidad social transformándola, atribuyendo nuevos significados, definiendo sus dinámicas, interpretando las situaciones, identificando los problemas y proponiendo soluciones a través de las habilidades de los profesionales (Sánchez, 2009).

Nuestra sociedad se caracteriza por ser una «sociedad en profesionalización» (Goode, 1960). La creciente complejidad de la sociedad, los avances en el conocimiento y en la información, el desarrollo tecnológico, el aumento de parcelas de la vida personal y social que requieren un número amplio de expertos profesionales, las nuevas transformaciones y las nuevas necesidades están provocando el desarrollo de las profesiones y el surgimiento de nuevas actividades que desean serlo. Algunos autores incluso ven en las profesiones un papel como instrumentos de integración social (Múgica, 1998). Y, si existe una profesión que tenga un claro papel como instrumento de integración social, tanto a nivel teórico como en su contenido y el objetivo de su actividad, es la TISP, que se podría enmarcar en el contexto de las «profesiones sociales», que Sáez (2004), conceptualiza de la siguiente manera:

*«grupos ocupacionales que tras lograr el status de profesión, después de un recorrido profesionalizador, asumen la tarea de conducir y autorregular sus respectivos procesos de profesionalización consensuando, con la Universidad, la formación inicial de sus miembros más jóvenes mientras desarrolla su vocación de servicio a la comunidad, adquiriendo un determinado cuadro de saberes que conforman una cierta cultura sistemática y competencial con la que irán, autorreguladas por códigos deontológicos, dando respuesta a las situaciones que se les plantearán por las instituciones deseando ser recompensadas por la tarea y la actividad desplegada».*

## **El proceso de profesionalización**

Como ya se ha mencionado en apartados anteriores, la existencia de un cuerpo de conocimientos específicos a la actividad es imprescindible para su profesionalización. Sin embargo, muchas de las profesiones mejor valoradas por el público general son aquellas en las que se produce cierta «mistificación» de la profesión, al utilizar un vocabulario y unos conceptos que el público general no puede llegar a comprender y que impiden la entrada en la profesión de personas legas. Una consecuencia de esta mistificación es que se considera que una profesión gana poder cuando define las necesidades de sus clientes en lugar de permitir que los clientes sean los que definen la profesión (Freidson, 1986).

La TISP es un caso particular y en el presente trabajo se partirá de la premisa de que su profesionalización no debe pasar por este proceso que lleva a la mistificación y la definición dogmática de su marco de actuación. La principal razón para ello es que, como se exponía anteriormente, nos encontramos ante una «profesión social» con un papel doblemente importante como instrumento de integración social. Y, de hecho, la propia profesión nace como respuesta a una necesidad social. Es imposible que la profesionalización de esta disciplina pase por renunciar a los elementos fundamentales que la componen. Pero entonces, ¿qué tipo de profesionalización queremos para la TISP?

La clave de la profesionalización de la TISP también se encuentra en la autonomía, al igual que las profesiones «mistificadas» como la medicina o el derecho. Pero, la TISP no debe aspirar a ser independiente de sus usuarios, las personas que dan razón de ser a la profesión, sino de la administración y las políticas de inmigración y de servicios sociales que ahora mismo gobiernan las condiciones bajo las que se realiza. Y es en este punto en el que nos encontramos con una curiosa paradoja que hace única a la TISP en el campo de la sociología de las profesiones y los procesos de profesionalización tradicionalmente definidos por los expertos de este campo: La autonomía de la TISP y su independencia de la administración pasa por aliarse con esa misma administración e integrarse aún más en su funcionamiento.

La teoría del control que se estudiaba al principio de esta sección llega a la misma conclusión (Tseng, 1992):

*«The theory of control also posits that powerful professions establish alliances with the state. If they are perceived as performing a service that benefits the public, the state will grant them special privileges and independence. They are more likely to be self-regulated than other occupations, and this autonomy, in turn, enhances the public's trust in the profession».*



Uno de los autores más prestigiosos en el campo de la sociología de las profesiones define la profesionalización como el proceso por el cual una ocupación pretende convertirse en profesión (Wilensky, 1964). Pero, con el tiempo, parece que los expertos del campo han virado hacia una concepción más abierta, considerando que los fenómenos de profesionalización no siguen una secuencialidad determinada. En este sentido, la profesionalización tendría lugar a través de una serie de hitos y eventos comunes, pero que pueden ocurrir en distinto orden (González, 1999):

*«eventos tales como creencia en el servicio a la comunidad, énfasis en la idea de vocación o llamada, creación de asociaciones profesionales, elaboración de códigos de ética, lucha por la autonomía para asegurarse el derecho exclusivo a la práctica profesional, defensa de la capacidad de autorregularse, demanda de formación especializada, creación de valores y actitudes compartidas acerca de la misma profesión, sus metas, competencias y responsabilidades, acotación de un campo de intervención profesional o jurisdicción laboral exclusiva, capacidad para la toma de decisiones personales mostrando niveles de autonomía personal..., todos estos eventos, y otros muchos más, actúan a modo de escala de profesionalización».*

Respecto a la formación de los propios profesionales, los investigadores están divididos. Algunos consideran que la mayoría de las profesiones, por no decir todas, buscan un sustrato académico orientado al logro de la exclusividad cognitiva que se ha discutido anteriormente (Larson, 1979), mientras que otros otorgan mucho mayor peso a los factores político-institucionales, el consenso social y la práctica y el desempeño profesional en la definición de una profesión (Marinho, 1986).

El presente trabajo, pese a hacer un hincapié muy importante en la visibilidad frente a las instituciones, concede la misma importancia a todos los aspectos de la profesionalización, que se analizarán en detalle más adelante. Y, de acuerdo con las palabras de Angela Sasso, presidenta de Critical Link, en el 5º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la UAH, todos estos eventos y acciones profesionalizadoras deben converger para que el cambio sea efectivo y sostenido en el tiempo. Si no, podría darse una situación parecida a la del Reino Unido, donde años de avances en la profesionalización de la TISP, incluyendo la creación de una certificación oficial (el DPSI) terminan en una situación actual de «desprofesionalización» a través de la subcontratación del servicio a empresas que no pueden garantizar la calidad por la que tanto se ha trabajado.

Para que todos los elementos puedan converger, es necesario saber cuáles son y qué actores están involucrados. En la tabla 1 se encuentra un resumen de las características de una profesión según la sociología de las profesiones.

**Tabla 1. Características de una profesión revisión bibliográfica del campo de la sociología de las profesiones**

| <b>Características de una profesión</b>  | <b>Autores que la mencionan</b>                                 |
|--|---|
| Cuerpo de conocimiento específico  | Sáez, Weber, Freidson, Wilensky, Turner, Hodge, Murphy, Johnson |
| Socialmente idealizada   | Weber, Freidson, Tseng  |
| Colectivos o comunidades asociativas cerradas  | Weber, Múgica   |
| Instrumento de cohesión e integración social   | Freidson, Múgica, Sáez  |
| Autonomía  | Freidson, Wilensky, Murphy                                      |
| Competencia  | Freidson, Wilensky, Larson                                      |
| No sirven a las necesidades sociales sino que imponen las definiciones de necesidad                    | Johnson, Freidson   |
| Aspiran a lograr el dominio intelectual y organizativo de áreas de preocupación social                 | Larson  |
| Influencia política y cultural   | Freidson, Illich, Ehrenreich                                    |
| Control de la formación de sus profesionales   | Collins, Freidson   |
| Poder y estatus  | Wilensky, Perkin  |
| Códigos Deontológicos  | González, Moore   |
| Asociaciones Profesionales   | González  |
| Exclusividad cognitiva a través de la formación académica  | Larson  |
| Capacidad de autorregulación   | González  |
| Normas y reglas profesionales sistematizadas   | Wilensky  |
| Consenso social, práctica y desempeño profesional  | Marinho   |
| Campo de intervención laboral o jurisdicción laboral exclusiva   | González  |
| Ocupación de tiempo integral (remuneración suficiente)   | Moore   |
| Control sobre el acceso a la profesión: selección, proyección y reglamentación de los aspirantes       | Moore   |
| Orientación para el servicio y la práctica social (destinada a servir a los intereses de los clientes) | Moore   |
| Autonomía a través de la especialización   | Moore   |
| Territorio profesional definido  | Wilensky, Moore   |
| Capacidad de sanciones de la comunidad profesional   | Greenwood   |

*Tabla 1. Elaboración propia. Resumen de las características obtenidas de una revisión de la bibliografía sobre profesionalización en el campo de la sociología de las profesiones*

#### 4. La cuarta silla. Análisis de las partes interesadas

En una revisión bibliográfica de artículos de investigación sobre TISP se encontrarán numerosas referencias al «triángulo de la mediación», que recibe diferentes nombres. A menudo se utiliza el triángulo para representar la mediación intercultural que tiene lugar en el ámbito de los servicios públicos. Este triángulo está basado en el modelo de comunicación propuesto por Newcomb en 1953 (figura 3).

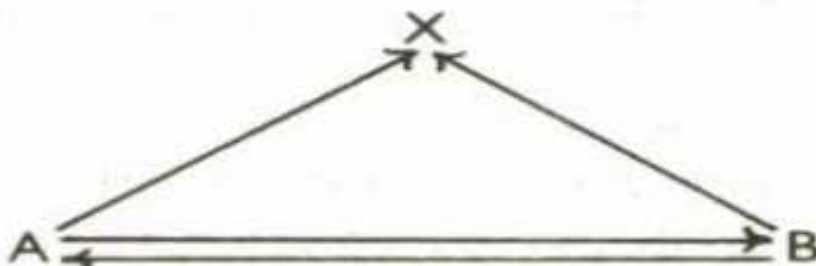


Figura 3. Modelo de Comunicación de Newcomb de 1953 (Fiske, 1990:31)

En el triángulo utilizado para representar la mediación todas las partes se encuentran a la misma distancia, lo cual explica de manera simbólica el papel del mediador como profesional imparcial (Mejnartowicz, 2008). Esta figura del mediador intercultural es definida por Taft (1981: 75) como:

*«a person who facilitates communication, understanding and action between people whose language and/or culture is different. His/her role consists of interpreting the expressions, intentions and perceptions of one group for the other in order to establish a balanced communication between them. It is, therefore, a person that possesses, apart from a deep knowledge of the languages, a high grade of cultural sensibility which allows him/her to negotiate the meaning between both cultures and be able to transmit it to the members of the other community».*

Las otras dos sillas son ocupadas por el usuario de los servicios públicos y el profesional de los servicios públicos que representa a los mismos ante el usuario.

Pero, esta situación comunicativa no se limita a un intercambio puramente lingüístico. Se trata de una situación comunicativa intercultural y compleja (Ozolins, 2000) en la que la dimensión social y su relación con las instituciones y el poder es un factor decisivo (Toledano, 2010):

*«The interpreted communicative event is only a piece of a larger whole, does not happen in a social vacuum but it occurs within one institution that is permeable to the mandates of society, various layers of institutional and societal influences surround the ICE [interpreted communicative events] adding to its complexity. These norms and societal blueprints get reconstructed and funnelled to permeate the interactions that occur within the boundaries of institutions adding to the complexity of the interaction» (Angelelli 2008: 149)*

La TISP está profundamente engranada en el funcionamiento más elemental de los mecanismos del estado, y su desempeño tiene lugar bajo la influencia y las limitaciones de distintos mecanismos de control determinados por las instituciones y sus requerimientos económicos, políticos y sociales. Aquello que define lo que es socialmente, políticamente, culturalmente e ideológicamente viable, aceptable y deseable en una sociedad específica y un momento histórico determinado, son las normas y políticas ideológicas, sociales, culturales y económicas (Hermans 1999a: 59).

Hay que recordar que la aparición de la TISP fue como respuesta a una necesidad, pero cabe preguntarse llegados a este punto: ¿una necesidad de la población inmigrante o una necesidad de las instituciones?

Sasso (2014) argumenta que la TISP sin duda nació como «disciplina dirigida por las instituciones», una disciplina para la cual las necesidades de las instituciones eran prioritarias y los requisitos de la profesión secundarias. Este origen es la razón central por la cual la TISP no ha conseguido establecerse como profesión a pesar de ser uno de los campos de mayor crecimiento de la industria de la lengua, y por la cual se ha asignado a los profesionales tantos papeles diferentes, desde medios estrictos de comunicación a mediadores interculturales.

Podría decirse que en ese «triángulo de la mediación» con tres sillas ocupadas por el profesional de la lengua, el profesional de los servicios públicos y el usuario, en realidad hay una cuarta silla invisible pero presente, ocupada por la administración, los mecanismos del estado y los encargados de desarrollar las políticas de inmigración y de servicios sociales que determinan las condiciones en las que se desarrolla la comunicación (figura 4).



Figura 4. Las cuatro partes interesadas en la TISP y su ubicación como disciplina en el contexto de las políticas de inmigración, de servicios sociales y las administraciones públicas.

Es imprescindible realizar un análisis exhaustivo de todas las partes interesadas que participan en la compleja realidad multicultural en la que se desarrolla la TISP, para poder determinar sus roles, sus necesidades y finalmente, cómo se beneficiarían de una mayor profesionalización. A través de este análisis basado en una extensa revisión bibliográfica podrá contrastarse la hipótesis de partida del presente trabajo y plantear una serie de objetivos y medidas concretas encaminados a avanzar la profesionalización de la TISP.

El análisis se centrará en la situación en España, aunque utilizando como ejemplos la situación de la TISP en otros países.

Las partes interesadas a estudiar serán las cuatro destacadas en la figura 4:

- **Los usuarios** de los servicios públicos que requieren traducción e interpretación para garantizar su acceso y la calidad de dichos servicios.
- **Los traductores e intérpretes** que trabajan en el ámbito de los servicios públicos.
- **Los profesionales de los servicios públicos** así como los servicios en sí.
- **La administración pública** y los organismos supranacionales.

## 4.1. Los Usuarios

La inmigración en España es un fenómeno que se ha dado fundamentalmente en la última década (Hernández y Jiménez, 2010). El informe «Extranjeros Residentes en España» del observatorio permanente de la inmigración con fecha de junio del 2013, sitúa la cifra de extranjeros residentes en España en 5 503 977. Pero debe tenerse en cuenta que este dato refleja el número de extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor, y existe una gran cantidad de inmigrantes en situación irregular.

No sorprende, por lo tanto, que de esta cifra, casi el 50% corresponda al Régimen Comunitario (el régimen jurídico de extranjería que se aplica a los nacionales de países de la Unión Europea y de los países de la Asociación Europea de Libre Comercio, así como a sus familiares y los familiares de españoles que sean nacionales de terceros países). En la figura 5 se puede observar la distribución por principales nacionalidades a fecha del 30 de junio del 2013.



Figura 5. Distribución de población extranjera residente en España por nacionalidades. Tomado del informe *Extranjeros Residentes en España* del Observatorio Permanente de la Inmigración, perteneciente al Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

En el periodo comprendido entre 1998 y 2008 la proporción de inmigrantes totales (individuos con nacionalidad no española o nacidos fuera del territorio español) se quintuplicó (figura 6), de hecho, desde el año 1997 España recibió anualmente un volumen de inmigrantes superior al de cualquier otro país de la Unión Europea (Sandell, 2007).

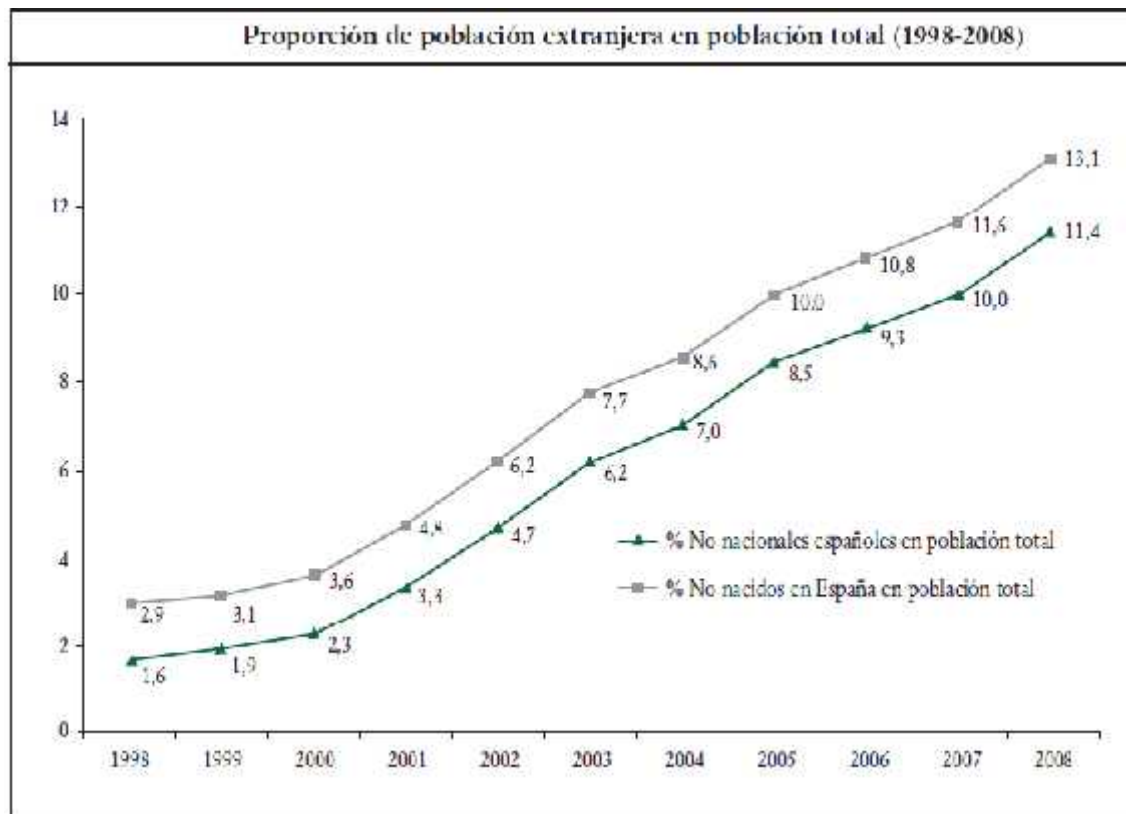


Figura 6. Proporción de población extranjera respecto a la población total entre 1998 y 2008. Fuente: Hernández y Jiménez, 2010. Instituto Nacional de Estadística.

