



Universidad
de Alcalá

EL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL CONTEXTO EDUCATIVO: MEDIOS DE SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN

LE SERVICE DE TRADUCTION ET INTERPRÉTATION DE LA COMMUNAUTÉ DE MADRID DANS LE CADRE DE L'ÉDUCATION : MOYENS DE SENSIBILISATION ET DIFFUSION

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

Presentado por:

D.ª Irene Corpa Patiño

Dirigido por:

D.ª D.ª ANA LABRA CENITAGOYA

D.ª ADRIANA JAIME PÉREZ

Alcalá de Henares, a 1 de junio de 2015

Índice de contenidos

Resumen	4
Agradecimientos	6
1. Introducción.....	7
1.1.Contexto.....	7
1.2. Tema y estudios previos en la materia	7
1.3.Hipótesis y justificación	8
1.4.Objetivos.....	9
1.5. Estructura de contenidos.....	9
1.6.Exención de responsabilidades	10
2. Marco teórico.....	11
2.1.La inmigración en las aulas de la Comunidad de Madrid: la aplicación de la ley. El programa SETI.	12
2.1.1. Actualización estadística sobre la presencia de inmigrantes en la Comunidad de Madrid.	12
2.1.2. Aspectos preliminares sobre el derecho a la traducción y a la interpretación en centros educativos y sobre la concienciación institucional	14
2.1.3. El Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid	16
2.2. La sensibilización de los diferentes agentes participantes en un sistema de TISP.....	20
2.2.1.Reacción de las sociedades de acogida hacia los inmigrantes e institucionalización.....	21
2.2.2. La profesionalización y la profesionalidad de los traductores e intérpretes en los servicios públicos	22
2.2.3.Formación y sensibilización de los proveedores de servicios para trabajar con mediadores interlingüísticos.....	28
2.3. Estudio comparativo de otros programas de mediación lingüística diferentes al SETI	32
2.3.1. Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante de la Comunidad Foral de Navarra. Formas de concienciación y difusión.	32
2.3.2. Programa <i>Interpreting and Translating Services</i> del departamento de educación del estado de Victoria (Australia). Formas de concienciación y difusión.	34
2.3.3. El servicio de teletraducción en el ámbito sanitario en la Comunidad de Madrid.	36
2.4. Características de la mediación interlingüística en el ámbito educativo	40
3. Muestra de datos y metodología	43
3.1.Metodología	43
3.2.Muestra de datos	44
3.2.1. Descripción de los centros de estudio	44
3.2.2. Entrevistas	46
4. Análisis y resultados	48
4.1. Análisis de la entrevista a la autoridad educativa	48
4.2. Análisis de las entrevistas en los centros educativos	52
4.2.1. Equipo directivo	54
4.2.2. Equipo de orientación.....	57
4.2.3. Profesores.....	61
4.2.4. Padres de alumnos	67

4.3. Análisis de las entrevistas dirigidas al SETI.....	71
4.4. Resultados principales del análisis en cuanto a la difusión, sensibilización y uso del SETI.....	72
5. Conclusiones.....	75
5.1. Confirmación de la hipótesis	75
5.2. Propuestas para la sensibilización y la difusión del servicio ofrecido por la CAM (SETI).....	78
5.3. Dificultades encontradas en el proceso de estudio.....	80
5.4. Limitaciones del estudio.....	81
5.5. Posibles investigaciones y acciones futuras	81
6. Referencias bibliográficas	82
6.1. Bibliografía	82
6.2. Publicaciones digitales y webgrafía	83
6.3. Consultas electrónicas y telefónicas.....	87
Anexos.....	88
- Modelos de las entrevistas	89
- Transcripciones de las entrevistas	94

Resumen

Los países receptores de inmigración están viviendo en los últimos años un fenómeno frecuente de crisis identitaria y falta de adaptación a la nueva situación tanto de las personas extranjeras como de la población autóctona. Para evitar consecuencias como la intolerancia, la incompreensión, la manipulación, la radicalización y la violencia extrema, las instituciones deben hacer un esfuerzo real por aplicar medidas coordinadas.

Precisamente, en la integración social de los alumnos inmigrantes y sus familias cobran una especial relevancia los centros educativos por su capacidad para conseguir que todas las personas estén en igualdad de condiciones, sin importar sus circunstancias.

El punto de partida de este estudio es uno de los resultados obtenidos en la investigación del Trabajo Final de Máster de Margarita Hornillos (Universidad de Alcalá, 2014): los centros educativos de la Comunidad de Madrid desconocen y no utilizan los programas que tienen a su disposición.

Ampliando esta idea, pretendemos confirmar la hipótesis de que las deficiencias en la optimización del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) en el ámbito educativo de la CAM se derivan de la falta de difusión del servicio y de sensibilización e implicación de los colectivos involucrados. Creemos que la responsabilidad radica, principalmente, en la autoridad educativa, pero también en los colegios e institutos, en el prestatario del servicio (la ONG COMRADE-SETI) y en sus usuarios potenciales.

El objetivo de este trabajo es demostrar esta hipótesis mediante el análisis de la situación actual del SETI en los centros educativos de la Comunidad de Madrid desde la perspectiva de la sensibilización de las partes intervinientes y de la difusión de sus prestaciones.

En la parte teórica expondremos, entre otros aspectos, las principales propuestas de sensibilización y difusión en sistemas de mediación lingüística de los expertos en TISP. A continuación, la parte práctica recogerá el método de investigación seguido, el análisis de la información obtenida a partir de las entrevistas y los resultados finales del estudio que se derivan de dicho análisis. Por último, el epígrafe de conclusiones plasmará esencialmente la confirmación de la hipótesis de partida, es decir: en la aplicación actual del programa del SETI se hace patente que los distintos grupos involucrados no llegan a estar concienciados de su necesidad, lo cual es causa y consecuencia directa de la difusión del servicio.

Palabras clave: traducción, interpretación, T&I en ámbito educativo, profesionalización de TISP, sensibilización, difusión.