De esta proporción, existe un grupo de población que es del cual se ocupa la TISP, a cuyas necesidades responde y cuyo acceso a los servicios públicos intenta facilitar. Este grupo responde a una minoría cultural y lingüística, posee un nivel educativo generalmente inferior y desconoce o no domina la realidad social del país de acogida. Además, la cultura de este grupo minoritario no siempre es comprendida por el grupo mayoritario, que es el que organiza y ofrece los servicios a este usuario (Roberts, 1997).

Esta población inmigrante tiene mucho que ofrecer e incluso en el ámbito económico, que es el argumento esgrimido con mayor frecuencia contra la inmigración, son varios los autores que hablan de los efectos beneficiosos de la inmigración en la economía del país de acogida (Hinojosa-Ojeda, 2012; Dixon, 2009; Capel 1997). Incluso la Oficina Económica del Presidente del Gobierno del año 2006 emitía un estudio según el cual la inmigración había tenido un efecto positivo en términos de crecimiento del PIB, renta per cápita y superávit público (Hernández y Jiménez, 2010).

Pero, tal y como afirma Corsellis (2002), este beneficio solo es posible cuando estos grupos pueden vivir vidas funcionales, con acceso a todos los servicios públicos disponibles para los residentes el propio país, y contribuyen a la sociedad de la que forman parte:

*«Today each country is going to have to create the necessary social infrastructure, which provides full and equal Access to all public services, including legal process, healthcare, housing, education and social services. Only when individuals can have access to such essential services can they lead fully functional lives and contribute to the society they live in. Only then can those countries enjoy harmonious social cohesion and the potential economic and social benefits pluralism and diversity can bring.»*

Y, tal y como afirma a continuación, los traductores e intérpretes de los servicios públicos son un requisito esencial si se quiere dar cualquier paso, por mínimo que sea, en esta dirección: *«Public Service interpreters and translators are essential prerequisites to any such developments»*.

### **Acceso a los servicios públicos**

La inmigración supuso (y sigue haciéndolo) un impacto tanto demográfico como económico y social de gran trascendencia en España, originando una serie de cambios en el sistema legal cuyo objetivo era regular los derechos y deberes de los extranjeros en el país y favorecer la inmigración legal. La Ley Orgánica 4/2000 del 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social contemplaba la garantía del acceso de todos los individuos, independientemente de su nacionalidad o país de nacimiento y de su situación legal, a los servicios sanitarios provistos en el Sistema Nacional de Salud español.

Pero esta ley ya ha sido modificada de manera directa 5 veces, a través de las siguientes órdenes y decretos:

- Orden de 22 de febrero de 1999 sobre normas de funcionamiento y régimen interior de los centros de internamiento de extranjeros.
- Orden PRE/1282/2007 de 10 de mayo sobre medios económicos cuya disposición habrán de acreditar los extranjeros para poder efectuar su entrada en España.
- Orden PRE/1283/2007 de 10 de mayo por la que se establecen los términos y requisitos para la expedición de la carta de invitación de particulares a favor de extranjeros que pretendan acceder al territorio nacional por motivos de carácter turístico o privado.
- Orden PRE/1803/2011 de 30 de junio por la que se establece el importe de las tasas por tramitación de autorizaciones administrativas, solicitudes de visados en frontera y documentos de identidad en materia de inmigración y extranjería
- Real Decreto 557/2011 de 20 de abril por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la Ley Orgánica 2/2009



Y de manera indirecta a través de otras medidas como el Real Decreto Ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones.

Además, tras los recientes acontecimientos dramáticos producidos en la frontera de Ceuta, el actual gobierno prepara una reforma urgente de la Ley de Extranjería. Para ello ya ha formado un grupo de trabajo que estudia, en principio, armonizar legislación para que esté en línea con el acuerdo firmado en 2012 entre España y Marruecos sobre readmisión de inmigrantes que han entrado de manera irregular al país, pero esta reforma sin duda tendrá efectos sobre otras esferas de la integración de la población inmigrante.

Tal y como afirma Norström (2011), el acceso a los servicios sociales, a la justicia y a la sanidad son un requisito indispensable para una democracia, y este acceso depende completamente de la posibilidad de comunicación entre usuario y profesional:

*«Equal access to legal, social and medical rights is a prerequisite for a democratic welfare state. These rights depend to a large extent on verbal communication between an individual and a public servant such as a lawyer, a social worker, a teacher or a doctor.»*

Sin embargo, el Real Decreto Ley 16/2012 ha dado paso a un modelo de asistencia sanitaria basado en el aseguramiento, donde únicamente los afiliados y/o beneficiarios de la Seguridad Social tienen derecho a dicha asistencia.

La consecuencia inmediata fue que, a partir del día 1 de septiembre de 2012, entre 150 000 y 500 000 inmigrantes mayores de 18 años sin tarjeta de residencia perdieron el derecho a la asistencia sanitaria en España, con excepción de la asistencia de urgencia por enfermedad grave o accidente y la asistencia al embarazo, parto y posparto (García Rada, 2012; Casino 2012). Esta reforma tuvo una motivación únicamente económica, y este aspecto económico se estudiará en el apartado correspondiente a la administración pública, pero su efecto sobre la población inmigrante es devastador y mina la confianza de los inmigrantes en las instituciones y en la sociedad de acogida.

### **La confianza y las relaciones de poder**

En este contexto y dada la situación de vulnerabilidad e incluso de indefensión del inmigrante que intenta acceder a los servicios públicos, es imposible pasar por alto que existe una relación de poder muy desigual entre el profesional de los servicios públicos y el usuario que desconoce la lengua del país de acogida.

Según Shackman (1984):

*«A community interpreter [...] is responsible for enabling professional and client, with very different backgrounds and perceptions and in an unequal relationship of power and knowledge, to communicate to their mutual satisfaction»*

No es realista, por lo tanto, intentar comparar una situación comunicativa entre dos personas con otra en la que interviene una tercera que facilita esa comunicación, aunque algunos autores consideren que el trabajo del intérprete sea precisamente hacer que la comunicación se acerque lo máximo posible a un diálogo (Gentile, 1991).

El poder, según Fowler (1985), se define, en primer lugar, como una «habilidad». La capacidad de determinar e influir sobre el comportamiento de otras personas. En segundo lugar, el poder solo se manifiesta en el contexto de una interacción social. Y, en tercer lugar, el lenguaje tiene un papel crucial en la perpetuación de las relaciones de poder de acuerdo con Fairclough (1989). En este sentido, en cualquier ámbito de los servicios públicos, los profesionales que representan a las instituciones frente al usuario acumulan todo el poder de la situación comunicativa, puesto que son los que conocen a la perfección el funcionamiento del servicio, utilizando para la comunicación un lenguaje especializado abrumador para el usuario, incluso después de haber sido interpretado en muchos casos. Es más, según algunos autores, el intérprete es el que más poder acumula de los tres, puesto que es el único que conoce todos los factores que están actuando en el intercambio: cultura, asimetría, lenguaje, conocimiento técnico, etc. (Favaron, 2003)

Este desequilibrio entre los participantes, causado por determinantes que se podrían denominar «sociales» como la asimetría de conocimientos, la imposibilidad de la comunicación lingüística y la existencia de choques culturales y desigualdad a nivel social y educativo, mina la confianza del usuario tanto en los participantes directos de la conversación (profesional de los servicios públicos e intérprete), como en las instituciones en sí y la TISP como servicio.

La confianza como concepto está cobrando un papel cada vez más importante a la hora de estudiar la sociedad moderna, sobre todo en relación con problemas de orden social (Misztal, 1996). La confianza es un elemento importante en la integración social, la cooperación y la participación ciudadana. Existen estudios que afirman que una continuada falta de confianza y un ambiente social impredecible pueden causar una pérdida de la confianza en las instituciones y sus profesionales, y que esta pérdida de la confianza es aún mayor en casos de vulnerabilidad social y cultural (Edwards, 2004). Este último sería el caso de los inmigrantes que intentan acceder a los servicios públicos, tal como hemos visto anteriormente.

En su informe *Acces to services with interpreters: User views* (2004), Edwards y su equipo entrevistaron a 10 inmigrantes con un conocimiento prácticamente nulo del idioma del país de origen. Estos 10 inmigrantes pertenecían a cinco grupos étnicos minoritarios del Reino Unido, y en las entrevistas hablaron de su historia y de su experiencia en el país de acogida, particularmente de su dificultad a la hora de acceder a los servicios públicos y de su percepción de los profesionales de la lengua que los asistieron.

En una de las entrevistas, Di Wu, un joven chino que llevaba tres años en el Reino Unido, afirmaba lo siguiente acerca de la calidad de la interpretación:

*«They give me a one-sentence interpretation and it's usually hard to understand. They don't care whether you understand what they say. Even if I ask them, they won't repeat something or give me any further explanation... I still prefer friends... Professional interpreters have too many clients each day, they do not have the time and energy to please everyone.»* Fuente: Edwards, 2004

Dipon Gosh, un hombre de Bangladesh, manifestaba:

*«It helps me a lot and it gives me confidence... I think if I take [a friend] then he or she will understand my feelings, and if [a service] gets someone he or she will outline the questions and answers and will not understand everything»* Fuente: Edwards, 2004

Y, por último, Neha Varma, una mujer Gujerati, afirmaba sentir más confianza cuando el intérprete era alguien conocido:

*«My friend [for example], would ask me everything first and then interpret. Then she will tell me exactly what the person says. So I can trust her. But I can't trust a stranger, especially when I don't know any English from A to B, they can misinterpret anything»*  
Fuente: Edwards, 2004

El uso de intérpretes improvisados nace como respuesta elemental en los primeros pasos de la TISP, pero en la actualidad supone una importante traba para la profesionalización. Sin embargo, es importante tener en cuenta que una proporción importante de los usuarios de los servicios de interpretación en los servicios públicos pueden preferir este tipo de servicio no profesional, y es más importante aún saber por qué lo prefieren. La desconfianza que resulta de la situación de vulnerabilidad social y cultural y del desequilibrio de poder entre instituciones, intérpretes y usuarios conduce a esta percepción de los inmigrantes de que sus familiares y amigos son el único pilar en el que se pueden apoyar.

## **Beneficios de la profesionalización de la TISP para los usuarios**

Este último apartado ha hecho un énfasis muy importante en el concepto de confianza y en la percepción que tienen los usuarios de los servicios de traducción e interpretación en los servicios públicos. Esto obedece a dos motivos: el primero, que se ha tratado en numerosas ocasiones a lo largo de todo el trabajo, es que la propia disciplina que tratamos de profesionalizar intenta dar respuesta a las necesidades de estos grupos minoritarios y por lo tanto debe abordar las cuestiones que más preocupan a sus usuarios. El segundo, es que esta confianza es uno de los puntos que más podría mejorar con la profesionalización de la TISP.

La variedad de opiniones de los propios traductores e intérpretes respecto a su papel, que viene determinado no solo por sus propias prácticas profesionales sino por el contexto social y económico en el que se producen, se traduce en una falta de uniformidad que incide directamente sobre la confianza de los usuarios. La definición del papel del intérprete que resultaría de una profesionalización de esta figura crearía una constancia y una homogeneidad en la calidad y el tipo de servicios que se ponen a disposición del usuario, que a su vez mejorarían la percepción de la profesión en sí.

Se ha encontrado que en muchas ocasiones la opinión del usuario respecto a si el intérprete que ha facilitado la comunicación era bueno o malo, depende del resultado final de la consulta/juicio/trámite/etc. Además, los usuarios valoran más a los intérpretes que empatizan con ellos, actuando de manera proactiva y ayudando a comprender el sistema y los procedimientos del servicio. Swabey y Gajewski (2008), afirman que:

*«for many years, interpreters have too often hidden behind the cloak of neutrality, avoiding the realisation that taking no action can be as harmful as an inappropriate action. It will only be possible to develop best practices related to role when interpreters recognise and accept responsibility for the power they have as participants and co-constructors of meaning in an interpreted interactive event.»*

La profesionalización y la definición del nuevo papel del intérprete como elemento visible y partícipe de la situación comunicativa, conducirá a una mayor confianza por parte de los usuarios, tanto en los intérpretes, como en la TISP y en los servicios públicos y las instituciones.

Al estudiar este punto, es imposible no hacer mención a todos los demás; vemos cómo emerge claramente la compleja red de asociaciones entre las partes interesadas en la TISP. Cuando el intérprete actúa como medio de comunicación estricto, como *conduit*, es percibido por el usuario como elemento al servicio de las instituciones, no como una persona que pretende ayudarlo a disfrutar de los servicios a los que tiene derecho. El intérprete estricto es percibido como una herramienta al servicio de un estado que apuesta por el modelo de convivencia asimilador, en el que los grupos étnicos

minoritarios deben adaptarse a la sociedad de acogida abandonando su cultura y su lengua.

Pero, aunque la confianza de los usuarios y su percepción de la TISP son clave, la profesionalización también conduciría a otros beneficios para los usuarios de los servicios públicos pertenecientes a grupos minoritarios.

Entre ellos se encontraría el fin de la incertidumbre y el desconocimiento respecto a cómo acceder a servicios de interpretación, cómo solicitarlos, si existen siquiera... Una TISP profesionalizada dispondría de mecanismos de provisión de servicios que garantizarían el acceso de los grupos minoritarios a los servicios a los que tienen derecho.

Y, por último, los usuarios disfrutarían de servicios de calidad asegurada, lo cual incidiría de nuevo en su confianza y, sobre todo, en que la calidad del servicio público no dependa de la calidad de la interpretación. Esta calidad sería el fruto de unos estándares de buenas prácticas, códigos deontológicos y, sobre todo, de un cambio en la formación para traductores e intérpretes en los servicios públicos, que pasaría a abordar de manera sistemática temas esenciales en cualquier actividad transcultural como son la política, la ideología y la sociología, entre muchos otros (Valero Garcés, 2012).

## 4.2. Los intérpretes y traductores

La primera pregunta que ha de plantearse, por paradójico que parezca, en este apartado que describe el rol y las necesidades de los traductores e intérpretes en los servicios públicos, es precisamente quiénes son esos traductores e intérpretes. Como es natural, la «interpretación en la comunidad» (*community interpreting*), es muy anterior a su reconocimiento como actividad «profesional» incluso por los propios investigadores en TISP (Pöchhacker, 1999), e incluso a día de hoy, no todos los que la ejercen son profesionales.

Esta es la primera ocasión en la que se utiliza el término *Community Interpreting*, preferido en Estados Unidos, Canadá y otros países anglófonos en este trabajo, y es fácil ver por qué su uso puede dar lugar a confusión. En su *Fundamentals of Court Interpretation* (1991), González, Vásquez y Mikkelsen afirmaban que: «*Community Interpreting refers to any interpretation provided by non-professional interpreters*», trazando así una clara línea divisoria entre la interpretación *profesional* (interpretación de conferencias, sanitaria, de negocios y judicial) y la interpretación no profesional. Pöchhacker (1999) argumenta que esta distinción probablemente se deba al parecido semántico de *community interpreting* con *community service* ó *community work*, que son servicios a la comunidad no remunerados. Además, en el contexto de la Comunidad Europea, es posible interpretar el término *community interpreting* como interpretación en el ámbito de la CE. Sin embargo, aunque Pöchhacker en seguida desmiente que la TISP no sea profesional, lo cierto es que esa sensación continua existiendo a día de hoy tanto en la percepción del público general, como la de algunos profesionales de la lengua e incluso en la remuneración de los servicios de interpretación en los servicios públicos.

Dos de las características de las profesiones que se han mencionado en apartados anteriores son la remuneración y la existencia de estándares profesionales. En cuanto a la remuneración, es inevitable que exista interpretación gratuita y no profesional de la mano de familiares, amigos u otros voluntarios, como se ha visto antes. Por otra parte, no es descabellado pensar (de hecho ocurre) que se contraten los servicios de personas bilingües sin ningún tipo de formación en estándares o códigos de ética. Entonces, ¿quién está interpretando en los servicios públicos en la actualidad?

Al contrario que otros países donde la TISP está mucho más avanzada en el camino hacia la profesionalización, en España las instituciones públicas siguen permitiendo que se recurra a familiares, amigos o voluntarios de ONG, que a menudo muestran carencias serias en al menos una de las lenguas y no tienen formación en TISP (Valero y Taibi, 2004). La situación se corresponde con los primeros pasos de una disciplina en profesionalización, donde se recurre a profesionales y soluciones *ad hoc* y los servicios se seleccionan en base al precio en lugar de la calidad.

Pero, los servicios públicos también cuentan con traductores e intérpretes, tal y como recoge el Libro Blanco de la Traducción e Interpretación Institucional en su exhaustivo catálogo de profesionales de la lengua que comparten: *«una de las lacras que acompaña a estos profesionales en su labor diaria (...) el poco conocimiento que se tiene de su trabajo»*. Así, encontramos traductores e intérpretes en instituciones como:

- Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación: oficina de interpretación de lenguas
- Ministerio de la Presidencia
- Ministerio del Interior
- Ministerio de Defensa
- Administración de Justicia
- Ministerio de Justicia
- Gobierno Vasco
- Servicios Sanitarios
  - Unos 60 intérpretes/mediadores (no está claro su papel)
  - Entre 40 y 60 voluntarios de ONG (Médicos del mundo, ACCEM, COMRADE)
  - El hospital Ramón y Cajal dispone de un servicio de interpretación propio

El Libro Blanco destaca la enorme heterogeneidad de la situación administrativa en la que se encuentran los traductores e intérpretes que trabajan para la Administración, lo cual conduce a una total falta de uniformidad.

Esta falta de uniformidad, propia de una disciplina en las primeras fases de profesionalización, es patente tanto a nivel de labores a desempeñar, cualificaciones exigidas, expectativas, calidad del servicio, etc. y propicia la entrada en escena de personas no cualificadas, sin formación en TISP ni en códigos éticos que van a ofrecer un servicio de mala calidad a los usuarios. Esto vuelve a levantar barreras que impiden su acceso a los servicios públicos de calidad a los que tiene derecho.

## **Formación**

De este breve análisis se desprende, por lo tanto, que la formación debería ser uno de los primeros temas a abordar con el objetivo de avanzar la profesión, y a esa misma conclusión han llegado numerosos autores (Witter-Merithew y Johnson, 2004; Bell, 1997; Chan, 2008; Mikkelson, 2013).

Como ya se ha visto a lo largo de todo el trabajo, la barrera que se encuentran los grupos étnicos minoritarios y las personas que desconocen la lengua a la hora de intentar acceder a los servicios públicos del país de acogida no es solamente lingüística. Esta barrera se compone de numerosos elementos, de los cuales la lengua es solo una

parte: cultura, clase social, raza, género, y sobre todo, estatus (Sanders, 1992). Aunque muchas de las competencias básicas como a) el dominio de las lenguas de trabajo, b) un manejo excelente de las destrezas propias del intérprete, c) fidelidad y precisión a la hora de trasladar un mensaje de una lengua origen a una lengua meta y d) un conocimiento profundo de ambas culturas, entre otras, son similares a las de un intérprete de conferencias, por ejemplo; el intérprete que trabaja en el ámbito de los servicios públicos se enfrenta constantemente a retos de naturaleza no lingüística como la posibilidad de malentendidos debidos a diferencias culturales, prejuicios de todo tipo por parte de los profesionales de los servicios públicos (e incluso del propio intérprete), y desequilibrios de poder y estatus que ya se han discutido.

Cualquier tipo de formación que quiera capacitar de manera adecuada a los futuros profesionales de la TISP debe abordar todas estas cuestiones, además de seguir trabajando la competencia lingüística y el lenguaje especializado (no olvidemos que la TISP es sumamente multidisciplinar, abarcando disciplinas poco o nada afines como la medicina o el derecho).

### **Acreditación**

Se ha visto que una de las características esenciales de una profesión es la existencia de un cuerpo de conocimiento especializado específico a la profesión. La plataforma ideal para la transmisión de dicho cuerpo de conocimiento son las universidades, a través de programas reconocidos que se adhieran a ciertos estándares de calidad. Y, siguiendo esta lógica, la acreditación sería el siguiente y último paso para garantizar la existencia de un cuerpo de profesionales cualificados que poseen el conocimiento, las destrezas y las habilidades necesarias para la TISP (Mikkelson, 2013).

La acreditación sirve para:

*«to protect the interests of the public by assuring that practitioners hold an agreed-upon level of knowledge and skill, and by filtering out those with substandard levels of knowledge and skill» (Witter-Merithew & Johnson, 2004)*

Suecia fue uno de los primeros países en crear un sistema de acreditación de intérpretes basado en la evaluación de sus competencias (Niska, 2007), en la década de 1970. Otros países europeos receptores de inmigrantes que se dieron cuenta de la necesidad de garantizar los derechos de los grupos étnicos minoritarios que desconocían la lengua del país de acogida introdujeron programas similares (Corsellis, Cambridge, Glegg & Robson, 2007). Australia y Canadá también dieron pasos en esta dirección (Bell, 1997). El Reino Unido cuenta con el DPSI (Diploma in Public Service Interpreting). Actualmente, la acreditación es un sistema común en los países más avanzados en la profesionalización de la TISP, aunque existe una variedad muy grande en los métodos de evaluación, estándares, etc.



Aún así, cabe señalar que no todos los autores están de acuerdo en que la implantación de sistemas de acreditación sea siempre positiva en todos sus aspectos. Chan (2008) señala la confusión que resulta de la existencia de una variedad de títulos, niveles, y acreditaciones para una misma profesión. Además, es importante que la acreditación siga a la creación de programas adecuados de formación, tal y como han señalado varios autores (Bell, 1997; Roat, 2006; Kelly, 2007).

En su artículo de 2013, Mikkelson señala una serie de retos a los que se enfrenta la acreditación para convertirse en un sistema eficaz a la hora de garantizar la máxima calidad para quienes realmente importan: los usuarios que intentan acceder a los servicios públicos. Entre ellos se encuentran:

- La validez y la fiabilidad de las herramientas de evaluación.
- Los conflictos de intereses. Muchas agencias que ofrecen servicios de interpretación presentan sus propios sistemas de acreditación como garantía de la calidad de sus profesionales. Existe un claro conflicto de intereses, puesto que a la agencia le conviene tener un cuerpo de intérpretes numeroso y «acreditado», por lo que es más susceptible de facilitar esa acreditación a quien la solicite.
- La alta tasa de suspenso debido a la falta de programas de formación.
- El debate entre la acreditación especializada y la acreditación generalista. Al tratarse de una profesión tan multidisciplinar, que se desarrolla en varios campos de especialidad, puede optarse por sistemas de acreditación especializada en campos (médico, judicial, etc), como en Estados Unidos (Kelly, 2007), o por sistemas de acreditación generalistas como los que se tienen en Suecia, el Reino Unido y Australia (Bell, 1997; Idh, 2007). Autores como Chan (2008) han llamado la atención sobre la confusión que puede crear en los contratantes de servicios disponer de varios profesionales a los que acudir en función del campo de los servicios públicos en el que los necesitan. Esto podría conducir a la desconfianza y por lo tanto, sería preferible optar por un sistema de acreditación generalista.
- El número de lenguas en las que se requieren profesionales de la interpretación. Es sumamente difícil establecer unos criterios de evaluación comunes, o similares siquiera, entre todas las lenguas en las que se requiere interpretación en los servicios públicos.
- Inestabilidad del mercado. Desde el punto de vista del intérprete, la formación y la acreditación requieren un tiempo que no siempre se puede permitir invertir. Sobre todo en una situación de la profesión como la que se vive en España, donde la remuneración con toda probabilidad será insuficiente.

Existe otro aspecto de los programas de formación y los sistemas de acreditación que no recibe suficiente atención en la bibliografía: las consecuencias para toda la TISP de que la interpretación judicial haya sido el precursor en todo lo relativo a acreditación.

Vemos en la mayoría de los países cómo la interpretación judicial ha actuado como punta de lanza en la profesionalización de la TISP. Pero, a la vez, es considerada por muchos como una disciplina independiente de la TISP, lo cual crea confusión para las instituciones, los usuarios, el público general y los propios profesionales de la lengua.

En los Estados Unidos, a raíz de los movimientos sociales de la década de 1960, surgió el Court Interpreters Act de 1978, motivado por los defensores de los derechos de los grupos minoritarios así como los profesionales del derecho (González, Vásquez y Mikkelsen, 1991). Esta iniciativa contó con el asesoramiento de intérpretes profesionales, profesionales del derecho, y expertos en evaluación y acreditación, y tuvo como resultado la creación de un examen muy riguroso basado en competencias.

En el contexto de la Unión Europea, tenemos el ejemplo de la Convención para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales (Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms) de 1950, y más recientemente, la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 20 de Octubre de 2010, sobre el derecho a la traducción e interpretación en los procesos delictivos.

Por supuesto, se trata de iniciativas tremendamente beneficiosas, pero que perpetúan un papel del intérprete que no es válido para los servicios públicos. Ya se han visto numerosos ejemplos de las nuevas competencias que requiere este tipo de actividad, y la formación ofertada debe ajustarse a esta nueva realidad, que los propios intérpretes han corroborado:

*«The findings of the PRI (Interpersonal Role of the Interpreter) provide clear evidence that interpreters themselves did not consider their role to be invisible in any of the settings in which they worked. Therefore, to a greater or lesser extent, they perceived that they played a role in building trust, facilitating mutual respect, communicating affect as well as message, explaining cultural gaps, controlling the communication flow and aligning with one of the parties in interactions. (...) Medical interpreters perceived themselves as being more visible than court or conference interpreters».*

(Angelelli, 2003: 26)

El propio Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos afirmaba en su Informe Final (2011):

*«Al contrario de lo que ocurre en las esferas legales, donde los instrumentos Internacionales han consagrado los derechos relacionados con el lenguaje (...), parece no haber ningún instrumento legal internacional que garantice el derecho a la traducción y la interpretación en el campo de los servicios públicos».*

Enfocados hacia este objetivo, existen programas de formación como el Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, que se ofrece en nueve combinaciones de lenguas desde el año 2006 y que cumple una triple función como:

- Programa de formación: contribuye a reducir la brecha de profesionales de la TISP de la que adolece la profesión en este momento. Además de garantizar unos estándares de calidad, formación relativa a códigos éticos y estándares de buenas prácticas y competencia lingüística y cultural de los futuros profesionales.
- Programa fomentador de la investigación en TISP
- Herramienta para el reconocimiento y peldaño hacia la profesionalización.

## **Investigación**

Formación e investigación deben ir de la mano para fundamentar los programas sobre evidencias empíricas, sobre todo en una profesión como la TISP, donde satisfacer las necesidades del usuario es el objetivo final. En ese sentido, la investigación en TISP, aunque similar en algunos aspectos a la investigación en otros ámbitos de la interpretación y la lengua, se centra mucho más en los usuarios, en el papel de los intérpretes y en la situación de la profesión en general.

La investigación en TISP puede conseguir datos empíricos sobre el número de usuarios, las lenguas más solicitadas en los servicios públicos, los problemas de comunicación que surgen entre profesionales de los servicios y usuarios y la percepción de usuarios, instituciones y de los propios intérpretes. El resultado de la investigación no solo ayuda a avanzar la profesionalización y concienciar a profesionales de la lengua y de los servicios públicos, sino que ayuda a formar a los futuros profesionales que darán respuesta a la demanda que vendrá como resultado de la profesionalización.

Los investigadores también pueden ayudar a establecer redes de cooperación entre universidades de distintos países, organizar congresos sobre TISP como el que organiza el grupo FITISPos de la Universidad de Alcalá o Critical Link, y otra serie de acciones encaminadas a un mayor intercambio de información y experiencia.

La formación es imposible sin investigación, al igual que lo son la sensibilización y la actuación como grupo a la hora de presionar a la administración y a las instituciones que actualmente determinan las condiciones extralingüísticas en las que se desarrolla la labor de los intérpretes.

Incluso desde una perspectiva puramente sociológica de las profesiones, se ha visto que una de las características fundamentales de una profesión es la existencia de un cuerpo de conocimiento específico. Por supuesto, el desarrollo y el crecimiento continuo de este cuerpo de conocimiento dependen totalmente de la investigación y la experiencia.

Pero la investigación, como todo en el ámbito de la TISP, no puede producirse en el vacío, abstrayéndose de todos los demás componentes, y, sobre todo, del sujeto de su investigación: los usuarios. La investigación tradicionalmente considera a los individuos y comunidades como sujetos pasivos.

Pero, los avances en el ámbito de la investigación médica, sobre todo en las asociaciones entre proveedores de servicios, en materia de ética y de métodos de investigación, además de una nueva definición más amplia de qué constituye un cuerpo de conocimiento especializado, están fomentando la participación activa de los miembros de una comunidad en la investigación (Entwistle, 1998; Quigley, 1998). Este nuevo enfoque hacia la investigación puede ser de especial interés para la investigación en TISP, por su naturaleza social.

La investigación participativa es el proceso de producir nuevos conocimientos a través de «la investigación sistemática en colaboración con aquellas personas afectadas por la cuestión bajo estudio, con el fin de educar, tomar medidas y conducir la transformación social» (Green, 1994). Los resultados de un proyecto de investigación de naturaleza participativa, que son transferibles y aplicables en otros ámbitos, incluyen nuevos hallazgos, modelos teóricos, diseño, procedimientos para el diseño de comités de asesoramiento comunitario y asociaciones, así como nuevos modelos de recolección y análisis de datos. Además, los resultados de una investigación participativa tienen un efecto directo en la comunidad, aumentando su conocimiento y capacidad, fomentando el empoderamiento, una mejor atención sanitaria y planificación comunitaria (Macaulay, 1999).

La investigación participativa se basa en métodos de investigación cualitativos y cuantitativos ya conocidos, pero lo que tiene de novedoso es que la investigación en sí, como proceso, puede ayudar a mejorar las condiciones de la comunidad (Labonte, 1994). Esto se ve sobre todo en grupos minoritarios desfavorecidos, donde fomenta el empoderamiento de la comunidad eliminando las barreras y creando un ambiente en el que los propios miembros de la comunidad participan en la identificación y resolución de sus propios problemas (Israel, 1998).

Los tres pilares fundamentales de la investigación participativa son la colaboración, la educación y la acción. Este tipo de investigación hace hincapié en la relación entre los investigadores y la comunidad, el beneficio directo que tendrán los resultados de la investigación en la comunidad y el beneficio que supone *ipso facto* la propia participación de la comunidad en la investigación.

Tal como afirma Smith (1997):

*«When people form a group with a common purpose, investigate their situation, and make decisions ... [they] are transformed—losing fear, gaining confidence, self-esteem, and direction».*

Por supuesto, viendo esta cita, se entienden a la perfección los beneficios que este nuevo enfoque hacia la investigación podría tener en la TISP. Se han discutido las implicaciones de la falta de confianza en la profesión y las relaciones de poder desiguales que existen entre los involucrados en la situación comunicativa especial que se da en los servicios públicos cuando una persona que desconoce la lengua del país de acogida intenta acceder a ellos.

Con este tipo de investigación, llevada a cabo sobre todo en el ámbito de la medicina, la atención primaria y prevención, servicios comunitarios y de trabajo social, etc., los sujetos de la investigación (a los que se intenta beneficiar con ella), serían los «dueños» del proceso investigador, y recibirían un beneficio doble como receptores de los resultados directos y como participantes que dirigen la investigación de acuerdo con sus necesidades reales. Se ha hablado mucho de las necesidades de los usuarios, pero la investigación aún ha dado este paso que deja atrás a los usuarios como sujetos pasivos y los convierte en sujetos con una voz.

Además, este nuevo enfoque contribuiría más que ninguna otra acción al cumplimiento de lo que Ann Corsellis proponía en su artículo de 2002 *«Creating a Professional Context for Public Service Interpreters and Translators»*, la unión de las voces de todos los interesados que resultarían beneficiados de la profesionalización de la TISP, el cual también es uno de los objetivos principales de este trabajo:

*«The management of change requires a bringing together of the interested parties, or stakeholders, and enabling each to go through the process of change within the same time-frame. That in turn requires clarity of recognition of the overt and hidden starting agendas of each and an incremental process over time whereby agreements are reached and practical progress is made step by step. The ultimate goal is ownership of a common agenda, or set of objectives, based upon a mutual understanding of each other and implemented on a basis of mutual trust and support.»*

### **Condiciones laborales y estándares de práctica**

Como se puede suponer después de haber analizado aspectos de la TISP como la falta de profesionales cualificados, el predominio de soluciones *ad hoc*, el papel difuso del intérprete, la desconfianza de usuarios y profesionales de los servicios públicos, la poca atención prestada por las administraciones públicas y las instituciones, etc. las condiciones laborales del traductor/intérprete en los servicios públicos dejan mucho que

desear. Tenemos el ejemplo de los intérpretes del Ministerio de Justicia, que desempeñan su actividad en los tribunales más importantes tras superar un examen que no incluye ni siquiera una prueba de competencia oral en la lengua extranjera (Pérez, 2002). Estos profesionales realizan tareas de traducción a la vista e interpretación ante los tribunales a cambio de un sueldo mínimo y en un entorno laboral que se caracteriza por la precariedad de medios y herramientas.

Todavía hoy en día, la precariedad económica de la Administración de Justicia en España obliga a numerosos órganos jurisdiccionales a recurrir a «intérpretes *ad hoc*» (Berk-Seligson 2000: 212) que carecen de capacitación tanto lingüística como forense, poniendo así en peligro del derecho constitucional de todo individuo a contar con asistencia legal gratuita y las garantías procesales debidas.

Tal y como afirma Hale (2007):

*«Even the best qualified and most competent professional interpreters will have difficulty interpreting accurately if they are not provided with adequate conditions. These relate to the provision of preparation material prior to the interpreting event, appropriate physical facilities, adequate breaks to avoid fatigue and the correct management of turns during the event.»*

Por lo tanto, incluso en países más avanzados en TISP, es necesario abordar estos temas para que el progreso sea sostenible y se mantenga en el tiempo. Estamos viendo como en el Reino Unido se está produciendo una «desprofesionalización» como resultado de la subcontratación de los servicios, que afectan negativamente a las condiciones laborales. Esto nos lleva de nuevo a la teoría del control de Tseng, según la cual, los profesionales han de ser los que controlan las condiciones en las que se desarrolla su trabajo para poder considerar su actividad una profesión.

Y, aunque a priori pueda parecer que condiciones laborales y estándares de práctica no tienen mucha relación, cualquier búsqueda sencilla de «condiciones laborales en TISP» en un buscador de internet demostrará al lector que van estrechamente relacionados, al menos para los investigadores.

Su relación parte del hecho de que los estándares de práctica y los códigos de ética cumplen una doble función: por una parte son herramientas para la profesionalización de los propios traductores e intérpretes, garantizando un nivel de calidad de los servicios y un cierto nivel de compromiso del profesional para con la profesión. Pero, por otra parte, sirven como una especie de blindaje de los propios derechos y las condiciones laborales de los profesionales, evitando el intrusismo laboral y homogeneizando las tarifas y otros deberes de los clientes.

Es importante conocer la diferencia entre código deontológico, estándares de práctica y directrices, puesto que jugarán un papel fundamental en la profesionalización.

La clasificación se ha adaptado de las definiciones que hizo Marjory Bancroft en la sesión plenaria del V Congreso Internacional sobre Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos (Abril, 2014). Pero, para situar la discusión, puede servir esta reflexión de Raquel Lázaro (2009):

*«En su periodo de formación a los traductores / intérpretes se les inculca la importancia de respetar a rajatabla un código ético que incluye principios fundamentales como la confidencialidad, la imparcialidad, la fidelidad y la integridad. Sin embargo, cuando un intérprete ejerce en los servicios públicos (hospitales, comisarías, colegios, oficinas administrativas, etc.), en ocasiones, se enfrenta a situaciones en las que, por distintos motivos, no puede limitarse a ser un simple instrumento transmisor de un mensaje y se convierte en un elemento activo dentro del contexto en el que se halla trabajando, perdiendo así su invisibilidad.»*

De nuevo, vemos cómo la discusión vuelve a girar alrededor del papel del intérprete y su visibilidad en la situación comunicativa. Además, es muy importante esta distinción entre teoría y práctica, puesto que es el elemento central de la clasificación de Marjory Bancroft, según la cual:

Los *códigos éticos* son el conjunto de principios éticos que rigen la conducta profesional de los intérpretes y traductores.