Résumé

Les pays d'accueil des migrants vivent depuis ces dernières années un phénomène récurrent de crise d'identité et de manque d'adaptation à la nouvelle situation, aussi bien de la part des immigrés que des citoyens des pays d'accueil. Afin d'éviter les conséquences telles que l'intolérance, l'incompréhension, la manipulation, la radicalisation et la violence extrême, les institutions sont censées faire un effort réel d'application coordonnée de mesures.

Les établissements éducatifs deviennent particulièrement importants en ce qui concerne l'intégration sociale des élèves immigrés et de leur famille. Le milieu éducatif a, en effet, la capacité de leur assurer des conditions de concurrence égales à celles des personnes du pays, peu importent leurs circonstances.

Le point de départ de cette étude est l'un des résultats obtenus dans la recherche du Trabajo Final de Máster de Margarita Hornillos (Université d'Alcalá de Henares, 2014): les

établissements éducatifs de la Communauté de Madrid méconnaissent les programmes et services dont ils peuvent disposer.

En élargissant cette idée, nous essayons de confirmer l'hypothèse suivante : les défaillances dans l'optimisation du Service des Traducteurs et Interprètes (*Servicio de Traductores e Intérpretes*, SETI) chez les établissements éducatifs de la Communauté de Madrid sont dues à l'absence de diffusion du service et d'autre part, de sensibilisation et d'implication des groupes touchés.

Le but de cette étude est de démontrer cette hypothèse par l'analyse de la situation actuelle du SETI au sein des établissements éducatifs de la Communauté de Madrid, cela dans l'approche de la sensibilisation des parties impliquées et de la diffusion de ses performances. Nous considérons que la responsabilité réside, principalement, en l'autorité éducative. Toutefois, les écoles, collèges et lycées et le prestataire du service (l'ONG COMRADE-SETI) et ses potentiels usagers.

Dans une partie théorique nous exposons, parmi d'autres aspects, les principales propositions de sensibilisation et de diffusion dans les systèmes de médiation linguistique proposés par des experts de la Traduction et l'Interprétation dans des Services Publics (TISP). Dans un deuxième temps, la section pratique comprend la méthode de recherche suivie, l'analyse des données obtenues à partir des entretiens et les résultats finaux de l'étude, qui se découlent de cette analyse. En conclusion, nous montrerons la confirmation de l'hypothèse de départ, à savoir : dans l'application actuelle du programme SETI il s'avère évident que les différents groupes impliqués ne sont pas tout à fait conscients de leur nécessité, ce qui est, à la fois, une cause et une conséquence directe de la diffusion du service.

Mots clés : traduction, interprétation, T&I dans le domaine éducatif, professionnalisation des TISP, sensibilisation, diffusion.

Agradecimientos

Es preciso agradecer su colaboración a las catorce personas que accedieron a ser entrevistadas con el fin de recoger los datos de este trabajo final de máster.

Asimismo, a los centros educativos que han dado su consentimiento por permitir celebrar las entrevistas en sus instalaciones y por facilitar el contacto de los diferentes participantes. También a la Dirección General de Educación Infantil y Primaria, por la predisposición colaboradora que mostró ya desde el principio.

No conviene olvidar a los responsables de las Unidades de Programas Educativos de las distintas Direcciones de Área Territorial de la Comunidad de Madrid, ni al responsable de Dualia en la zona de Madrid, ni al representante de servicios lingüísticos del Departamento de Educación del Estado de Victoria (Australia), por responder tan amablemente a las preguntas que les planteamos, tanto telefónica como electrónicamente.

Por último, me gustaría agradecer su apoyo y consejos a las profesoras del Máster en Comunicación Intercultural: Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, que han ejercido como tutoras de este trabajo: Ana Isabel Labra y Adriana Jaime.

1. Introducción

1.1. Contexto

Durante los últimos meses y años, han llegado a nuestros medios de comunicación noticias sobre las consecuencias que pueden tener la crisis identitaria y la falta de adaptación de los inmigrantes en los países receptores, que pueden ir desde el Complejo de Ulises, que los inmigrantes sufren sin llamar la atención, hasta la manipulación, la radicalización y la violencia extrema, que afectan profundamente a la sociedad que los recibe y a la propia estabilidad de su comunidad y del mundo entero.

Hacen falta, pues, esfuerzos coordinados por parte de los diferentes niveles institucionales que permitan una gestión eficiente del mosaico que constituye la nueva realidad, logrando la adaptación tanto de los inmigrantes como de las sociedades receptoras, sin que ninguna de las partes sufra o vea vulnerados sus derechos. Sin duda, el ámbito educativo desempeña en esta empresa una función esencial.

Desde la década de los noventa, época en la que los expertos coinciden en situar el inicio de la inmigración masiva hacia nuestro país, las instituciones españolas han ido buscando soluciones más o menos afortunadas para gestionar la llegada de los inmigrantes y su integración en la sociedad. Sin embargo, en estos últimos años de crisis, resulta patente la menor inversión en este campo de forma prácticamente generalizada.

En la Comunidad de Madrid, región en la que hay empadronados 891 675 inmigrantes (Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales. 2014: 2) también se ha dado respuesta al fenómeno de la inmigración. En el contexto educativo, se han lanzado iniciativas entre las que destacamos el SETI, el Servicio de Traductores e Intérpretes en los colegios e institutos, que permite la comunicación entre las familias inmigrantes y los distintos organismos educativos, y que es, en nuestra opinión, el más necesario de cuantos programas de este estilo existen en la región.

1.2. Tema y estudios previos en la materia

El trabajo teórico-empírico que aquí se presenta pretende estudiar las propuestas aplicables de teóricos de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y de programas de mediación lingüística educativa ya en marcha y analizar, a partir de esa base, el funcionamiento y la situación actual del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) de la Comunidad de Madrid (CAM) en el ámbito educativo. Todo ello desde la perspectiva de la sensibilización y la implicación de las partes y la difusión de información.