Los *estándares de práctica* son una serie de instrucciones sobre cómo aplicar los principios éticos.

Las *directrices* son publicadas por organismos internacionales y son de naturaleza no vinculante, aunque su objetivo es mejorar la calidad de los servicios y avanzar en la profesionalización.

En el caso de los estándares de práctica, pueden venir desde varios niveles y ser aplicados en distintos ámbitos:



Figura 7. Tipos de estándares y su nivel de desarrollo y aplicación. Adaptado a partir de notas tomadas durante la sesión plenaria de Marjory Bancroft durante el V Congreso Internacional sobre Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos.

Marjory Bancroft habló de nuestro deber como comunidad de profesionales de resolver las grandes preguntas pendientes en TISP, como cuál es el papel del intérprete, cómo debe actuar en ciertas situaciones y si esa actuación se produce bajo un código ético inflexible o no.

Su conclusión final era la siguiente:

*«It is not the ethical principles that are failing to address the problems of the field, but how we apply them. In other words, the Standards of Practice. (...) The need is huge and urgent, we are the voice of the voiceless and we need to be Heard for their sake and our own. This will require a more active role and more visibility in our professional community».* (Bancroft, Abril 2014)

### **Beneficios de la profesionalización de la TISP para los Intérpretes y Traductores**

Es imposible hablar de profesionalización de la TISP sin hablar de la definición del papel del intérprete en los servicios públicos. Este tema se ha tratado mucho a lo largo del trabajo y en la gran mayoría de la bibliografía, donde emerge una nueva figura, cuyo título no es importante (mediador intercultural/intérprete social/etc) y cuyas funciones amplían las del intérprete estricto (*conduit*), adaptando su interpretación de los principios éticos para garantizar la mejor comunicación entre usuario y servicios públicos.

Esta delimitación del papel del intérprete acabaría con la falta de uniformidad, y sería posible gracias a unas vías de acceso a la profesión estandarizadas, basadas en una oferta formativa específica, con un gran énfasis en la cultura, la política y el funcionamiento de la administración y los servicios públicos; y en una acreditación oficial que diera acceso a la profesión.

De esta manera, se daría fin al intrusismo laboral y al uso de soluciones *ad hoc* que ponen en grave peligro la calidad de los servicios públicos a los que tienen derecho los usuarios que desconocen el idioma del país de acogida. Por supuesto, este aspecto requeriría medidas por parte de la administración pública, pero esta cuestión se discutirá más adelante.

Cuando se dispone de vías de acceso a la profesión estandarizadas, basadas en formación y acreditación específicas, es mucho más fácil establecer unas condiciones laborales homogéneas, justas para los profesionales, y que garanticen la calidad. Pero en este punto, sería importante incorporar nuevos métodos de investigación cuya aplicación en otros ámbitos ha dado excelentes resultados, y que podrían ser de tremendo valor para la profesión.



La investigación participativa es el reflejo de la multidisciplinariedad y la colaboración interinstitucional en el ámbito investigador. Una profesión que nace como respuesta a una nueva realidad social multicultural, que se caracteriza por abarcar muchos ámbitos y muchas disciplinas y que depende de la coyuntura socioeconómica a varios niveles sociales e institucionales, solo puede avanzar mediante una investigación igual de ambiciosa y colaborativa.

Mediante la investigación participativa, podrían desarrollarse unos estándares de práctica adecuados para la TISP en colaboración con los profesionales de los servicios públicos, la administración pública y los usuarios. Solo de esta manera se puede garantizar un resultado óptimo para todas las partes interesadas.

La buena noticia es que la comunidad profesional se está moviendo en esta dirección, como se pudo comprobar en el V Congreso Internacional sobre Comunicación Intercultural, TISP, celebrado en Abril de 2014 en la Universidad de Alcalá. Allí se pudo escuchar a personas como Angela Sasso, Erik Hertog, Franz Pöchhacker, Marjory Bancroft, Pascal Riloff, y muchos más, pedir a profesionales de la interpretación y la traducción en los servicios públicos, investigadores y formadores, que se unan para dar una voz común a la profesión. Y, no solo fueron palabras, puesto que durante este congreso se concretaron varias iniciativas, entre ellas la Red Europea para la Interpretación y la Traducción en los Servicios Públicos (*European Network for Public Service Interpreting and Translation*, ENPSIT, por sus siglas en inglés).

### 4.3. Los servicios públicos y sus profesionales

En esta sección se tratará sobre todo la relación médico-paciente, aunque se hará mención a otros ámbitos de la TISP y a aspectos específicos de legislación sobre el acceso a los servicios públicos.

Los profesionales de los servicios sanitarios son expertos (muchas veces de manera inconsciente) en el proceso comunicativo. Tratan a diario con decenas de pacientes procedentes de todos los niveles socioeconómicos y culturales, a cuyos modos de comunicación han de acomodarse.

El análisis básico del proceso comunicativo que lleva a cabo Corsellis (2003) incluye las siguientes etapas:

- El hablante piensa el concepto que desea transmitir.
- El hablante estudia características del oyente que podrían revelar su nivel sociodemográfico y cultural, como su sexo, edad, estado mental y trasfondo educativo y social.
- El hablante codifica el concepto teniendo en cuenta estos factores y utilizando las palabras, tono de voz, signos no verbales, grado de formalidad y construcción gramatical que comunicarán mejor su mensaje y de la manera más apropiada.
- El oyente descifra el mensaje.
- Se produce una evaluación mutua para confirmar la comprensión mediante la fórmula más aceptada en ese contexto sociocultural: un cabeceo, una contestación, el simple contacto visual, etc.

Los profesionales de los servicios públicos conocen este proceso de manera intuitiva, y aún así, la incomunicación es un problema frecuente en la relación médico-paciente incluso entre hablantes procedentes de la misma cultura y que hablan la misma lengua:

*«la incomunicación es uno de los mayores males de los que adolece nuestra sociedad; si bien esta incomunicación se refleja en cualquier ámbito social, es en la interacción médico-paciente donde, siendo el buen entendimiento objetivamente imprescindible, numerosos elementos perturbadores, ya sean de tipo lingüístico (extranjerismos, tecnicismos, procedimientos lexicogénicos, dialectalismos ...) como extralingüísticos (nervios, miedo, preocupación ...) producen la ruptura comunicativa con una frecuencia estadísticamente muy elevada.»* (Hernández y López, 2006)

La ruptura de la comunicación entre médico y paciente (recordemos, hablantes de la misma lengua y procedentes de la misma cultura), se debe a elementos tanto lingüístico como extralingüísticos que generan barreras comunicativas en este contexto específico, como pueden ser: el uso de una jerga específica, el interés por marcar la diferencia

social que separa a la élite intelectual del ciudadano común, conocimiento e intereses particulares, el poder lingüístico institucional, etc. La terminología técnica y especializada que utiliza el médico en este tipo de conversaciones no sólo rompe el proceso de comprensión por parte del paciente, sino que también le intimida, creando confusión (Negri *et al.*, 1998: 7-8).

Y, si esta ruptura de la comunicación se produce con frecuencia entre personas que comparten la misma lengua, la misma cultura y los mismos referentes lingüísticos, es lógico asumir que la ruptura de la comunicación será tanto mayor cuando los participantes procedan de culturas diferentes y no compartan la misma lengua.

Uno de los primeros estudios dedicados a la comunicación con población inmigrante en el ámbito sanitario fue conducido por Carmen Valero-Garcés bajo el título «Investigación sobre la calidad de la comunicación con población extranjera en el Hospital Universitario de Guadalajara». El objetivo era investigar las dificultades de comunicación en el Hospital Universitario de Guadalajara, ciudad de unos 200 000 habitantes, que cuenta con más de 5000 inmigrantes, de los cuales se estima que al menos un 10% acude al hospital en un momento u otro de su vida.

Es muy interesante discutir algunos de sus resultados:

El 90% (127) de los profesionales sanitarios encuestados afirmaba tratar con pacientes cuya lengua no era el español. De esos 127, la mitad consideraba que los pacientes no dominaban el español pero lograban entenderse, y la otra mitad consideraba que no dominaban la lengua lo suficiente como para comunicarse.

El modo más habitual de comunicarse era a través de un español simplificado, por señas o con la ayuda de terceras personas, que en el 80% de los casos eran acompañantes de los pacientes. Solamente un 1% de los profesionales encuestados (3 personas) consideraron que la comunicación era satisfactoria.

Además, en este estudio de Valero-Garcés (2002), las encuestas incluían una serie de soluciones propuestas para mejorar esta situación. Los profesionales indicaron como muy importantes las soluciones: disponer de material en la lengua de los pacientes, disponer de intérpretes en el centro y recibir formación sobre aspectos culturales de los pacientes.

Por lo tanto, vemos que no existe desinterés por parte de los profesionales. Ellos también se ven perjudicados por la falta de profesionalización de la TISP, al no poder prestar el servicio de calidad que están obligados a ofrecer según su propio código deontológico.

Pero, incluso cuando existen intérpretes profesionales, cualificados y competentes a disposición de los profesionales, algunos de ellos no saben cómo han de trabajar con

ellos, cuál es su papel en la situación comunicativa y de qué manera pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio de interpretación, de manera que la atención médica no se vea afectada por un problema de comunicación.

Corsellis (2003) argumenta que el profesional de los servicios públicos debe reflexionar sobre el cambio que se produce en el proceso comunicativo cuando entra en escena un intérprete. Y propone como método que ha dado buenos resultados anteriormente el invitar a los profesionales a participar en los role plays y las clases que se imparten a futuros intérpretes como parte de su formación. Este es solo uno de tantos ejemplos de colaboración interdisciplinaria que puede tener un impacto tremendamente beneficioso en la TISP como profesión.

Y es que, el proceso comunicativo es muy diferente cuando se utiliza un intérprete. Ya veíamos cómo es imposible pretender que la situación comunicativa no cambie al entrar en ella una tercera parte. El personal de los servicios públicos tiene que aprender a ampliar las estrategias que usan para poder trabajar con un intérprete cuando trabajan con personas con quienes no comparten ni la lengua ni la cultura (Corsellis, 2003).

### **Formación para aprender a trabajar con intérpretes**

Cada vez es mayor la presencia de profesionales bilingües en los servicios públicos. Esto es sin duda beneficioso para los profesionales, los servicios públicos en sí y la proyección internacional, pero, con demasiada frecuencia, por razones de conveniencia, se asume que estos profesionales tienen un conocimiento suficiente de una segunda lengua para llevar a cabo tareas que corresponderían a un intérprete o traductor profesional. Sería mejor reconocer abiertamente qué habilidades relacionadas con las lenguas existen para formar al personal de los Servicios Públicos en todos los niveles, y, cuando se requiera un intérprete, formar a los profesionales para que sepan cómo han de trabajar con él. La buena noticia es que, desde el mundo de la medicina ya empieza a despegar la investigación sobre esta cuestión (Jacobs, 2010; Gill, 2013; Karliner, 2007).

De hecho, existen varias razones para querer formar a los profesionales de la medicina sobre cómo trabajar con intérpretes:

- Evidencias de situaciones de desigualdad como resultado de un conocimiento limitado de la lengua del país de acogida:
  - Menor frecuencia de atención primaria (Jacobs *et al.*, 2001)
  - Menor información a los pacientes (Crane, 1997)
  - Adherencia al tratamiento y seguimiento pobres, menor grado de satisfacción con la atención recibida y mayores complicaciones (Gandhi *et al.*, 2000)

- Evidencias de que el uso de intérpretes profesionales mejora la calidad de la atención a los pacientes con un conocimiento limitado de la lengua del país de acogida. (Karlner *et al.*, 2007)
- Evidencias de que los profesionales que reciben formación sobre cómo trabajar con un intérprete:
  - Son más propensos a utilizar servicios de interpretación
  - Están más satisfechos con la consulta (Bischoff, 2003; Jacobs, 2010)
- Evidencias de que el uso de intérpretes sin formación específica proporcionados por el paciente:
  - Cometen más errores al interpretar (Prince y Nelson, 1995; Flores, 2003)
  - Los médicos y los pacientes están menos satisfechos (Hornberger, 1997; Kuo y Fagan, 1999; Lee, 2002)
  - Los intérpretes a menudo participan activamente en el proceso comunicativo (Leanza, 2008)

Los profesionales de los servicios públicos deben ser conscientes de que los intérpretes pueden intervenir en el proceso comunicativo si notan que la comunicación no está siendo la debida. De hecho, su código les permite lo siguiente, de acuerdo con Corsellis (2003):

- Pedir aclaraciones si sienten que las partes no lo han comprendido o si el hablante ha sido ambiguo o incierto.
- Alertar a las partes del hecho de que deben acomodarse al proceso de la interpretación.
- Alertar a las partes de posibles inferencias culturales que pueden haber pasado inadvertidas.
- Alertar a las partes de que pueden existir malentendidos incluso cuando la interpretación es correcta.

Y, especialmente en el ámbito de la salud, no es infrecuente que el usuario y el profesional tengan percepciones diferentes acerca del problema de salud en cuestión, diferentes expectativas respecto a la cita y estilos de comunicación muy diferentes: la terminología médica puede no existir en ciertos idiomas (Hudelson, 2004). Por esta razón es muy importante que los profesionales se formen sobre cómo trabajar con intérpretes profesionales, abordando temas como: los códigos éticos de los intérpretes, el papel del intérprete, la gestión del proceso comunicativo, el desequilibrio de poder, la competencia cultural e incluso las destrezas propias de un intérpretes profesional, puesto que los profesionales de los servicios públicos pueden desempeñar un papel como evaluadores de la calidad de la interpretación una vez han sido formados.

De nuevo vemos cómo la colaboración interdisciplinaria podría aplicarse también aquí, formando profesionales de ambas disciplinas de manera conjunta y desarrollando estándares de práctica realistas y específicos al ámbito sanitario.

## **El acceso a la sanidad pública**

Es imposible no mencionar otro de los papeles de los profesionales sanitarios, como garantes del acceso universal a la sanidad pública en tiempos en los que la economía marca la agenda política en lugar de los derechos humanos. Como ya se ha mencionado anteriormente, el Real Decreto Ley 16/2012 significó el fin de la universalidad del derecho a la atención sanitaria, dejando a entre 150.000 y 500.000 inmigrantes mayores de 18 años sin derecho a asistencia sanitaria en España.

A pesar de que esta medida tenía un marcado carácter económico, la relatora especial de Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos afirma que: *«La falta de acceso de los migrantes a la atención primaria no es sólo cuestionable desde una perspectiva de derechos humanos, sino también poco efectiva para reducir costes a largo plazo»*.

Por desgracia, no parece que la situación vaya a cambiar en el futuro cercano, dejando desamparados a miles de inmigrantes que no pueden acceder a los servicios sanitarios.

El cumplimiento de las obligaciones mínimas derivadas del derecho a la salud afecta tanto a inmigrantes potenciales como actuales; pero la restricción del derecho de acceso a la asistencia sanitaria de estos últimos fuerza un conflicto laboral grave para profesionales de la medicina, la enfermería y demás actividades relacionadas con la salud, al vulnerar los principios éticos de no abandono y lealtad debida (Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2012).

Los profesionales sanitarios no han visto otra salida a este conflicto ético que la objeción de conciencia, demostrando que tienen una profunda conciencia social y la voluntad de brindar el mejor servicio posible a todos los habitantes de este país, independientemente de su estado legal, cultura y lengua. Actualmente, 2,305 profesionales se han registrado como objetores de conciencia (Mayo 2014, <http://objecion.semfyec.es/>).

## **Beneficios de la profesionalización de la TISP para los profesionales de los servicios públicos**

Los profesionales sanitarios tienen un código de deontología médica que cumplir, según el cual no pueden negar la asistencia ni abandonar a ningún paciente, y deben aspirar a proporcionar la mejor calidad de atención siempre. Además, vista la cantidad de profesionales que se han registrado como objetores de conciencia frente al Real Decreto Ley 16/2012, parece que esto ya forma parte de sus objetivos como profesionales independientemente de su código ético. Los profesionales sanitarios han mostrado una vocación social muy profunda que sólo es posible llevar a su máximo exponente a través de una TISP profesionalizada.

Incluso a un nivel superior, no solo de los profesionales individuales, sino de los servicios públicos en sí, una TISP profesionalizada serviría a los propósitos tanto de los usuarios como de las instituciones, ya que sin ella, los servicios públicos no podrían dar cobertura a las personas que están obligadas a cubrir, tal y como queda recogido en la Constitución Española, que consagra el derecho a la protección de la salud, y en el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que todos los estados miembros de UE han firmado, además de en los estatutos de autonomía de algunas Comunidades Autónomas, que recogen el derecho de todas las personas a acceder a los servicios públicos de salud en condiciones de igualdad, universalidad y calidad.

La satisfacción de los profesionales y de los usuarios con las consultas y la atención proporcionada/recibida aumentaría si las barreras comunicativas lingüísticas y culturales fueran gestionadas por un intérprete o mediador intercultural con un perfil definido y reconocido (tanto académicamente, por la acreditación que le ha dado acceso a la profesión, como socialmente).

#### **4.4. La Administración Pública**

Ya se ha visto cómo la TISP está integrada en el funcionamiento del estado. La profesión nace como respuesta a las necesidades tanto del colectivo de usuarios que desconocen el idioma del país de acogida, como de los servicios públicos que tienen que dar cobertura a esos usuarios. Aunque indirectamente, y con un desconocimiento absoluto, la administración pública ha estado desde el principio a las riendas de la profesión, apostando por un modelo de convivencia u otro e implantando medidas concretas en forma de políticas de inmigración y de servicios sociales, en una u otra dirección.

Como profesión que posibilita el acceso de una sección entera de la sociedad multicultural en la que vivimos a los servicios públicos que son el reflejo de sus derechos fundamentales, no es de extrañar que la TISP esté regulada y financiada por los gobiernos. Pero ésta no es la situación en la que nos encontramos. Hemos dicho que la regulación de la TISP es indirecta. Los gobiernos de los países menos avanzados en la profesionalización de la TISP desconocen absolutamente la función de la TISP y su importancia, y las soluciones que se han dado desde la administración a los problemas de acceso a los servicios públicos han sido siempre precarias.

Pero, los gobiernos no son la autoridad máxima en la poderosa jerarquía que, aún desconociendo la existencia de la TISP, la regula indirectamente. La Unión Europea se halla sumida en una de las más graves crisis económicas a las que se enfrenta desde su nacimiento. Por encima de los gobiernos nacionales, se encuentra la autoridad supranacional de la UE, que a través de directrices regula ciertos aspectos de la vida política, social y económica en territorio europeo. Y por encima de las autoridades supranacionales, se encuentra el dinero. La crisis económica está afectando duramente a la profesión, de manera indirecta a través de los recortes en servicios sociales, y de manera directa simplemente por el hecho de que existen temas mucho más prioritarios que la TISP en la agenda política de los gobiernos nacionales y de la UE.

En este contexto, el reto más difícil y más necesario para la profesionalización de la TISP será conseguir legislación y financiación por parte de los gobiernos. Y para ello, habrá que demostrar a las instituciones nacionales y de la UE que somos necesarios y que aportamos un valor tangible, a través de grupos de presión y de un argumentario político y económico.

A continuación se hace un repaso de las principales normas y regulaciones a nivel nacional e internacional que recogen el derecho a la asistencia por parte de un intérprete directa o indirectamente. Este repaso está basado en el análisis del marco legislativo llevado a cabo por los autores del Libro Blanco de la Traducción e Interpretación Institucional.



## Legislación nacional referente a la TISP

El documento más importante que recoge el derecho al intérprete y a la traducción e un proceso penal es la Constitución Española de 1978. Por supuesto, no hace una mención expresa a este derecho, sino que el mismo se deriva de la interpretación legal del Artículo 24.1, que protege a todas las personas de una situación de indefensión (como lo podría ser el no conocer la lengua utilizada durante el proceso).

La constitución también crea un marco legal propicio para la TISP en el apartado tercero del Artículo 17:

*«Toda persona detenida debe ser informada de forma inmediata, y de modo que le sea comprensible, de sus derechos y de las razones de su detención, no pudiendo ser obligada a declarar.»*

Por supuesto, es lógico pensar que este «de modo que le sea comprensible» incluye la comunicación de sus derechos y las razones de su detención en su lengua materna.

La primera mención explícita a la figura del intérprete se encuentra en la Ley Orgánica del Poder Judicial de 1 de Julio de 1985, y es un ejemplo perfecto de cómo la legislación existente permite e incluso favorece de alguna manera el uso de intérpretes *ad hoc* en el ámbito judicial. En su artículo 231.5 dispone lo siguiente:

*«En las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquélla.»*

La respuesta precaria a esa necesidad de las personas que desconocen el español de comunicarse con los servicios públicos, está arraigada en la legislación actual a nivel nacional.

En los textos propiamente procesales, encontramos mención al derecho a la interpretación. Vemos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, concretamente en su artículo 520, que el detenido tiene derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se trate de un extranjero o no hable el castellano. Aunque rudimentaria, esta disposición proporciona un mínimo de garantías a los detenidos. Aún así, no hace mención alguna a la profesionalidad de dicho intérprete, a la calidad de la interpretación, a lenguas cooficiales, etc. En la misma Ley de Enjuiciamiento Criminal, se dispone el derecho de los testigos a ser asistidos por un intérprete en la fase de sumario (artículo 440). Los requisitos que ha de cumplir el intérprete quedan recogidos en el artículo 441:

*«El intérprete será elegido entre los que tengan títulos de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto, será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco le hubiere, cualquier persona que lo sepa.»*

Resulta sorprendente este último artículo que, a priori, parece chocar frontalmente con la Constitución Española y su provisión contra los casos de indefensión. Una persona que «sabe» el idioma, utilizando los términos de la LECr, no está capacitada de ninguna manera para interpretar en una situación tan compleja como la que se produce en un proceso judicial. En estos casos, el «intérprete» puede hacer más daño que si no hubiera intérprete.

Más adelante, con la introducción de los procedimientos abreviados, se crean disposiciones nuevas relativas al derecho a la interpretación, que, lejos de mejorar la situación, flexibilizan aún más las exigencias, como vemos en el artículo 762.8 LECr:

*«Cuando los imputados o testigos no hablen o no entendieren el idioma español, se procederá de conformidad con lo dispuesto en los artículos 398, 440 y 441, sin que sea preciso que el intérprete designado tenga título oficial.»*

La mayoría de estos artículos son antiguos y no se puede aspirar a que reflejen la nueva realidad social multicultural que vive nuestro país. Pero, incluso los textos más actuales, como la Ley de Enjuiciamiento Civil (2000), se refieren a los intérpretes como: *«cualquier persona conocedora de la lengua de que se trate, exigiéndole juramento o promesa de fiel traducción»*.

Este es un claro ejemplo de cómo, incluso ante el avance de las otras partes interesadas de la TISP (programas de formación específicos para intérpretes, formación para profesionales de los servicios públicos, concienciación social, investigación, etc), la profesión no puede avanzar sin un esfuerzo semejante por parte del poder legislativo, en forma de leyes que contemplen la nueva realidad social multicultural y apuesten por un modelo integrador.

Por ahora, sólo se han mencionado normas relativas a los procesos judiciales, y además, solamente una pequeña selección de ellas. Muchas otras normas afectan de manera indirecta a la TISP, como el Reglamento Penitenciario, el Real Decreto 1181/2008, que modifica la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, de la que ya se ha hablado anteriormente, el Real Decreto 2393/2004, que regula la denegación de entrada, la Ley 12/2009, que establece las reglas procedimentales para el reconocimiento de la protección internacional, etc. Todas hacen mención al derecho a la asistencia gratuita de un intérprete, pero los requisitos que debe cumplir el intérprete solamente quedan recogidos en los textos que se han mencionado arriba.

Como se ya se ha visto a lo largo de todo el trabajo, la interpretación judicial ha actuado como punta de lanza en lo que respecta a legislación. En países más avanzados en la profesionalización, donde la figura del intérprete judicial está claramente definida y su papel está delimitado, esto puede suponer un problema, puesto que se espera algo similar del intérprete que trabaja en los servicios de salud. Sin embargo, el papel del

intérprete en los servicios de salud, dentro de ese espectro de la interpretación que se planteaba al comienzo del trabajo y que responde a los dos modelos: *conduit* y *advocate*, se acerca más a lo que se ha definido como mediador intercultural. Se trata de una figura mucho más visible en el proceso comunicativo.

En España, no existen leyes que mencionen expresamente esta figura, sin embargo la normativa resulta imposible de aplicar en muchas ocasiones sin la ayuda de estos profesionales.

La Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, establece en el artículo 12 del capítulo primero del título primero:

*«Los extranjeros que se encuentren en España, inscritos en el padrón del municipio en el que tengan su domicilio habitual, tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.»*

Por supuesto, esto es imposible de ejecutar sin la asistencia de intérpretes profesionales y cualificados, puesto que, la calidad del servicio ofrecido a las personas que hablan español ha de ser igual para aquellas personas que no lo hablan, y esto solo es posible a través de la mediación de intérpretes formados, cualificados y que se atienen a unos estándares de práctica admitidos por la profesión.

Además, la Ley 41/2002 del 14 de noviembre reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica dispone en su artículo 4:

*«La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.»*

### **Legislación internacional referente a la TISP**

Uno de los documentos principales que recoge el derecho a la asistencia de un intérprete es sin duda el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, aprobado en 1950 y ratificado por España en 1979. Su Artículo número 5 habla de los derechos del detenido introduciendo las ya conocidas figuras «en una lengua que comprenda», pero el texto no se queda ahí, e incluye una referencia explícita al derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete si no comprende o no habla la lengua empleada en la audiencia.

Este derecho también aparece explícitamente en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado en 1966 y ratificado por España en 1977. Estos textos

internacionales son de obligado cumplimiento ya que forman parte del ordenamiento jurídico español.

De nuevo nos encontramos con textos muy antiguos, que hacen mención a la interpretación pero que fueron aprobados en una realidad social diferente a la actual, donde las migraciones no eran un fenómeno tan grande y la globalización sólo un concepto teórico. Es lógico que estos textos no recojan una descripción detallada del papel del intérprete, la importancia de la cultura en estos ámbitos y una serie de garantías mínimas de calidad. Lo que no era lógico era que, ante la nueva realidad social multicultural, las instituciones no hubiesen logrado reaccionar aún con un nuevo documento legal que esclareciera todas estas cuestiones. El 20 de octubre de 2010 se publicaba la Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo, relativa al derecho a la interpretación y a la traducción en los procesos penales.

Esta Directiva establece que deberá facilitarse interpretación y traducción a toda persona que no hable o no entienda la lengua del proceso. Este derecho se aplicará a partir del momento en que se comunique a las personas que son sospechosas o que están acusadas de haber cometido una infracción penal y hasta el final del proceso. La nueva norma europea también establece que deberá facilitarse un intérprete a las personas inmersas en un proceso penal que tengan que comunicarse con su abogado en asuntos relativos a cualquier interrogatorio o vista judicial durante un proceso. Otro requisito que establece la Directiva es que los Estados miembros deberán facilitar a los sospechosos o acusados la traducción de todos los documentos que resulten esenciales, entre los que se incluyen «*cualquier resolución que prive a una persona de libertad, escrito de acusación y sentencia.*» Y, por último, la norma establece que los Estados miembros deberán velar por la calidad de la traducción y de la interpretación, y en este sentido recomienda que se adopten medidas concretas y, en particular, que se cree un registro de traductores e intérpretes debidamente cualificados.

Es la primera norma que establece garantías mínimas de calidad a través de requisitos profesionales. La transposición de la Directiva aún está pendiente en España, a pesar de haberse rebasado ya el plazo original de 3 años establecido en Octubre de 2013. Varias organizaciones y autores han presentado recomendaciones para la transposición de la Directiva, entre estas, se encuentran:

- Cambiar las leyes procesales españolas (LECr y LOPJ) de modo que se garantice que los intérpretes que prestan sus servicios durante un proceso judicial sean personas cualificadas (Del Pozo, 2014).
- Creación de un registro al cual se acceda a través de pruebas debidamente acreditadas y en línea con criterios de calidad a nivel europeo.
- Creación de un sistema de control de la calidad de la interpretación para no contravenir el derecho a la tutela judicial efectiva y el derecho de defensa.
- Implicación activa de la comunidad profesional y académica en el proceso de transposición.

## La subcontratación y las soluciones *ad hoc*

Tras este repaso a las principales normas nacionales e internacionales que recogen el derecho a la interpretación, así como de algunas otras esferas de la política que afectan de manera directa a la TISP, no parece descabellado atribuir la mala situación de la profesión a un desconocimiento absoluto por parte de la Administración. Por supuesto, este desconocimiento nace del desinterés directo en la cuestión, pero también del daño indirecto que hacen unas políticas propias de un gobierno que apuesta claramente por un modelo de convivencia asimilador.

Pero, no se puede culpar solamente a la Administración de esta falta de interés. Existen pocos dichos con el mismo significado en inglés y en español, y uno de ellos es el siguiente: «*The squeaking wheel gets the grease*» y su equivalente en español: «Quien no llora, no mama».

Las Administraciones Públicas, como cualquier institución, tienen un número cuasi infinito de cuestiones a las que atender, y un número finito de recursos. En una época de crisis económica, los recursos (económicos) son aún menores, y los problemas, por lo general, aumentan. Y el problema de la TISP no logra alcanzar puestos ni remotamente prioritarios en esa lista de cuestiones que se deben abordar, por varias razones:

- Se trata de una profesión social, que nace con la vocación de ayudar a integrar a un colectivo minoritario que merece acceder a los servicios públicos y recibir un servicio de la misma calidad que los propios ciudadanos del país. En general, estos grupos no disponen de ninguna vía a través de la cual ejercer presión sobre la Administración para reclamar ese derecho, por lo que esa función depende de los propios ciudadanos del país, que por lo general, y más en tiempos de crisis económica, consideran más importantes sus propios problemas. En el informe *Actitudes hacia los inmigrantes* (1998) del Observatorio Permanente de la Inmigración, se constataba cómo la percepción del número de inmigrantes que vivían en España cambiaba entre 1991 y 1996. El porcentaje de personas que valoraban como «demasiadas» el número de personas inmigrantes pasó del 12% en 1991, al 33% en 1996. Y la suma de los porcentajes de las opciones «demasiadas» y «muchas» aumentaba de un 46% a un 72%. El informe atribuía este aumento a la crisis económica y a la actitud de rechazo hacia aquellas personas que, procedentes de países más desfavorecidos, venían a España en busca de un trabajo que ya se percibía como más escaso que nunca. La situación actual no difiere mucho de la de entonces, de hecho la tasa de desempleo es aún mayor. El estudio *Actitudes hacia la inmigración (V)* (2011) del CIS, revela una percepción similar, siendo la siguiente pregunta especialmente reveladora: ante la pregunta sobre qué grupos pensaba el entrevistado que recibían mucha, bastante, poca o ninguna protección por parte del estado, el colectivo inmigrante se llevó una enorme mayoría de respuestas de «mucha» y «bastante» (60,8%). Más que cualquier otro grupo, entre los que se encontraban las personas

mayores, los pensionistas y los parados. La situación es compleja, puesto que el colectivo inmigrante no tiene una voz propia con la que acudir a la administración, y los que deben ser la voz de este colectivo piensan que no existe un problema, o que el problema está muy abajo en la lista de prioridades. Por lo tanto, la Administración nunca llega a tener el conocimiento de la situación.

- La comunidad profesional de la TISP se caracteriza por una enorme heterogeneidad de enfoques, problemas y soluciones a un problema similar en todos los países del mundo. Pöchhacker (1999) afirma que esta característica es inherente a la propia disciplina desde su nacimiento y que está unida a su faceta sociocultural (política, social, económica, legal, etc.). Continúa diciendo que la diversidad de fuerzas que dan forma a su desempeño en un contexto nacional e institucional concreto, hacen imposible el logro de un estándar de profesionalización uniforme. Para terminar, afirma que mientras que las consideraciones económicas sigan prevaleciendo sobre unas políticas de integración y una definición legal, la delgada línea que separa la interpretación profesional de la interpretación amateur se difuminará a favor de esta última.
- Y esto nos conduce a la última razón, que no es más que el resultado lógico de las dos anteriores. La falta de una voz común que surge de una comunidad profesional organizada; la percepción por parte de la población general de que los grupos minoritarios están empeorando la calidad de su propio servicio; y la complacencia de muchos profesionales de los servicios públicos que siguen considerando adecuado el uso de familiares y amigos como intérpretes; todas estas razones hacen que el mensaje no esté llegando a la Administración. Unos por impotencia, otros por heterogeneidad de enfoques y los últimos por complacencia; vemos como todas las partes interesadas, cuyo beneficio como consecuencia de la profesionalización de la TISP ya hemos estudiado, no logran transmitir la importancia de la TISP a las instituciones que, indirectamente, la han gobernado desde su aparición.

El resultado final es que prevalece un modelo de TISP basado en las soluciones *ad hoc* y la subcontratación, siendo ambas un reflejo de la poca voluntad de la administración de complicarse con un tema de poca importancia social y, sobre todo, de pocas consecuencias políticas. Pero además, ambas modalidades presentan una ventaja añadida, su precio, y es que en la actualidad, incluso en países más avanzados en la profesionalización de la TISP, se está produciendo un retroceso al primar el precio del servicio sobre la calidad del mismo a la hora de contratarlo. Por lo menos, como hemos visto a lo largo de todo el trabajo, la interpretación en el ámbito judicial está un poco más avanzada, actuando como punta de lanza de la profesionalización, y las soluciones *ad hoc* han quedado relegadas al ámbito sanitario. Aún así, la calidad de los servicios de interpretación en el ámbito judicial ya acapara numerosos titulares en los principales medios de comunicación españoles, y no precisamente por su excelencia.

Los órganos jurisdiccionales, que se encuentran gestionados por diversas administraciones y cuerpos policiales, siguen patrones similares en la prestación de servicios de interpretación: bien a través de personal contratado por las propias administraciones (se puede encontrar una descripción breve de estos puestos en apartados anteriores), bien a través de personal externo.

Ortega (2013) ve la subcontratación como el modelo por el que se va a seguir apostando en el futuro:

*«De hecho, la tendencia actual apunta a la consolidación de este modelo de subcontratación de servicios de interpretación a empresas privadas, en detrimento de otros modelos. Las razones que subyacen a esta paulatina subcontratación de servicios giran en torno a la supuesta creencia por parte de la Admón. de que la prestación de este tipo de servicios por parte de empresas privadas especializadas resulta más eficiente y eficaz, además de resultarle mucho más cómoda y sencilla en todo lo relativo a la gestión diaria.»*

Como ya se ha mencionado, esto no es más que el reflejo del desconocimiento y de la apuesta por un modelo de convivencia basado en la asimilación. Se han observado algunas señales esperanzadoras, sobre todo en el Ministerio de Justicia, que ha mejorado sus criterios de calidad, probablemente gracias a la presión ejercida por asociaciones profesionales como la Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Jurados (APTIJ) o la Red de Intérpretes y Traductores de la Administración Pública (RITAP).

### **Beneficios de la profesionalización de la TISP para la Administración Pública**

Sin lugar a dudas, el primero y más importante de los beneficios que traería consigo la profesionalización de la TISP para la Administración Pública, sería la posibilidad de garantizar el acceso de todas las personas que desconocen el español a los servicios públicos, así como la provisión de un servicio de calidad que no se viese interrumpido por barreras lingüísticas y culturales. Esto no sólo sería beneficioso para todas las partes involucradas, sino que, con la transposición de la Directiva 2010/64/UE, pronto será obligatorio, al menos en el ámbito de los procesos penales.