Numerosos son los artículos, volúmenes y trabajos de investigación que tratan sobre la interculturalidad educativa y sobre nuevos materiales y propuestas didácticas en este marco. Así mismo, contamos con una amplia bibliografía sobre buenas prácticas en TISP y propuestas de aplicación para sociedades receptoras de inmigración (véanse Corsellis: 2010 y Valero: 2014).

Con respecto a la sensibilización de los miembros de la comunidad educativa y a la difusión de los programas de la Comunidad de Madrid, cabe destacar el Trabajo final del Máster en Comunicación Intercultural: Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de Margarita Hornillos Jerez (2014), que, a partir de su análisis de necesidades, entre otras aspectos, señala que existe un alto grado de desconocimiento de los programas que ofrece la Comunidad de Madrid por parte de los centros educativos, incluido el Servicio de Traductores e Intérpretes. También indica que muchas de las medidas se están tomando desde los centros, y no tanto desde la Administración educativa. El trabajo de investigación mencionado constituirá el punto de partida del presente estudio.

La sensibilización de las instituciones y de los usuarios de las TISP, y la difusión de los programas diseñados son asuntos que se suelen tratar transversalmente en los estudios de esta materia. En el caso de este trabajo, es nuestra intención que se conviertan en el centro en torno al cual gire la investigación.

1.3. Hipótesis y justificación

Partiendo del estudio realizado por Margarita Hornillos, se plantea la siguiente hipótesis de trabajo: las deficiencias en la optimización del SETI en el ámbito educativo de la CAM se derivan de la falta de difusión del servicio y de sensibilización e implicación de los colectivos involucrados (especialmente, la autoridad educativa, aunque también la comunidad escolar, las familias y el prestatario del servicio).

Nos centramos, pues, únicamente en una de las líneas recogidas por Hornillos: «estos resultados muestran un gran desconocimiento de los servicios existentes y a disposición de los centros educativos, y llevan a pensar que es necesaria una labor de promoción e información para que los centros sean conscientes de los servicios con los que pueden contar...» (2014:94).

Así pues, en nuestro estudio, añadimos y explicitamos la idea implícita en aquel trabajo sobre la responsabilidad de la autoridad educativa a este respecto, e incluimos a las familias y a los traductores e intérpretes como agentes activos del proceso.

Hemos elegido esta línea de investigación porque consideramos que la sensibilización y, paralelamente, la difusión de los programas y servicios de mediación lingüística, como el SETI en la Comunidad de Madrid, son la base de su buen funcionamiento y de su eficacia. De ello dependen factores como:

- La implicación de la institución: inversión económica y de esfuerzos.
- La política que se sigue en la acogida de inmigrantes: la asimilación forzosa o la integración respetuosa y tolerante.
- El grado de conocimiento del servicio ofrecido, por la difusión que de él se hace.
- El reconocimiento de la profesión y la labor de los traductores e intérpretes comunitarios por parte de las instituciones y de los usuarios.
- La formación de los profesionales (en este caso, del SETI) y la regularización de la profesión.
- La optimización de los servicios ofrecidos para obtener el máximo beneficio para la sociedad.
- La formación de los usuarios de los servicios ofrecidos (en este caso, profesores, equipo directivo, departamento de orientación) para trabajar con intérpretes y traductores, y para conocer el proceso de solicitud y uso del servicio.

Los factores recién expuestos van a representar los criterios de evaluación del Servicio de Traductores e Intérpretes en el estudio que aquí comenzamos.

Una idea *a priori* buena como es la de ofrecer un servicio de traducción e interpretación a inmigrantes para su comunicación con los centros educativos parece no llegar a alcanzar su plenitud. Los colectivos implicados (autoridad educativa, centros escolares, familias, prestatario del servicio) son piezas de un puzle interconectado, por lo que es preciso que todos ellos estén sensibilizados. Si falla una de las partes, esto afecta necesariamente a las demás, como indica Corsellis:

Aunque cada una de estas actividades tiene valor propio, depende del resto. Por ejemplo, los traductores e intérpretes titulados tienen que trabajar en un marco que les dé trabajo y les apoye. Del mismo modo, sin traductores e intérpretes titulados, las actividades de los

servicios públicos no pueden funcionar con eficacia en un entorno multilingüe y multicultural. (Corsellis, 2010: 79).

1.4. Objetivos

El objetivo principal que pretendemos alcanzar es demostrar la justificación de la hipótesis mediante el análisis de las entrevistas realizadas a las partes implicadas: comunidad escolar (incluidas las familias), ONG prestataria del servicio y autoridad educativa. Todo ello tratando de prolongar el trabajo de investigación de Margarita Hornillos (2014).

A continuación se exponen los objetivos secundarios del estudio:

- Establecer el estado de la cuestión de los programas de acogida de la Comunidad de Madrid a inmigrantes en el ámbito educativo a día de hoy.
- Describir el Servicio de Traducción e Interpretación (SETI).
- Comparar las propuestas teóricas de estudiosos de las TISP con la situación del programa de traducción e interpretación en los centros educativos de la CAM.
- Describir brevemente, y a modo de comparación, los programas de TISP en el ámbito educativo de Navarra y de Victoria (Australia) y el servicio de interpretación telefónica en el ámbito sanitario. Así mismo, delimitar las buenas prácticas de estos programas, que puedan servir como modelo.
- Recoger información útil y real mediante el estudio de campo en centros educativos y en los organismos institucionales.
- Analizar el material y sacar conclusiones.
- Identificar los problemas de sensibilización y difusión del servicio y sus causas.
- Contribuir a mejorar la situación actual, gracias a las propuestas de los participantes y las que deriven de la investigación.