En el ámbito sanitario, ya se ha estudiado el supuesto ahorro logrado a través de la restricción en el acceso a la sanidad pública para miles de inmigrantes en los últimos años, viendo cómo no está justificado ni siquiera en términos económicos (Médicos del Mundo, 2013). Pero, además, asociaciones como Access Alliance (Canadá), han estudiado el coste de no ofrecer servicios de interpretación, y en su último informe *Costs of Not Providing Interpretation in Health Care* (2009), afirmaba lo siguiente:

*«findings from existing literature highlight that that the numerous benefits that patients, providers and healthcare institutions receive from professional interpretation services outweigh the costs of implementing such services.»*

La lógica detrás de argumentos como este y como los propuestos por Médicos del Mundo, es sencilla: tanto la restricción total del acceso a los servicios de atención primaria como una mala calidad de dichos servicios debido a las barreras lingüísticas, aumentan las probabilidades de que el paciente tenga que hacer uso de los servicios de urgencias, incurriendo en un gasto mayor.

Esta lógica no solo se aplica en el ámbito sanitario, y los costes de la pésima calidad de la interpretación tampoco son solamente económicos, tal y como señala la magistrada Pilar Luna en su informe de 2009 sobre el estado de la interpretación judicial.

No obstante, aunque es esencial la creación de un argumentario económico sólido, con cifras concretas, para ejercer presión sobre la Administración Pública, ésta no puede ser la única motivación que se ofrece para la profesionalización de la TISP.

Otro beneficio potencial (y ambicioso), sería aprovechar la profesionalización de la TISP como un primer ladrillo en la construcción de un modelo de convivencia basado en la integración. Ya se ha hablado de los beneficios que históricamente han traído las poblaciones inmigrantes a las ciudades y países a los que migraban. La migración no va a disminuir, y la integración de los grupos inmigrantes en la sociedad multicultural que ya es un hecho en la actualidad, no es un problema que pueda meterse debajo de la alfombra, puesto que brotará antes o después con mayor fiereza.

En el mismo informe de Access Alliance de 2009, se encuentra la siguiente cita:

*«More importantly, there was a general consensus in the literature that the provision of language access services within healthcare should not be viewed as a separate ‘add-on’ program, but as an essential component of a strategy to meet broader organizational goals including managing risk, improving quality of care, reducing health disparities, and establishing partnerships with marginalized communities».*

En esta cita se intuye la necesidad de utilizar la TISP como elemento catalizador de la transformación del modelo de convivencia que tan necesaria es para que sea posible construir un proyecto de futuro sostenible tanto a nivel nacional como a nivel global.



#### 4.5. Aplicación de la sociología de las profesiones a la profesionalización de la TISP

Ya se han estudiado las características propias de una profesión según la sociología de las profesiones; a su vez, se ha hecho un análisis exhaustivo de las partes interesadas en la profesionalización de la TISP, estudiando el papel que juega cada una de ellas y cómo se beneficiarían de la existencia de una TISP profesionalizada.

En la siguiente tabla (tabla 2) se pretenden unir las características teóricas de una profesión, según la sociología de las profesiones, con el estudio eminentemente práctico (si bien, fruto de una revisión bibliográfica) de las partes involucradas en la TISP, con el fin de determinar el ámbito de aplicación de los objetivos que se proponen en el siguiente apartado.

**Tabla 2. Características teóricas de una profesión y su aplicación en la TISP**

| <b>Características de una profesión</b>  | <b>Aplicación en TISP</b>  | <b>Partes interesadas (quién debe actuar)</b>   |
|--|--|---|
| Cuerpo de conocimiento específico  | Formación específica (competencia cultural, códigos éticos, etc.) a nivel universitario                      | Traductores e Intérpretes (comunidad profesional e investigadora)   |
| Socialmente idealizada   | Reconocimiento del público general como herramienta para la integración y como profesión social              | Usuarios, Traductores e Intérpretes y Profesionales de los servicios públicos   |
| Colectivos o comunidades asociativas cerradas  | Colegio profesional  | Traductores e Intérpretes   |
| Instrumento de cohesión e integración social   | Intérprete como experto intercultural y no como herramienta inflexible de comunicación con las instituciones | Traductores e Intérpretes junto con los profesionales de los servicios públicos (desarrollo de estándares de práctica realistas)                                    |
| Autonomía  | Colegio profesional; reconocimiento y estandarización  | Traductores e Intérpretes   |
| Competencia  | Garantías de calidad   | Traductores e Intérpretes y Administración Pública (legislación que no permita subcontratar a empresas que no garantizan la calidad)                                |
| Aspiran a lograr el dominio intelectual y organizativo de áreas de preocupación social | Autonomía en la práctica, en la formación y en la estandarización y garantía de calidad                      | Traductores e Intérpretes y Administración Pública (no permitir malas prácticas, no permitir ad hoc, no permitir subcontratación, adherirse a Directiva europea...) |

| <i>Continuación de la tabla 2</i>  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Características de una profesión</b>  | <b>Aplicación en TISP</b>  | <b>Partes interesadas (quién debe actuar)</b>                     |
| Influencia política y cultural   | Colegio profesional y grupos de presión  | Traductores e Intérpretes   |
| Control de la formación de sus profesionales   | Formación específica; acreditación; registro oficial de traductores e intérpretes  | Traductores e Intérpretes y Administración Pública                |
| Poder y estatus  | Reconocimiento del público general, de los profesionales de los servicios públicos y de la administración; grupos de presión | Traductores e Intérpretes   |
| Códigos Deontológicos  | Códigos éticos y estándares de prácticas desarrollados en colaboración con las demás partes interesadas                      | Todos   |
| Asociaciones Profesionales   | Colegio profesional  | Traductores e Intérpretes   |
| Exclusividad cognitiva a través de la formación académica  | Formación específica y acreditación  | Traductores e Intérpretes (comunidad profesional e investigadora) |
| Capacidad de autorregulación   | Autonomía en la práctica, en la formación y en la estandarización y garantía de calidad                                      | Traductores e Intérpretes y Administración Pública                |
| Normas y reglas profesionales sistematizadas   | Códigos de ética y estándares de práctica uniformes  | Todos   |
| Consenso social, práctica y desempeño profesional  | Difusión y reconocimiento  | Todos (sobre todo Traductores e Intérpretes)                      |
| Campo de intervención laboral o jurisdicción laboral exclusiva   | Definición legal de la TISP y del campo de actuación de sus profesionales  | Administración Pública  |
| Ocupación de tiempo integral (remuneración suficiente)   | Condiciones laborales definidas; competición por calidad en lugar de precio  | Administración Pública y Traductores e Intérpretes                |
| Control sobre el acceso a la profesión: selección, proyección y reglamentación de los aspirantes       | Acreditación y registro oficial de profesionales   | Traductores e Intérpretes y Administración Pública                |
| Orientación para el servicio y la práctica social (destinada a servir a los intereses de los clientes) | Característica propia de la TISP   | Todos   |
| Autonomía a través de la especialización   | Acreditación general con posibilidad de especialización  | Traductores e Intérpretes y Administración Pública                |

*Continuación de la tabla 2*

| <b>Características de una profesión</b>            | <b>Aplicación en TISP</b>   | <b>Partes interesadas (quién debe actuar)</b>      |
|--|---|--|
| Territorio profesional definido                    | Definición del papel del intérprete en los servicios públicos; definición legal de la TISP  | Traductores e Intérpretes y Administración Pública |
| Capacidad de sanciones de la comunidad profesional | Colegio profesional; acreditación; formación de los profesionales de los servicios públicos | Traductores e Intérpretes y Administración Pública |

*Tabla 2. Elaboración propia a partir de la revisión bibliográfica de numerosos artículos procedentes del campo de la sociología de profesiones*

A través de este ejercicio de superponer los conceptos teóricos obtenidos del campo de la sociología de las profesiones, con las partes involucradas en la TISP, y estudiando la aplicación de estos conceptos a la profesionalización de la misma, se obtiene una perspectiva renovada y eminentemente holística en la que destacan tres grandes retos:

- La conceptualización y definición uniformes de la TISP y de la labor del intérprete en los servicios públicos. Esto incluye la delimitación del papel del intérprete en este ámbito, el desarrollo de códigos éticos y estándares de práctica en colaboración con los profesionales de los servicios públicos y los propios usuarios (investigación participativa) y el desarrollo de programas de formación específicos, preferentemente a través de una vía general que posteriormente conduzca a la especialización. Los principales actores en lo referente a este reto serían los propios profesionales de la TISP, sobre todo la comunidad investigadora.
- La difusión, la creación de grupos de presión y el logro del reconocimiento por parte del público general, de los profesionales de los servicios públicos, y en consecuencia, finalmente de la Administración Pública. A través de estas acciones, se acercaría la TISP a las características propias de una profesión mencionadas en la tabla 2.
- La autonomía, autorregulación, control del acceso a la profesión y la garantía de la calidad. Sin duda, se trata del objetivo más importante, en cuanto a que sería el más notable en su efecto y sería el establecimiento definitivo de la TISP como profesión. Sin embargo, no es posible sin la convergencia de los otros dos, y, desde luego, ninguno de los 3 será posible sin la intervención de todas las partes interesadas.

A continuación se presentan objetivos concretos encaminados al avance en estos tres ámbitos.

## **5. Pasos hacia la profesionalización**

A continuación se proponen una serie de acciones (más bien líneas de actuación) encaminadas hacia la profesionalización de la TISP, de acuerdo con el análisis eminentemente teórico realizado a través de la revisión de artículos procedentes de la sociología de las profesiones y el estudio a nivel práctico del papel de las partes interesadas. Las propuestas no siguen un orden cronológico, aunque por supuesto, dependen unas de otras. Más bien, como proponía Angela Sasso en su ponencia en el 5º Congreso Internacional sobre TISP celebrado en la universidad de Alcalá de Henares en abril del 2014, ninguna acción es más importante que otra, puesto que el objetivo final, la profesionalización, es imposible sin la convergencia de todas ellas.

### **5.1. Conceptualización y definición uniformes**

#### **5.1.1. Investigación participativa**

La investigación participativa nace como respuesta al reconocimiento de las limitaciones de las metodologías tradicionales de investigación, en disciplinas muy diferentes a la traducción y la interpretación en los servicios públicos. Sin embargo, su metodología basada en un rol activo de los sujetos de la investigación, así como de todas las demás partes interesadas y de los propios investigadores, parece una manera idónea de volver a ubicar la investigación en TISP en su contexto social.

Este tipo de investigación cumple una doble función como instrumento generador de conocimiento (sin duda el requisito mencionado con mayor frecuencia en toda la bibliografía sobre sociología de las profesiones) y como instrumento de promoción, de generación de conciencia y de difusión del conocimiento (objetivo 4.2).

Una profesión que nace como respuesta a las necesidades de dos grupos con motivaciones y objetivos muy diferentes (inmigrantes e instituciones), sin duda tendrá que llevar a cabo su labor investigadora desde el epicentro del conflicto, a través de una metodología inclusiva que involucre a todas las partes interesadas de manera activa en el proceso y basándose en una serie de premisas sociales:

- Toda comunidad tiene suficiente capacidad para definir sus problemas y necesidades
- Toda comunidad tiene potencialidades para la decisión y ejecución de acciones encaminadas a su propio desarrollo
- Cualquier acción o intervención exterior que persiga el desarrollo de los objetivos de una comunidad, debe suscitar la participación activa de la comunidad en el proceso mismo

- Esta participación activa depende de la existencia de retroalimentación, es decir, de una confrontación crítica y constructiva de la comunidad con los resultados de la investigación

El objetivo de esta novedosa forma de investigación en TISP debe ser el de definir las necesidades reales de los usuarios, de los profesionales de los servicios públicos y de las instituciones, para dar forma a nuevos códigos éticos y estándares de práctica de enfoque interdisciplinar. Estos estándares de práctica, cuyo cumplimiento podría garantizar una profesión debidamente legislada (objetivo 4.1.4) y con capacidad para imponer sanciones a través de un colegio profesional (objetivo 4.2), conformarán el molde sobre el que han de construirse los programas de formación superior.

### **5.1.2. Definición del papel del intérprete**

Todos los artículos de investigación que no se basan en métodos estancos, ajenos a la realidad de la interpretación en los servicios públicos, apuntan hacia una interpretación desplazada más hacia el polo de la mediación intercultural, que hacia el polo del «modelo conduit». Aun así, es imprescindible que los nuevos estándares de práctica y códigos éticos que delimiten el ámbito de actuación de los intérpretes en los servicios públicos, surjan como resultado de la investigación participativa y del diálogo interdisciplinar.

En cualquier caso, debe abordarse esta cuestión desde la concienciación, desde el conocimiento de las barreras en el acceso a los servicios públicos, y no desde una perspectiva de negación del problema, o de soluciones *ad hoc*. Cuando esta cuestión queda a merced de las opiniones y expectativas de los participantes, su diversidad suele ejercer una influencia perjudicial sobre la calidad del servicio.

Sin embargo, este clima de concienciación y la voluntad de progreso en materia de integración a través de la profesionalización de la TISP, no surgirán por sí solos. Es necesario desarrollar un argumentario para presionar a la Administración Pública y a las instituciones, a través de los datos (objetivo 4.2.3).

### **5.1.3. Definición legal de la TISP**

La definición de los códigos que facilitarían la delimitación uniforme de una figura profesional, debe ir seguida de la creación de un nuevo marco teórico en el que situar la profesión. Actualmente, se encuentra esbozada, de manera extremadamente superficial, por una serie de textos legales ajenos a la nueva realidad social, y anticuados en el mejor de los casos.

Los profesionales de la TISP representan la garantía del acceso a los servicios públicos de un sector de la población que no puede hacer valer sus derechos de otra manera. Una profesión que salvaguarda los derechos fundamentales de las personas debe ser objeto de un texto normativo propio, por el bien de todas las partes interesadas. Este texto normativo recogería los requisitos de acceso, acreditación y formación desarrollados en colaboración con la comunidad profesional e investigadora (objetivo 4.3.1) y estos a su vez serían implementados por un colegio profesional con capacidad sancionadora (objetivo 4.3.2). Además, esta definición legal acabaría con la subcontratación generalizada (objetivo 4.3.3), cuyos pésimos resultados son, por desgracia, la única difusión que está logrando la profesión actualmente.

La creación de este marco legal propio de la TISP tendría que regular su desempeño, y el acceso a la profesión, en todos los ámbitos en los que se produce, no sólo en el ámbito judicial. Se ha hablado a lo largo de todo el trabajo de cómo la interpretación judicial ha actuado como punta de lanza para la profesionalización, pero la comunidad profesional e investigadora no puede conformarse con esto. El marco legal debe recoger la TISP en todos sus ámbitos.

#### **5.1.4. Formación general seguida de especialización**

En la misma línea del reto que supone crear un marco legal que abarque la TISP en todos sus ámbitos, nos encontramos con la dificultad de proporcionar una formación completa a los futuros profesionales de la TISP, que deberán adquirir conocimientos tremendamente especializados de varias disciplinas diferentes, además de las competencias básicas de todo intérprete o traductor, para poder desempeñar correctamente su trabajo, garantizando la calidad del servicio.

Pero, este problema va más allá, puesto que tiende a dificultar la creación de asociaciones profesionales inclusivas y la canalización de todos los profesionales en una sola voz, al separar a todos los profesionales en distintos ámbitos y disciplinas dentro de la TISP (como ha ocurrido con la interpretación y traducción judicial).

La solución podría encontrarse en el diseño de programas de formación que desarrollen las competencias principales del intérprete/traductor en los servicios públicos, seguidas de una especialización basada en el ámbito, tal y como proponía Hertog (1999) en un grupo de trabajo de la UE. Esta solución tendría como resultado la formación de profesionales con un sentimiento de pertenencia a una comunidad profesional homogénea (TISP), pero que están especializados en ámbitos concretos.

Es imposible hablar de formación sin hablar de la **Red de Másteres Europeos de Traducción (Red EMT)**, que cumple desde su creación una doble función como red de programas de formación supranacional que mejora la calidad, y como herramienta para el progreso hacia la profesionalización, difundiendo la labor de la TISP y concienciando a instituciones y al público general sobre su importancia.

## 5.2. Difusión y reconocimiento

### 5.2.1. Concienciación de los profesionales de los servicios públicos

Es imprescindible concienciar a los profesionales de los servicios públicos sobre la importancia de disponer de unos servicios de interpretación y traducción de calidad. Se trata de colectivos profesionales con una clara voluntad social, demostrada por los miles de profesionales de la salud que se han declarado objetores de conciencia frente a la denegación de la atención médica a los inmigrantes, y por iniciativas como la de jueces para la democracia (<http://www.juecesdemocracia.es/>), entre otras.

Por esta razón, debería resultar sencillo hacerles ver que todo su trabajo con una persona que desconoce el español es en vano si no se dispone de un intérprete profesional, que sigue un código ético y que ha recibido una formación adecuada, para ayudar a facilitar la comunicación.

Ha quedado demostrado que la calidad de la atención médica se resiente ante la falta de intérpretes y traductores cualificados. Sin embargo, muchos profesionales sanitarios siguen recurriendo al uso de familiares y amigos como intérpretes.

Por supuesto, el problema de las soluciones *ad hoc* y la pésima calidad de algunos de los servicios de interpretación y traducción que se subcontratan desde la Administración Pública, requiere una solución por parte de la propia Administración. Es esta la que debe evitar la subcontratación a través de una legislación apropiada, desarrollada en colaboración con la comunidad investigadora (objetivo 4.3.3). Sin embargo, esto nunca ocurrirá si no se hace presión desde todos los sectores. Todas las partes interesadas (usuarios, intérpretes y traductores, y profesionales de los servicios públicos) deben hacer llegar a oídos de la Administración su deseo de que se ponga en marcha una TISP profesional que garantice el acceso de todas las personas a los servicios públicos, así como una calidad óptima.

Existen ejemplos como el de la magistrada Pilar Luna, que en un informe de 2009 afirmaba que los intermediarios lingüísticos se han convertido en una pieza clave del sistema judicial español, puesto que en ellos recae una responsabilidad de Estado. Algunas citas de dicho informe subrayan la indignación de esta magistrada con el sistema de licitación implantado para subcontratar los servicios de interpretación a lo que termina siendo la oferta más barata, y no la de mayor calidad.