1.5. Estructura de contenidos

La estructura de este proyecto consta de dos partes esenciales: en primer lugar, se establecerá un marco teórico, que sirva como base de la investigación, sobre la que se apoyará la parte práctica. El marco teórico tiene como fundamento la idea expresada anteriormente: la sensibilización de la autoridad y de la comunidad educativas en cuanto a programas de atención y acogida a inmigrantes no hispanoparlantes se manifiesta, sobre todo, en factores como la difusión de los servicios o la formación de los profesionales y de los usuarios.

La sección teórica se divide en cuatro apartados, que tratarán los siguientes temas:

En primer lugar, se establecerá el estado de la cuestión de los programas de integración inmigrante en el ámbito educativo de la Comunidad de Madrid, destacando principalmente el Servicio de Traductores e Intérpretes.

A continuación, se estudiarán los presupuestos teóricos de especialistas sobre la reacción de las sociedades ante la llegada de inmigrantes, la profesionalización y regulación de los servicios de TISP y la formación y concienciación de los proveedores de servicios para trabajar con profesionales TISP.

Posteriormente, se analizarán las buenas propuestas de mediación interlingüística de la Comunidad Foral de Navarra, del Estado de Victoria (Australia) y del Servicio de Teleinterpretación de la Comunidad de Madrid.

Por último, se describirán las peculiaridades de la traducción e interpretación en el contexto educativo y su papel en la integración de los alumnos inmigrantes y sus familias.

El capítulo práctico comenzará con la sección «Muestra de datos y metodología» que contendrá una descripción de los centros y organismos objeto de estudio y de los

participantes. En ella se explicará, así mismo, la metodología empleada para obtener y tratar la información y las características de las entrevistas, y por último, se justificará la elección de los centros de estudio.

La segunda parte de este capítulo consistirá en analizar la información obtenida mediante las entrevistas y el trabajo de campo y en delimitar los resultados obtenidos, para así, por último, sacar las conclusiones pertinentes en el apartado final de la memoria.

En la sección «Conclusiones» estudiaremos si se ha confirmado o no la hipótesis inicial, ofreceremos ciertas propuestas de sensibilización y difusión del servicio del SETI, comunicaremos las dificultades encontradas en el proceso y, para terminar, trataremos de proponer líneas de investigación y aplicación que puedan dar continuidad a este estudio en el futuro.

Por último, el lector o investigador interesado encontrará en la última parte del trabajo los anexos, que contienen los modelos de cuestionarios y las transcripciones de las entrevistas realizadas en los centros educativos y en la Dirección General de Educación Infantil y Primaria.

1.6. Exención de responsabilidades

Este trabajo no pretende criticar ningún servicio existente ni ofender a las personas que lo gestionan o lo ponen en práctica. La autora es muy consciente de que en la realidad cotidiana de los centros educativos y las administraciones, son muchos los obstáculos que hay que superar, entre los que se encuentran la falta de tiempo, las limitaciones económicas, las exigencias burocráticas, la gran variedad de programas y servicios necesarios, etc.

Se trata aquí más bien de describir una situación, detectar posibles problemas de sensibilización y difusión y hacer propuestas constructivas desde la perspectiva de una estudiante de Máster de Traducción e Interpretación en Servicios Públicos que, si bien pueden considerarse casi utópicas, son, a fin de cuentas, a lo que sería deseable dirigir los esfuerzos.

Por último, las entrevistas transcritas reflejan las posturas de los participantes con respecto a las cuestiones planteadas, desde el puesto en la que trabajan. Son aportaciones con el único interés de contribuir a la elaboración de este trabajo y, por ende, a reflejar, defender o denunciar la realidad. Deben interpretarse como material para la investigación, la mejora y el progreso, y no como opiniones sesgadas ideológicamente. Sin embargo, ha de reconocerse que pueden tener un enfoque subjetivo.

En este trabajo se mantiene el anonimato de los participantes, pues esa fue una de las principales condiciones establecidas para que los entrevistados pudieran hablar libremente y su contribución fuera sincera.

Nota: se han obtenido los derechos de reproducción para las imágenes presentes en este trabajo.

2. Marco teórico

La primera parte de este trabajo pretende servir como base del estudio práctico que constituirá la segunda parte.

Se trata, en primer lugar, de delimitar cómo se ha gestionado y se sigue gestionando la diversidad lingüística y cultural en las aulas madrileñas, lo que nos servirá para sacar conclusiones sobre el grado de concienciación y sensibilización existente (epígrafe 2.1.).

El siguiente apartado representará, principalmente, una revisión bibliográfica de buenas prácticas y propuestas de aplicación de diferentes aspectos de la traducción y la interpretación en servicios públicos (TISP): reacción social e institucional hacia el fenómeno del interlingüismo, profesionalización de la figura del traductor e intérprete en los servicios públicos y formación y sensibilización de los proveedores de servicios y usuarios para trabajar con intérpretes y traductores (epígrafe 2.2.)

La información que de este último apartado extraigamos nos servirá para establecer, en la parte final de la sección práctica, un análisis constructivo entre el programa de traducción e interpretación que ofrece la Comunidad de Madrid y las pautas que proponen los investigadores y expertos.

A continuación, veremos tres casos de sistema de mediación interlingüística que pueden aportar soluciones y mejoras al programa del ámbito educativo de la Comunidad de Madrid y servir, en muchos aspectos, como modelo, especialmente en lo que a difusión se refiere: el Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra, el programa *Interpreting and Translating Services* en el estado de Victoria (Australia) y el Servicio de Teletraducción en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid (epígrafe 2.3.).

Por último, trataremos las peculiaridades de la mediación lingüística en el ámbito educativo y estableceremos una comparación con otros contextos (epígrafe 2.4.).

2.1. La inmigración en las aulas de la Comunidad de Madrid: la aplicación de la ley. El programa SETI

2.1.1. Actualización estadística sobre la presencia de inmigrantes en la Comunidad de Madrid

Presentamos aquí los datos sobre inmigración en la Comunidad de Madrid actualizados a fecha de junio de 2014 y del *Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid* (2014). Nos dan una idea aproximada de la situación actual en nuestra región y del peso que tiene en ella la presencia de personas extranjeras.