*«Llegué a la conclusión de que los servicios de traducción e interpretación que trabajan en los órganos jurisdiccionales no pueden encomendarse a personal ajeno a la Administración Pública. La Administración del Estado es un instrumento de gestión del que se sirve el Estado para proteger los preceptos constitucionales que rigen en nuestra Constitución. El sistema de adjudicación empresarial, al remitirnos como intérpretes a personas no cualificadas, contribuye a la violación de las garantías individuales, de las garantías procesales y de las garantías constitucionales de los ciudadanos extranjeros en España. Infringe las normas internacionales, los Tratados y los Convenios ratificados por España que forman parte de nuestro derecho interno y destruye la confianza que un ciudadano extranjero puede tener en el sistema judicial español.»*

Sin duda, un gran sector de los profesionales de los servicios públicos haría una crítica similar del actual sistema de subcontratación, que está minando la calidad de su propio trabajo y de la confianza que tienen los usuarios en él, si estuviera más concienciado sobre la TISP y tuviese el conocimiento de que existe un servicio de calidad y profesionales capacitados deseando ejercerla, pero mudándose a otras disciplinas por las pésimas condiciones laborales que ofrece esta profesión.

Es el deber de la comunidad profesional concienciar a médicos, jueces, abogados, enfermeras, trabajadores sociales, policías, etc. sobre la importancia de la TISP y la posibilidad de un servicio mejor que las soluciones *ad hoc* y la subcontratación al mejor postor.

Pero además, tal como señala la Magistrada Pilar Luna en el mismo informe antes mencionado, es imprescindible formar a estos profesionales para que sepan cómo trabajar con un intérprete/traductor, qué esperar de ellos y dónde se encuentran los límites de su papel como profesionales de la lengua.

*«Me pregunto qué criterios de selección podemos tener los jueces/as para habilitar a una persona como intérprete en un juicio oral si no tenemos forma de saber si esta persona que se nos envía conoce bien la lengua que habla el acusado.»*

### **5.2.2. Formación de todas las partes involucradas**

El Libro Blanco de la Traducción e Interpretación Institucional afirma que una de las mayores dificultades a las que se enfrenta el traductor/intérprete institucional es, sin duda, el desconocimiento y el desinterés respecto de la profesión.

*«En muchas ocasiones, es imposible crear servicios organizados y estructurados de traducción e interpretación en la Administración porque los gestores encargados de crearlos desconocen la labor en sí y no pueden distinguir entre un trabajo profesional y un trabajo que no lo es.»*



Es fundamental formar a todas las partes involucradas para que conozcan el papel de los profesionales de la lengua, los límites de su actuación, su código deontológico y los estándares de buenas prácticas que han de seguir para garantizar una calidad óptima del servicio. Por supuesto, los profesionales de los servicios públicos no pueden saber si la competencia lingüística del intérprete/traductor es buena, pero en una TISP profesionalizada, los sistemas de acreditación y de control del acceso a la profesión serán suficientemente sólidos como para garantizar aspectos como este (objetivo 4.3).

Desde este trabajo, se propone algo novedoso, y es que este objetivo de formación de las partes involucradas sea el propio resultado de la investigación participativa y del desarrollo colaborativo de los códigos éticos y los estándares de buenas prácticas. Se trata de un ejemplo más de cómo la investigación basada en la colaboración de todas las partes interesadas cumple *ipso facto* el doble objetivo de concienciación y de progreso.

### **5.2.3 Participación en el proceso integrador**

La puesta en marcha de un servicio de TISP profesionalizado, que garantiza el acceso de la población que desconoce el español a los servicios públicos, así como la calidad de dichos servicios, depende de la apuesta del Estado por un modelo de convivencia integrador. Si se sigue tratando a la población inmigrante como a enemigos, como a personas que vienen a empeorar la calidad de vida de la población autóctona, jamás podrá mantenerse una TISP profesionalizada, ni se podrá producir ningún avance social.

La comunidad profesional e investigadora en TISP debe aspirar a convertirse en un peldaño hacia la implantación de un modelo de convivencia integrador, que será clave para garantizar la propia sostenibilidad a largo plazo de la TISP, además de para avanzar los objetivos finales de la profesión y de los servicios públicos.

Además, como ya se ha visto a lo largo de todo el trabajo, la apuesta de un país por un modelo de convivencia integrador establece las condiciones necesarias para que el intérprete pueda adaptar su actuación a la situación comunicativa, decantándose más por una actuación como mediador intercultural. En un modelo de convivencia basado en la asimilación, el Estado y las instituciones no hacen ningún esfuerzo por ayudar a integrar al colectivo inmigrante, sino que son estos quienes deben aprender la lengua del país de acogida, adoptar su cultura y aprender a moverse por su intrincado sistema de servicios públicos. En este caso, el intérprete se ve obligado a actuar como «conduit», y es percibido por el usuario como una herramienta más del abrumador sistema, del que desconfía completamente. Pero apostar por el modelo de convivencia integrador no se puede limitar al ámbito profesional individual y a la forma de actuar de los intérpretes, sino que debe incluirse en el argumentario que se presente a las instituciones y la Administración Pública para concienciar sobre la importancia de la lengua, la cultura y la riqueza que aportan los colectivos inmigrantes.

#### **5.2.4. Grupos de presión y representación uniforme de la profesión ante las instituciones y la Administración Pública**

La creación de grupos de presión que actúen como representación de la profesión ante la Administración Pública y las instituciones, tiene como objetivo controlar el mercado de trabajo, instando a la creación de un marco legal para la profesión, acompañado de sistemas de acreditación y control del acceso.

Como ya se ha mencionado, el orden de las propuestas de actuación no es cronológico, ni sigue ningún tipo de jerarquía, sin embargo, algunos autores como Tseng (1992), sitúan esta acción como último paso en la profesionalización de la TISP. De acuerdo con Tseng, tras una campaña de concienciación del público general exitosa, se procedería a influir a las autoridades políticas y legislativas para conseguir la autonomía y la autorregulación de la profesión.

Sin embargo, tenemos el ejemplo de países como Estados Unidos y Australia, donde el gran avance en la profesionalización de la TISP fue una consecuencia directa de la creación de políticas de respuesta al fenómeno migratorio, y la puesta en marcha de un marco legal específico para la TISP.

Angela Sasso explica a la perfección en este párrafo procedente de su artículo presentado en el marco del 5<sup>a</sup> Congreso Internacional sobre TISP (2014), las consecuencias de no disponer de una regulación específica de la TISP:

*«A public policy that obliges the public sector to utilize the services of a properly trained community interpreter builds a framework for equity, and strengthens the interpreting industry. The current absence of political commitment leaves Community Interpreting vulnerable to shifts, and jeopardizes access to proper training for interpreters and access to public services for minority language speakers. Lack of public policy on access to health, legal and civil services for the minority language speakers impedes equity, and inhibits the delivery of effective public services.»*

Ha quedado claro en este trabajo que, aunque se trata de una profesión social, con miras a integrar a los grupos minoritarios, la TISP realmente responde a la necesidad de las instituciones de comunicarse con la población que desconoce el idioma. Es decir, nace dirigida por las instituciones (Ozolin, 2000; Sasso, 2014).

Para retomar la dirección de la profesión, y reorientarla hacia su objetivo inicial, habrá que influir a los encargados de hacer las políticas para que tomen conciencia de este problema. Y para ello, será necesario vender la TISP como herramienta a su servicio, que hace posible el buen desempeño de los profesionales de los servicios públicos y mantiene abierta la comunicación entre instituciones e inmigrantes, aunque todo esto sea en realidad por el bien de todos.

Para ello, será necesario desarrollar un argumentario político, económico y social, basado en datos y en medidas concretas. Y, tal como expresan los autores de *Tools for Knowledge and Exchange: Scanning Practices in Policy Research* (2002), habrá que tener en cuenta cuatro características que facilitan la adopción de propuestas por parte de grupos profesionales y de investigación y que son: reputación, relevancia, credibilidad y oportunidad y presentación.

La reputación de la comunidad profesional vendrá dada por su capacidad para movilizar a los profesionales de los servicios públicos y a los usuarios de los servicios, además de a todos los intérpretes y traductores. También depende del apoyo supranacional, de la existencia de organizaciones homólogas a nivel europeo y de la fuerza de la comunidad profesional internacional, que está en auge, con un aumento astronómico del número de congresos, foros de discusión y asociaciones profesionales.

Pero, las características más importantes, según indica Angela Sasso (2014), son la relevancia, credibilidad y oportunidad y presentación.

*«it's the next three points of relevance, credibility and timing and presentation that seem to have more weight in the uptake of governments. For governments, the relevance of research is seen when it speaks to the challenges that governments face, and it must be relevant to the context of government.»*

La credibilidad del argumentario y de la presión ejercida por los grupos profesionales dependerá de la imparcialidad del enfoque. Si se presenta como un caso de «advocacy» y apoyo a los grupos minoritarios, no obtendrá la atención de las instituciones.

Y por último, la oportunidad y presentación consiste en lograr hallar el momento exacto en el que todos los factores están a favor de las iniciativas propuestas, y las instituciones entiendan como algo beneficioso y rentable la propuesta.

Tuve el placer de asistir al 5º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la UAH, donde se hizo realidad una iniciativa de tremendo valor que sigue estas líneas que se están tratando: la red europea para la TISP, conocida como ENPSIT (European Network for Public Service Interpreting and Translation).

Esta asociación pretende erigirse como la voz de la profesión a nivel europeo, frente a las instituciones que están regulando la disciplina de manera directa o indirecta y con total desconocimiento. Y a nivel nacional, la AFIPTIS (Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos), también aporta su voz a un colectivo que lleva demasiados años sin voz frente a las administraciones.

### **5.3. Autonomía y autorregulación**

#### **5.3.1. Acreditación**

La capacidad de autorregulación y la autonomía eran la siguiente característica considerada más importante a la hora de diferenciar una profesión de una actividad, en la bibliografía revisada sobre sociología de las profesiones. Un sistema de acreditación no sería más que la respuesta lógica a la pregunta sobre cómo mantener a largo plazo los efectos beneficiosos de una formación específica, investigación participativa y mayor reconocimiento de la profesión.

Los sistemas de acreditación han funcionado con éxito en países como Australia y Suecia, y han dado buenos resultados, sobre todo en el ámbito de la interpretación judicial, en Estados Unidos. En el Reino Unido se creó el DPSI (Diploma in Public Service Interpreting) y un registro oficial de profesionales, pero las grandes ventajas que trajeron consigo se están diluyendo porque no se ha conseguido que converjan todas las partes interesadas. La Administración Pública sigue apostando por la licitación y la subcontratación, por lo que las empresas, que compiten en base al precio y no en base a la calidad de sus servicios, no pueden garantizar la calidad.

Pero la acreditación sirve un doble propósito, puesto que no sólo garantiza la calidad del servicio para los usuarios y los profesionales de los servicios públicos, sino que, además, al evitar a los intermediarios (las empresas subcontratadas), se pueden ofrecer tarifas mucho más dignas, reguladas por un organismo, que sería el colegio profesional.

#### **5.3.2. Colegio Profesional**

De acuerdo con la teoría del control de Tseng (1992), el grado de profesionalización de una disciplina o actividad viene dado por el grado de control que los profesionales tienen sobre su trabajo, el contenido y las condiciones en que se desarrolla.

Se han estudiado las características que los investigadores de la sociología de las profesiones consideran como propias de una profesión. Su aplicación a la TISP es relevante y conduce a una serie de líneas de actuación y medidas que la profesión ha de seguir como comunidad, dejando atrás la falta de uniformidad y la multitud de enfoques que de manera inevitable acompañan a la profesión en sus primeros pasos. Es aquí donde entra en juego un colegio profesional, que se erigiría como eje vertebrador de todas estas medidas.

Los colegios profesionales sirven a los propósitos de los profesionales, coordinando el acceso a la profesión a través de un sistema de acreditación sólido, en base a unos requisitos formativos uniformes que son el resultado de una investigación participativa integrada en el funcionamiento de la disciplina.

Además, desde el colegio profesional se lleva a cabo la labor de presionar a la Administración y a las instituciones nacionales y supranacionales, tal y como afirma Tseng (1992) que es imprescindible para cualquier profesión:

*«The theory of control also posits that powerful professions establish alliances with the state. If they are perceived as performing a service that benefits the public, the state will grant them special privileges and independence. They are more likely to be self-regulated than other occupations, and this autonomy, in turn, enhances the public's trust in the profession».*

### **5.3.3. Evitar la subcontratación**

Quizás se trate de la única acción que no puede realizarse antes que las demás, puesto que, aunque no sea satisfactorio, el servicio ha de seguir prestándose hasta que la comunidad profesional pueda ofrecer una alternativa mejor. La Administración Pública no va a cambiar su modelo basado en la subcontratación para un problema que percibe como poco importante sin que se le ofrezca una alternativa de calidad, basada en la evidencia de la comunidad profesional e investigadora, y sin que una mayor financiación esté plenamente justificada.

El Libro Blanco de la Traducción e Interpretación Institucional incluye esta medida entre sus propuestas de reforma, argumentando que la subcontratación supone interponer un nuevo intermediario que aumenta los costes sin aumentar la calidad (de hecho, empobreciéndola drásticamente). También afirma que subcontratar un servicio que afecta a los derechos individuales fundamentales (privación de la libertad o determinación de la protección internacional) y a los derechos colectivos (salvaguarda del interés público), supone una dejación de funciones irresponsable por parte de la Administración, que no supervisa la calidad de los servicios que contrata ni garantiza la calidad para los usuarios, que no son otros que sus propios servicios públicos e instituciones.

## **6. Conclusiones**

Una revisión bibliográfica de esta envergadura suele terminar con algunas sorpresas, que no son más que el fruto de una labor intensiva de investigación y de revisión crítica de una plétora de artículos de investigación procedentes de los más diversos enfoques intelectuales. Solamente así se explica que pueda citar, 70 páginas después, el mismo párrafo del Informe sobre las Migraciones en el Mundo 2013, para llegar a una conclusión diferente:

*«Much research and policy debate has focused on migration as a process and on its socioeconomic impacts in aggregate terms. Many reports on migration and development focus on the broad socioeconomic consequences of migratory processes (...) consequently, the impact of migration on the lives of individual migrants can easily be overlooked»*

El presente trabajo partía con la idea de que la TISP pecaba de lo contrario de lo que representa esta cita. Es decir, que su origen como disciplina social, orientada al servicio de los usuarios que desconocen el idioma del país de acogida, le impedía reconocer su integración en un contexto socioeconómico y político más grande.

Varias decenas de miles de palabras después, aunque esto sigue siendo cierto al nivel de los profesionales individuales, creo que para la profesión es más acertado (y arriesgado) decir que la TISP nace precisamente como respuesta a las necesidades de las instituciones; que nunca ha logrado escapar a su control directo o indirecto (aunque dicho control se haya ejercido desde el desconocimiento); y que esta realidad ha pasado desapercibida al centrarse todos los esfuerzos investigadores en «el intérprete y el traductor en los servicios públicos», en lugar de en «la interpretación y la traducción en los servicios públicos».

Otra sorpresa ha sido la propia investigación como sujeto de estudio. Destinada en el planteamiento inicial a ocupar una posición puramente testimonial en el presente trabajo, se ha erigido como elemento central de gran parte de las propuestas o «pasos hacia la profesionalización». Sin duda se debe a que la unidad de la comunidad profesional, frente a la heterogeneidad de opiniones y la falta de uniformidad conceptual, es indispensable para poder dar el más mínimo paso en la dirección correcta. Y alcanzar dicha unidad pasa irremediabilmente por cobrar conciencia sobre la visión de conjunto, un gran panorama que incluye a usuarios, intérpretes y traductores, profesionales de los servicios públicos y Administración. Los esfuerzos investigadores, que se han centrado sobre todo en el intérprete y en los detalles de su actividad, deben saber dar un paso atrás para dar respuesta a la interdisciplinariedad de la profesión. Con este fin se ha incluido aquí el concepto de investigación participativa, nacido en el seno de la medicina y las ciencias sociales, y cuya incorporación a la TISP podría suponer un enorme beneficio para la profesión en su conjunto.

En cuanto al tema del control, una palabra fundamental a lo largo de todo el trabajo, también se han producido sorpresas. Por control se ha entendido a lo largo de todo el trabajo «el control de la profesión», concepto sacado de la «teoría del control» de Tseng (1992), según la cual el grado de profesionalización de una disciplina viene determinado por el grado de control que ejercen sus profesionales sobre su trabajo, el contenido de dicho trabajo, y las condiciones en las que se desarrolla.

Por desgracia, la sorpresa no ha sido descubrir que los profesionales de la TISP tienen un gran control sobre las condiciones en las que se realiza su actividad. La sorpresa ha sido que, al superponer las características teóricas de una profesión (de la sociología de las profesiones) y las partes interesadas en TISP, se ha encontrado que la propia comunidad profesional e investigadora sí tiene el control sobre la gran mayoría de las acciones que conducen a la profesionalización. Es decir, que a pesar de que la comunidad profesional no ejerce el control sobre la profesión, sí que lo ejerce sobre el proceso de profesionalización.

Y, por último, una sorpresa que ya empezó a manifestarse durante el 5º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, organizado por el grupo FITISPos de la Universidad de Alcalá, donde las premisas básicas del trabajo ya estaban establecidas y una conversación con Angela Sasso las puso en peligro.

El presente trabajo, que inicialmente se planteaba como una moneda de una sola cara, y una apuesta total por la implicación de la Administración Pública y de las instituciones, ha terminado siendo una apuesta por la convergencia y la implicación de todas las partes interesadas. El cambio se ha debido, por una parte, a la ponencia de Angela Sasso en el congreso de Alcalá, en la que cuestionaba la necesidad de una legislación específica sobre TISP, y por otra, a la propia evolución de la revisión bibliográfica, en la que la investigación y el análisis crítico han subrayado de manera espontánea la importancia de unos temas frente a otros, elevando a la categoría de imprescindibles, temas que *a priori* no se iban a tratar.

Hay motivos para sentirse esperanzados. En tiempos de severa crisis económica, sería de esperar que una profesión social, que intenta garantizar los derechos fundamentales de los grupos minoritarios, fuera relegada a posiciones de menor prioridad en la agenda política. Sin embargo, a nivel europeo se está moviendo una comunidad profesional cada vez más unida, cuya pasión no nace de la realización laboral, sino de la generosidad. Los profesionales de los servicios públicos empiezan a reaccionar ante una situación que no les permite realizar su trabajo y cumplir su obligación de ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios. Y los profesionales de la lengua, acostumbrados a la invisibilidad inherente a su profesión, comienzan a darse cuenta de que tendrán que cobrar visibilidad para poner voz a aquéllos que no tienen voz, y ofrecerse como catalizador del cambio hacia un modelo de convivencia integrador, que responda a la nueva realidad social intercultural.