A fecha de junio de 2014, las personas inmigrantes empadronadas en la Comunidad de Madrid son un total de 891 675, mientras que las españolas representan más de las tres cuartas partes de la población: 5 612 750 personas.

Podemos afirmar que la población inmigrante empadronada en la Comunidad de Madrid está en proceso de decrecimiento desde enero de 2010, momento en que alcanzó su pico máximo con 1 118 991 inmigrantes empadronados. Véase la evolución en la Tabla 1:

Mes y año	N.º de inmigrantes
Enero 2006	949 354
Enero 2007	1 001 058
Enero 2008	1 060 606
Enero 2009	1 108 920
Enero 2010	1 118 991
Enero 2011	1 103 470
Enero 2012	1 047 174
Enero 2013	1 000 108
Junio 2013	974 665
Enero 2014	963 366
Junio 2014	891 675

Tabla 1: Evolución del número de inmigrantes.

[Elaboración propia a partir del *Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid*. Junio de 2014]

Si bien es verdad que esta disminución puede deberse a la crisis económica, no hay que olvidar que, según el *Informe de la población de origen extranjero*, en junio de 2014 hay un total de 298 605 personas nacionalizadas españolas en la Comunidad, por lo que no cuentan en las estadísticas como inmigrantes, ni tampoco aquellos irregulares. Todos ellos, sin embargo, pueden necesitar de los programas de atención a inmigrantes y, en este caso, del Servicio de Traductores e Intérpretes

Unos datos de especial interés para el ámbito que nos ocupa, el educativo, son las estadísticas que se refieren a la distribución por grupos de edad, que se presentan en la Tabla 2:

Grupo de edad	Porcentaje
<16 años	14,93 %
16-19 años	3,79 %
20-24 años	6,93 %
25-29 años	11,76 %
30-34 años	14,90 %

35-39 años	14,12 %
40-44 años	10,95%
45-49 años	8,26 %
50-54 años	5,68 %
55-59 años	3,82 %
60-64 años	2,15 %
>65 años	2,72 %

Tabla 2: Distribución de la población extranjera por grupos de edad
[Elaboración propia a partir del *Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid*. Junio de 2014]

Como podemos apreciar en la Tabla 2, las personas inmigrantes con edades comprendidas entre los 20 y los 49 años (susceptibles, por tanto, de ser padres con hijos en edad escolar) representan el 66,92 % del total, en datos de junio de 2014: la gran mayoría, pues. Por su parte, los menores de 19 años, el 18,72 %.

Si nos centramos en las nacionalidades de origen de los inmigrantes, es preciso destacar que un 52,67 % de ellos provienen de países cuya lengua materna no es el español. En la Tabla 3 se presentan los porcentajes por país:

Países de origen	Porcentaje	Evolución junio 2013-junio2014
Rumanía	23,56 %	-8287
Marruecos	9,24 %	-4058
Ecuador	6,43 %	-16 647
China	5,76 %	+ 1741
Colombia	4,65 %	-10 321
Perú	3,75 %	-10942
Bolivia	3,44 %	-6953
Bulgaria	3,24 %	-1568
República Dominicana	3,23 %	-3775
Italia	2,82 %	-1576
Paraguay	2,78 %	3043
Polonia	2,57 %	-1214
Ucrania	2,24 %	-691
Portugal	1,67 %	-923
Brasil	1,57 %	-2333

Tabla 3: Nacionalidades mayoritarias, porcentaje y evolución
[Elaboración propia a partir del *Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid*. Junio de 2014]

En la Tabla 3 comprobamos que la inmigración de la Comunidad de Madrid proviene principalmente de Rumanía. El resto de países de origen cuya lengua materna no es el español son Marruecos, Bulgaria, Italia, Polonia, Ucrania, Portugal, Brasil y China (con sombreado en la tabla). Este último es el único colectivo que ha aumentado en el último año, mientras que el resto ha perdido notablemente componentes, especialmente los ecuatorianos. Más de la mitad de personas extranjeras de la Comunidad de Madrid no tienen como lengua materna el español, por lo que tendrán carencias que afectarán, sin duda, a su vida cotidiana y a su relación con los servicios públicos de la Comunidad, incluidos los centros educativos a los que acuden sus hijos, en caso de que los tengan.

En la Tabla 4 se observa la variación del número de alumnos inmigrantes desde el curso 2000-2001 hasta el curso 2012-2013, según los datos del *Anuario estadístico de la Comunidad de Madrid (1985-2015)*:

Curso	N.º de inmigrantes matriculados en centros educativos
2000-2001	40.967
2001-2002	57.573
2002-2003	81.723
2003-2004	98.020
2004-2005	102.958
2005-2006	112.558
2006-2007	124.368
2007-2008	145.463
2008-2009	148.303
2009-2010	150.081
2010-2011	152.736
2011-2012	150.823
2012-2013	143.499

Tabla 4: Número de alumnos extranjeros por curso
[Elaboración propia a partir del *Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid*. Junio de 2014]

Si bien en los cursos 2011-2012 y 2012-2013 el número de alumnos inmigrantes ha descendido, esta es una variación ligera, prácticamente imperceptible, aunque puede ser indicativa de una tendencia.

Extraemos como conclusión que la presencia de población inmigrante en la Comunidad de Madrid y, por extensión, en los colegios e institutos madrileños (tanto alumnos como familias) es aún relevante y digna de atención por parte de las autoridades. También lo es el dato de que más de la mitad de entre ellos no tienen el español como lengua materna, por lo que todo parece indicar que un servicio como el del SETI como medida de promoción educativa es una realidad que conviene fomentar.

2.1.2. Aspectos preliminares sobre el derecho a la traducción y a la interpretación en centros educativos y sobre la concienciación institucional

En el sistema judicial español ya hace tiempo que se lleva reconociendo la necesidad de las traducciones e interpretaciones en los procesos. Es bien conocida, así mismo, la Directiva 2010/64/UE de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho de traducción y de interpretación en los procesos penales, que reza, en su artículo 14:

El derecho a traducción e interpretación para aquellas personas que no hablan o entienden la lengua del procedimiento se consagra en el artículo 6 del CEDH, según la interpretación de la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. La presente Directiva facilita la aplicación de tal derecho en la práctica. Para ello, la presente Directiva tiene por objetivo garantizar el derecho del sospechoso o acusado a la interpretación y traducción en los procesos penales con vistas a garantizar su derecho a un juicio equitativo. (D. 2010/64/UE, 2010: 14).

Esta directiva, traspuesta en España el 27 de abril de 2015 mediante la Ley Orgánica 5/2015, determina como derecho esencial la traducción e interpretación para los no hispanohablantes (en el caso de España), para garantizar la igualdad de condiciones en el acceso a la justicia.

Desde las instituciones se reconoce, pues, que las personas extranjeras que no hablan ni entienden bien o nada el español no pueden ser juzgados sin contar previamente con un intérprete o traductor que permita la comunicación y la transmisión plenamente satisfactorias de toda la información y de todos los documentos, con el fin de servir de medio igualador con el resto de la población.

Podemos afirmar sin riesgo a equivocarnos que las administraciones europeas, nacionales y regionales comienzan a estar concienciadas a este respecto, quizás porque en el ámbito jurídico, los obstáculos que supone la falta de comprensión pueden tener consecuencias fatales, sobre todo para el procesado, aunque también para el conjunto de la Justicia y de la sociedad.

Con respecto a la educación, las personas extranjeras se encuentran a la fuerza con los mismos problemas de comunicación que en la justicia, cuestión que puede tener tantas o más repercusiones que en este último contexto, y que, por lo tanto, debería atenderse de la misma forma.

En la publicación *Integrating Immigrant Children into Schools in Europe* (2009), de la Red Eurydice de la Comisión Europea, se estudia la comunicación entre los centros educativos y las familias inmigrantes en los países de la Unión como punto clave de la acogida:

Parental involvement in the education of their children is important to children's success at school. However, many immigrant parents are likely to encounter difficulties of a linguistic or cultural nature and measures to ensure that information is passed on efficiently between schools and immigrant families, specifically by using languages other than those used at school, are therefore essential. (Comisión Europea, 2009: 7).

Los centros educativos son uno de los primeros organismos con los que entran en contacto las familias inmigrantes a su llegada a España, siempre que tengan hijos en edad escolar. Si vienen a España es porque tienen el convencimiento de que podrán ofrecer un futuro mejor a sus hijos, por lo que confían plenamente en que estos reciban una buena educación que les permita después ser personas íntegras y formar parte natural de la nueva sociedad que les acoge.

Las familias necesitan ser partes activas en el proceso y sentirse ayudadas y comprendidas. En ello cobra, lógicamente, un papel crucial un servicio de mediación interlingüística generalizado.

Desde luego, las autoridades nacionales parecen concienciadas de la necesidad de tomar medidas en favor de la acogida a inmigrantes en el sistema educativo, y son conscientes de que es a ellas a las que les corresponde dar el primer paso, pues los textos legales lo reflejan:

- El Artículo 9.1. del Título I de la conocida como Ley de Extranjería (2000) habla de que «todos los extranjeros menores de dieciocho años tienen derecho y deber a la educación en las mismas condiciones que los españoles. (...)».

En ello subyace la idea, entre otras, de que tanto los alumnos extranjeros como sus familias deben poder acceder a la misma información y a los mismos servicios que sus compañeros hispanohablantes y sus respectivas familias. La mayor diferencia, *a priori*, de las dos partes es el contexto cultural y lingüístico de cada una y su grado de integración en la sociedad.

La idea de la «igualdad de condiciones» nos recuerda a la Directiva 2010/64/UE sobre el derecho de traducción e interpretación en el ámbito judicial, que podría servir como modelo para el ámbito educativo

- La Constitución española, en el punto 5 de su Artículo 27, establece: «Los poderes públicos garantizan el derecho de todos a la educación, mediante una programación

general de la enseñanza, con participación efectiva de todos los sectores implicados y la creación de centros docentes.»

- La Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo también otorga a los poderes públicos la capacidad de «proporcionar servicios educativos externos y facilitar la relación de los centros públicos con su entorno y la utilización por parte del centro de los recursos próximos, tanto propios como de otras Administraciones públicas».

Esta última cita tiene mucho que ver con la difusión y promoción de los recursos de que consta la propia Administración, como es, en el caso de la Comunidad de Madrid, el SETI.

El estudio de 2005 del Ministerio de Educación y Ciencia titulado *La atención al alumnado inmigrante en el sistema educativo en España* refuerza, así mismo, la idea del apoyo a las familias inmigrantes: «La atención educativa al alumnado inmigrante no puede realizarse adecuadamente sin poner en marcha, por parte de las Administraciones educativas, medidas que vayan dirigidas a la atención y apoyo a las familias de este tipo de alumnado.»

Estos programas implican un esfuerzo constante por parte de las administraciones, que deben procurar incentivar en la práctica y mejorar con el paso del tiempo. A esto también se refiere la sensibilización y la concienciación, que no se limitan únicamente a las buenas intenciones plasmadas en los textos legales y programas, sino que estos últimos deben fomentarse, difundirse a los posibles usuarios, ser eficaces y mantener esta eficacia a largo plazo.

En los textos legales sobre educación, no aparece ninguna referencia al derecho a traducción e interpretación que tienen los inmigrantes: únicamente se incluyen aspectos como la acogida mediante medidas generales de atención a la diversidad, el derecho universal a la educación en igualdad de condiciones y la cooperación con las familias de los estudiantes.