## 7. Referencias

- Angelelli, C. 2003. «The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-cultural Communication: Survey of Conference, Court, Community and Medical Interpreters in the US, Canada and Mexico» en Louise Brunette, George Bastin, Isabelle Hemlin, and Heather Clarke, eds. *Critical Link 3: Interpreters in the Community*. (pp 289-302) Amsterdam: John Benjamins.
- Angelelli, C. 2008. «The role of the interpreter in the healthcare setting» Carmen Valero-Garcés & Anne Martin, 146-163.
- Bell, S. J. 1997. «The challenges of setting and monitoring the standards of community interpreting: An Australian perspective.» en S. E. Carr, R. P. Roberts, A. Dufour, & D. Steyn (Eds.), *The critical link: Interpreters in the community* (pp. 93–108). Amsterdam: John Benjamins.
- Berk-Seligson, S. 2000. «Interpreting for the Police: Issues in the pre-trial phases of the judicial process» *International Journal of Speech Language and the Law*, Vol. 7, Nº2
- Bischoff, A. *et al.* 2003. «Improving communication between physicians and patients who speak a foreign language» *British Journal of General Practice*, 53, pp. 541-546.
- Capel, H. 1997. «Los inmigrantes en la ciudad. Crecimiento económico, innovación y conflicto social» en *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona, 3, 1 de mayo de 1997.
- Casino G. 2012. «Spanish health cuts could create “humanitarian problem”.» *Lancet* 379:1777.
- Chan, A. L. J. 2008. «Information economics, the translation profession and translator certification» Tesis de Máster. Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, Spain.
- Corsellis, A. 2002. «Creating a Professional Context for Public Service Interpreters and Translators» en *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas Necesidades para Nuevas Realidades. V Encuentros de Traducción*. Servicio de publicaciones Universidad de Alcalá
- Corsellis, A. 2003. «Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales» en C. Valero (eds.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, 2003: 71-90.
- Corsellis, A. *et al.* 2007. «Establishment, Maintenance and development of a national register» en Wadensjö, Cecilia, Birgitta Englund Dimitrova and Anna-Lena Nilsson (eds.), *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*.



Crane, J. A. 1997. «Patient Comprehension of Doctor–Patient Communication on Discharge from the Emergency Department» *Journal of Emergency Medicine* 15 pp. 1–7.

Dixon, Peter B. 2009. «Restriction or legalization? Measuring the economic benefits of Immigration reform» Cato Institute. *Trade Policy Analysis N° 40*. Washington.

Edwards, M. 2004. «Civil society» Cambridge: Polity Press

Edwards, M. *et al.* 2004. «Access to services with interpreters: User Views» Joseph Rowntree Foundation. London South Bank University.

Ehrenreich, J. 1978. «Medicalization and Social Control» *The Cultural Crisis of Modern Medicine*. J. Ehrenreich (ed.), Nueva York. Monthly Review Press.

Entwistle, V.A., Renfrew, M.J., Yearley, S., Forrester, J., Lamont, T. 1998. «Lay perspectives: advantages for health research.» *BMJ*.

Fairclough, N. 1989. «Language and Power» London-New York, Longman.

Flores, G., Laws, M.B., Mayo, S.J., Zuckerman, B., Abreu, M., Medina, L., Hardt, E.J. 2003. «Errors in Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences in Pediatric Encounters» *Pediatrics*. 111(1) pp. 6–14.

Fowler, R. 1985. «Power» en *Discourse Analysis in Society*, vol. 4 of Handbook of Discourse Analysis. Ed. by T.A. van Dijk, London, Academic Press, pp. 61-82.

Freidson, E. 1986. «Professional Powers: A study of the Institutionalization of Formal Knowledge» University of Chicago Press. Chicago.

Gandhi, T. K. *et al.* 2000. «Drug Complications in Outpatients» *Journal of General Internal Medicine* 15 pp. 149-154

García Rada A. 2012. «New legislation transforms Spain's health system from universal access to one based on employment» *BMJ*. 344:e3196.

Gentile, A. 1991. «Working with Professional Interpreters» en *Cross-Cultural Communication in Medical Encounters*. Ed. de A. Pauwels, Melbourne, Community Languages in the Professions Unit, pp. 26-48.

Gill, P.S., Beavan, J., Calvert, M., Freemantle, N. 2013. «The unmet need for interpreting provision in UK primary care» *PLoS One*. 6(6):e20837

González, R. 1999 «Las profesiones» Catriel. Madrid

Gonzalez, R. D., Vasquez, V. F., y Mikkelson, H. 1991. «Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice» Durham, NC: Carolina Academic Press.

Goode, W. J. 1960. «Encroachment, Charlatanism and the Emerging Profession: Psychology, Sociology and Medicine» *American Sociological Review*, N° 25, pp. 902-914.

Green, L.W. *et al.* 1994. «Study of participatory research in health promotion» Ottawa: Royal Society of Canada.

Greenwood, E. 1957. «Attributes of a Profession» *Social Work*, Vol. 2, Julio, pp. 45-55

Grupo de Trabajo de Bioética de la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria. 2012. «Análisis ético ante la retirada de asistencia sanitaria a inmigrantes sin permiso de residencia» Barcelona: Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria. Disponible en: [http://www.semfyc.es/pfw\\_files/cma/noticias/noticia/analisis\\_etico\\_retirada\\_asistencia\\_sanitaria.pdf](http://www.semfyc.es/pfw_files/cma/noticias/noticia/analisis_etico_retirada_asistencia_sanitaria.pdf)

Hale, S. 2007. «Community Interpreting» Palgrave Macmillan.

Hermans, T. 1999a. *Translation in Systems*. Manchester: St. Jerome Publishing.

Hernández, C. y Jiménez, D. 2010. «Salud y Acceso a los servicios sanitarios en España» *Estudios de progreso Fundación Alternativas*.

Hernández, E. y López, M. Isabel. 2006. «La no comunicación en la interacción médico-paciente». Universidad de Murcia.

Hertog, E., Martinsen, B. y Vanden Bosch, Y. 1999. «Establishing EU Equivalencies in the Standards of Training, Assessment and Practice of Legal Interpreters: A Survey of Three Projects» en Katschinska, Liese, pp. 26-34.

Hinojosa-Ojeda, R. 2012. «The Economic Benefits of Comprehensive Immigration Reform» *Cato Journal* Vol 32, N°1.

Hornberger, J., Itakura, H., Wilson, S.R. 1997. «Bridging language and cultural barriers between physicians and patients» *Public Health Reports* 112(5) pp. 410-417

Hudelson, P. 2004. «Improving patient-provider communication: insights from interpreters» *Family Practice*, 22(3), pp. 311-316.

Informe Extranjeros Residentes en España. Junio 2013. Observatorio Permanente de la Inmigración. Gobierno de España.

Informe Final del Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los servicios públicos. 2011. Disponible en: [http://www.celelc.org/activities/Working\\_groups/Resources\\_Working\\_Groups/sigtips\\_final\\_report\\_es.pdf?1370253478](http://www.celelc.org/activities/Working_groups/Resources_Working_Groups/sigtips_final_report_es.pdf?1370253478)

- Israel, B.A., Schulz, A.J., Parker, E.A. y Becker, A.B. 1998. «Review of community-based research: assessing partnership approaches to improve public health» *Annual Review of Public Health*, 19, pp. 173-202.
- Jacobs, E. A *et al.* 2001. «Impact of Interpreter Services on Delivery of Health Care to Limited-English-Proficient Patients» *Journal of General Internal Medicine* 16 pp. 468–74.
- Jacobs, E.A., Diamond, L.C., Stevak, L. 2010. «The importance of teaching clinicians when and how to work with interpreters» *Patient Education and Counseling* 78, pp. 149–153.
- Johnson, D.L. y O'donnell, CH. 1982. «The Dequalification of Technical, Administrative and Professional Labor» *Class and Social Development. A new Theory of the Middle Class*. D. L. Johnson (ed.), Beverly Hills, California. Sage.
- Karliner, L.S. *et al.* 2007. «Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited english proficiency? A systematic review of the literature» *Health Serv. Res.* 42 pp. 727–754.
- Kelly, N. 2007. «Interpreter Certification Programs in the U.S. Where Are We Headed?» en *The ATA Chronicle (January 2007)*.
- Klegon, D. 1978. «The Sociology of Professions. An Emerging Perspective» *Sociology of Work and Occupations*, Vol. 5, Nº 3.
- Kuo, D., Fagan, M.J. 1999. «Satisfaction with Methods of Spanish Interpretation in an Ambulatory Care Clinic» *Journal of General Internal Medicine*. 14 pp. 547–50
- Labonte, R. 1994. «Health Promotion and Empowerment: reflections on professional practice» *Health Education Quarterly*, 21, pp. 253–268.
- Larson, M. S. 1979. «The Rise of Professionalism: A Sociological analysis». Berkeley, California. University of California Press
- Lázaro Gutiérrez, R. 2009. «Dilemas éticos del traductor/intérprete en los servicios públicos» Universidad de Alcalá de Henares.
- Leanza, Y. 2008. «Community interpreter's power: The hazards of a disturbing attribute» *Journal of Medical Anthropology*, 31(2–3), pp. 211–220
- Lee, L.J., Batal, H.A., Maselli, J.H., Kutner, J.S. «Effect of Spanish Interpretation Method on Patient Satisfaction in an Urban Walk-In Clinic» *Journal of General Internal Medicine*. 17(8) pp. 641–45
- Libro Blanco de la Traducción e Interpretación Institucional. Coordinado por Garrido, R. 2011. *RITAP*.

- Luna, P. 2009. «El intérprete judicial: ese interlocutor emocional entre el acusado y el juez» Ponencia para el congreso. Jueces para la democracia. Bilbao.
- Macaulay, A.C., Gibson, N., Freeman, W., *et al.* 1999. «Participatory Research Maximizes Community and Lay Involvement» *BMJ* 319; pp. 774 -778.
- Manson, A. 1988. «Language Concordance as a Determinant of Patient Compliance and Emergency Room Use in Patients with Asthma» *Medical Care* 26 pp. 19–28
- Marinho, MJ. 1986. «Profesionalización y acreditación: la política de las profesiones» SENAI Departamento Nacional. Río de Janeiro.
- Médicos del Mundo. 2013. «Las consecuencias mortales de la austeridad: Médicos del Mundo» Disponible en: [http://www.medicosdelmundo.org/index.php/mod.conts/mem.detalle\\_cn/re/menu.111/id.3072](http://www.medicosdelmundo.org/index.php/mod.conts/mem.detalle_cn/re/menu.111/id.3072)
- Mejnartowicz, A. 2008. «Mediación lingüística y cultural en los Servicios Personales» Promociones y publicaciones universitarias. Barcelona.
- Merlini, R. y Favaron, R. 2003. «Community Interpreting: Re-conciliation through power management» SSLMIT, University of Trieste.
- Mikkelson, H. 1996. «The Professionalization of Community Interpreting» Monterey Institute of International Studies.
- Mikkelson, H. 2013. «Universities and Interpreter Certification» *The International Journal for Translation and Interpreting Research*.
- Misztal, Barbara A. 1996. «Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order» Cambridge: Polity Press.
- Moore, W.E. 1970. «The professions' roles and rules» Nueva York, Russell Sage Foundation.
- Múgica, L. F. 1998. «La profesión: enclave ético de la moderna sociedad diferenciada» *Cuadernos de Anuarios Filosóficos*. Pamplona.
- Murphy, R. 1982. «Power and Autonomy in the Sociology of Education» *Theory and Society*, vol. 11.
- Negri, B. *et al.* 1998. «Cómo mejorar la comunicación interpersonal entre proveedores de salud y clientes» Center for Human Services.
- Niska, H. 2007. «From helpers to professionals: Training of community interpreters in Sweden» en Wadensjö, C., Englund Dimitrova, B. & Nilsson, A-L. (Eds.), *The Critical Link 4: Professionalisation of Interpreting in the Community* pp. 297-310. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins

Norström, E. *et al.* 2011. «Interpreters in Sweden - A Tool for Equal Rights?» *Gramma, Journal of Theory and Criticism* Vol 19, pp. 59-75.

Observatorio Permanente de la Inmigración. 1998. «Actitudes hacia los inmigrantes»

Ortega, J.M. 2013. «"La intérprete no sólo tradujo lo que le vino en gana, sino que respondió ella a las preguntas que los abogados le realizaban al testigo": requisitos de calidad en la subcontratación de servicios de interpretación judicial y policial en España» *Sendeban Revista de traducción e interpretación* Vol. 24

Ozolins, U. 2000. «Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The International Spectrum of Response». Roberts, R. *et al.* (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.

Pérez, L. 2002. «Interpretar para la justicia. ¿Interpretar para la injusticia?» En Carmen Valero y Guzmán Mancho (eds.) *Traducción e Interpretación en los sspp: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones. 77-83.

Pöchhacker, F. 2000. «The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views». En Roberts, R. *et al.* (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.

Pöchhacker, F. 1999. «Getting Organized» en *History of Interpreting. Special issue of Interpreting 4:1*, Kurz, Ingrid y Margareta Bowen (eds.), pp. 125–140.

Prince, D., Nelson, M. 1995. «Teaching Spanish to Emergency Medicine Residents» *Academic Emergency Medicine*. 2(1) pp. 32–37.

Quigley V., Sanchez, V., Handy, D, Goble, R., George, P. 1998. «The success of participatory research strategies in nuclear risk management for Native communities» *J Health Communication*

Retortillo Osuna, A. *et al.* 2006. «Inmigración y modelos de integración: entre la asimilación y el multiculturalismo». *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo* N°7, pp. 123-139.

Rillof, P. 2006. «Interpretation and Translation as indispensable tools to ensure accessibility of civil rights and duties for all». *Translation and interpreting social activism*.

Roat, Cynthia. 2006. «Certification of Health Care Interpreters in the United States: A Primer; a Status Report and Considerations for National Certification» The California Endowment.

Roberts R.P. 1997 «Community Interpreting Today and Tomorrow» en *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Ed. de S.E. Carr, R. Roberts, A. Dufour and D. Steyn, Amsterdam-Philadelphia, John Benjamins, pp. 7-26.

- Roberts, R. 1997. «Community Interpreting Today and Tomorrow». En Carr, S. *et al. The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Sáez, J. 2004. «Cambio de rumbo en la construcción de la Pedagogía Social. Revisión y propuestas» *Revista de Pedagogía Social*.
- Sánchez, M. 2009. «El estudio de las profesiones: la potencialidad del concepto de profesionalización» Universidad de Granada.
- Sandell, R. 2007. «Inmigración: diferencias a nivel mundial. Documentos de trabajo» *Real Instituto Elcano*.
- Sanders, M. 1992. «Training for Community Interpreters» *ITI Conference 6 Proceedings*. Catriona Picken (ed.) 45-50. London: Aslib (The Association for Information Management)
- Sasso, A. 2014. «Trying to fit a square peg in a round hole: is community interpreting just too big for public policy? The Canadian experience» *FITISPos International Journal Vol. 1, N°1*. FITISPos IJ-Universidad de Alcalá
- Shackman, J. 1984. «The Right to Be Understood: A Handbook on Working With, Employing and Training Community Interpreters.» Cambridge: National Extension College.
- Smith, S. 1997. «Deepening Participatory Action-Research» en *Nurtured by Knowledge: Learning to do Participatory Action Research*, ed. S. Smith, D. G. Williams y N. Johnson, pp. 173-263. New York: Apex Press
- Snell-Hornby M. 2006. «The Turns of Translation Studies. New Paradigms or Shifting Viewpoints?» Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- Swabey, L. y Gajewski, P. 2008. «Role Definition: A perspective on forty years of professionalism in sign language interpreting» en Valero Garcés, C. (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. pp. 51-80.
- Taft, R. 1981. «The role and personality of the mediator» S. Bochner. (ed.) *The Mediating Person: Bridges between Cultures*. Cambridge: Schenkman, 1981: 73.
- Toledano, C. 2010. «Revisión y valoración de la formación actual en Traducción e Interpretación para los servicios públicos» *Modos y formas de la comunicación humana* Vol. 2, pp. 1369-1374
- Tseng, J. 1992. «Interpreting as an Emerging Profession in Taiwan - A Sociological Model». Tesis de Máster, Fu Jen Catholic University, Taiwan.
- Turner, C. y Hodge, M.N. 1970. «Occupations and professions» *Professions and professionalization*. Jackson, J.A., Londres, Cambridge.

Valero Garcés, C. 2002. «Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas Necesidades para Nuevas Realidades». V Encuentros de Traducción. Servicio de publicaciones Universidad de Alcalá.

Valero Garcés, C. 2012. «A sociological perspective on TIPS. Explorations into the translator's/interpreter's (in)visibility in *Translation and Interpreting in Public Services*» Universidad de Alcalá.

Valero Garcés, C. y Taibi, M. 2004. «Professionalizing Public Service Translation and Interpreting in Spain» *Professionalization of interpreting in the community* International Conference *Critical Link 4*.

Wadensjö, C. 1992. *Interpreting as Interaction*. Linköping: Linköping University. 2000. «The social organisation of remembering in interpreter-mediated encounters». Ponencia presentada en *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, Vancouver, Canadá, 19-23 de mayo, 1998.

Wilensky, Harold L. 1964. «Work, careers and social integration» *Comparative Social Problems*. Nueva York. Free Press.

Wilensky, Harold L. 1970. «The Professionalization of everyone?» *The Sociology of organizations: Basic Studies*. Nueva York. Free Press.

Wirth, L. 1938. «Urbanism as a way of life», *American Journal of Sociology*, 1938, pp. 27-30. (Trad. cast. Buenos Aires, Ediciones Tres, 1962).

Witter-Merithew, A. y Johnson, L. 2004. «Market Disorder Within the Field of Sign Language Interpreting: Professionalization Implications» *Journal of Interpretation* 14, 19–55.

Wolf M. 2010. «Translation 'going social'? Challenges to the (ivory) tower of Babel», *MonTI, Monographs in Translation and Interpreting* 2, pp. 29-46.