Sin embargo, y como aparece en el estudio del Ministerio de Educación y Ciencia mencionado (2005), son muchas las administraciones regionales que han propuesto medidas de comunicación interlingüística, entre ellas, la Comunidad de Madrid, que creó su programa SETI en cumplimiento de los artículos 78.1 y 79.3 de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación, ya mencionada:

78.1. Corresponde a las Administraciones públicas favorecer la incorporación al sistema educativo de los alumnos que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorporen de forma tardía al sistema educativo español. Dicha incorporación se garantizará, en todo caso, en la edad de escolarización obligatoria”.

[...]

79.3. Corresponde a las Administraciones educativas adoptar las medidas necesarias para que los padres o tutores del alumnado que se incorpora tardíamente al sistema educativo español reciban el asesoramiento necesario sobre los derechos, deberes y oportunidades que comporta la incorporación al sistema educativo español (LOE: 2006).

Si bien en estos artículos de la LOE no aparece la mención expresa a extranjeros o inmigrantes no hispanohablantes, susceptibles de necesitar la acción del SETI, estos son los que, por lo general, se encuentran en los supuestos que en ellos se recogen.

2.1.3. El Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid

El Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid ha sido objeto de descripción en varios trabajos de investigación durante la última década (véase Valero.; Ayala y Gallego: 2004).

Al tratarse de un centro clave para nuestro estudio, es preciso recordar sus características principales, para poder, así, aludir a ellas desde la perspectiva de la sensibilización y la difusión a lo largo de estas páginas.

El SETI es un programa que la Dirección General de Educación Infantil y Primaria implantó en el año 2001, como respuesta a la gran afluencia de inmigrantes a las aulas madrileñas. El servicio lo presta, mediante la figura del contrato menor, el departamento del mismo nombre, el SETI, que pertenece a la ONG COMRADE, y lleva funcionando desde 1992 para asistir a inmigrantes (refugiados, desplazados, solicitantes de asilo y de otro tipo) en sus trámites con las distintas administraciones españolas.

El Servicio de Traductores e Intérpretes no solo trabaja con los centros educativos de la Comunidad de Madrid, sino que realiza sus tareas en muchos otros contextos, aunque siempre con el objetivo de evitar la exclusión social. Es una entidad registrada como de ámbito nacional. De hecho, las tareas de traducción suelen serlo, mientras que las de interpretación y mediación lingüística se ciñen más bien a la Comunidad de Madrid y alrededores.

Desde el SETI reivindican la interpretación presencial, pues se trata, según Steffanova, (2010: 84) de «un recurso de distinta naturaleza, necesario y significativamente más eficaz en situaciones más específicas como, por ejemplo, la de los inmigrantes en situación de riesgo de exclusión social.»

Los profesionales que trabajan para el SETI son un total, según datos de Steffanova (2010: 85), de 8 personas contratadas y alrededor de 55 voluntarios, que suelen provenir de los países de origen de los inmigrantes a los que interpretan, por lo que pueden compartir el dialecto y, a veces, la cultura. Según esta autora, estos profesionales están «todos formados en mediación intercultural», afirmación no compartida por Valero Garcés; Ayala, y Gallego, (2004:51), que indican en una publicación anterior, refiriéndose al SETI, que «muchos de sus traductores son también voluntarios y no siempre remunerados. Ello implica que con cierta frecuencia sean simplemente bilingües sin formación específica en traducción e interpretación».

Si bien los datos que arriba se presentan no están necesariamente actualizados, nos pueden dar aun así una idea aproximada de la realidad. Era nuestra intención contar con los datos actuales, aunque, como se verá en la parte práctica, no se ha podido finalmente disponer de la colaboración del SETI para elaborar este trabajo.

El SETI trabaja con particulares, normalmente inmigrantes en dificultad, instituciones, otras ONGs y empresas. Sus fuentes de financiación son, principalmente, las subvenciones públicas, mediante la asignación tributaria del IRPF (en su página web aparece la mención al Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales). En el marco de los servicios que presta a los centros educativos, recibe retribución económica por parte de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

En el ámbito educativo, el Servicio de Traductores e Intérpretes se inserta en el Plan de Educación Compensatoria (o «Compensación Educativa»), este recogido en el Acuerdo para la Mejora de la Calidad del Sistema Educativo, firmado en el año 1999 por el Gobierno de la Comunidad de Madrid.

Los objetivos de este plan, según aparece en el *Plan Regional de Compensación Educativa para la Comunidad de Madrid*, son:

- Desarrollar las medidas que aseguren la efectividad del principio de igualdad de oportunidades en la educación del alumnado que se encuentra en situación de desventaja socioeducativa.
- Impulsar las acciones que garanticen la calidad educativa y la adecuada atención de este alumnado.

- Desarrollar medidas específicas de carácter integrador dirigidas al alumnado con necesidades de compensación educativa.
- Incorporar la iniciativa social a la acción educativa de las distintas Administraciones implicadas (1999).

Estos objetivos se refieren a unos factores esenciales: la escolarización, apoyar a centros destinatarios de fondos públicos, actividades complementarias, la educación intercultural, la colaboración entre las distintas administraciones y la participación de la sociedad.

Es preciso señalar, sin embargo, que en este Plan aún no se recoge el programa de Traductores e Intérpretes, ni alusión alguna a la necesidad de creación de un servicio lingüístico.

Si atendemos a lo expuesto en la Circular de la Dirección General de Promoción Educativa del curso 2005-2006, el programa SETI pretende cumplir los siguientes objetivos:

- Ayudar a las familias que no hablan bien o nada el español a comunicarse con los centros y servicios educativos.
- Promover la integración de las familias inmigrantes en la vida escolar.
- Servir como recurso para los centros educativos sostenidos con fondos públicos y para los servicios educativos.

En las diferentes Direcciones de Área Territorial (Norte, Sur, Este, Oeste, Capital), las Unidades de Programas Educativos (UPE) son las que se encargan de gestionar este y otros servicios de Educación Compensatoria (como el SAI o las Aulas de enlace, otros dos programas de interés en lo que a inmigración se refiere).

Los centros educativos que necesiten un traductor o intérprete deben solicitarlo rellenando un anexo (Anexo I) que se encuentra en Internet, y dirigirlo a la UPE de la DAT que le corresponda (esta, a su vez, lo transmitirá a la Dirección General de Educación Infantil y Primaria, que será la que solicite el servicio a la ONG COMRADE en última instancia). En este formulario, hay que especificar la siguiente información:

- Datos de la persona solicitante (director o jefe de estudios del centro).
- Datos del centro.
- Especificación de si solicita traducción o interpretación y motivos.
- Fecha y hora de la reunión (si se trata de una interpretación).
- Lengua que interviene.
- Fecha y firma.

Como aquí se aprecia, las interpretaciones se destinan a reuniones fijadas con antelación, con fecha y hora determinada.

Este servicio se presta en más de 30 idiomas, entre los que se encuentran los siguientes: albanés, alemán, árabe, armenio, bielorruso, búlgaro, checo, chino, eslovaco, francés, farsi (persa), georgiano, húngaro, japonés, inglés, portugués, polaco, ruso, rumano, serbocroata, ucraniano, vietnamita y wolof.

Las principales prestaciones que se ofrecen son las de traducción de documentos necesarios para la matrícula inicial y para el conjunto de la escolaridad de los alumnos, y las de interpretación de entrevistas y reuniones de cualquier miembro de los servicios educativos madrileños con las familias inmigrantes.

En la *Circular de la Dirección General de Promoción Educativa* (2008-2009), en su anexo III, aparece una relación de los documentos esenciales para la escolarización de los alumnos extranjeros que han sido traducidos a ocho idiomas y que están a disposición de las familias, así como un enlace para acceder a ellos. Sin embargo, no ha sido posible

encontrarlos, ni pinchando en el enlace ni realizando una búsqueda en el portal de www.madrid.org.

El servicio del SETI se da a conocer a los centros y a las familias en la página web de las Direcciones de Área así como en la página web de www.madrid.org y en el Portal de Educación de la Comunidad de Madrid.

En todas estas páginas se da aproximadamente la misma información: destinatarios del programa, objetivos, instrucciones para la solicitud, lenguas en las que se ofrece, datos de contacto y documentación. Esta última sección suele incluir la circular que regula su funcionamiento (del curso 2008-2009 o del 2005-2006, según las páginas), el formulario de solicitud del servicio y, en ocasiones, un enlace a una *Guía de primeros pasos para inmigrantes*, en la que no aparece información sobre el SETI.

En las páginas web de las DAT Capital y Norte también se suministran cuatro archivos de los principales espacios de un centro educativo en árabe, rumano, chino y búlgaro.

En cuanto a la DAT Este, no se refleja en ningún lugar el servicio del SETI, sino que, en lo que a programas de atención a la diversidad se refiere, se remite a la página central de www.madrid.org.

Con la intención de justificar la elección de este Servicio de Traductores e Intérpretes como tema central de nuestro estudio, aludimos aquí a las afirmaciones de Valero (2014: 50) que sobre él expresa:

In 2001, the Madrid Regional Government approved and interpreting and translation service for a number of minority languages. To use the service, the school or institution first requests an interpreter or translator for a particular language. A meeting is then scheduled between the interpreter, who is sent by the Department of Education, and the family or person concerned. This type of service can, however, take more than a week to schedule [...]. Although the program is in expansion, it is clearly inadequate and there is room for improvement. (Valero, 2014: 50).

En los puntos que siguen de esta parte teórica, estableceremos, pues, un marco de propuestas deseables e ideales para la mejora del programa SETI. Proviene de estudiosos de las TISP y de otras instituciones, y tratan sobre sistemas de traducción e interpretación en servicios públicos y modos de sensibilización y difusión.

2.2. La sensibilización de los diferentes agentes participantes en un sistema de TISP

El epígrafe que aquí comenzamos tiene como objetivo repasar las teorías y propuestas de mayor interés sobre el proceso de sensibilización para la implantación y la continuación de un deseable sistema de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en cualquier sociedad. En este caso, haremos una alusión especial a la española y a la madrileña, por tratarse del contexto de nuestro análisis.

Ann Corsellis, investigadora y profesional británica de renombre en el campo de las TISP, estableció un total de cinco grupos implicados en estos servicios lingüísticos: «1. *public services*; 2. *language profession*; 3. *academics*; 4. *citizens of the country, their civil service and government*; 5. *those who do not have an adequate command of the language of the country in question*» (2002: 30).

La autora considera a los cinco grupos responsables del cambio y de la mejora de los servicios de TISP. El trabajo debe ser coordinado y paralelo, pues «*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.*» (Corsellis, 2002: 31). Afirma, así mismo, que el objetivo final al que dirigir los esfuerzos es la creación de un sistema con proyectos, planes y pautas comunes entre los diferentes grupos, en que todos hicieran por comprenderse y apoyarse (Corsellis, 2002, 31). Es un objetivo que planteamos de igual modo para el Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid.

Si nos proponemos asignar a cada grupo establecido por Corsellis su correspondencia en el contexto del SETI en esta región, podríamos determinar la relación de la Tabla 5:

Grupos propuestos por Ann Corsellis (2002)	Correspondencia con respecto al SETI
1. <i>Public services</i> (proveedores de servicios)	1. Centros escolares: comunidades educativas de los centros sostenidos con fondos públicos y otros servicios educativos.
2. <i>Language profession</i>	2. Profesionales traductores e intérpretes: SETI (ONG COMRADE)
3. <i>Academics</i>	3. Universidades y grupos de investigación sobre TISP.
4. <i>Citizens of the country, their civil service and government</i>	4. Institución: Consejería de Educación de la CAM. Ciudadanos españoles y madrileños. Funcionarios.
5. <i>Those who do not have an adequate command of the language of the country in question</i>	5. Usuarios: inmigrantes residentes en ciudades y pueblos madrileños con hijos en edad escolar y que no dominan el español.

Tabla 5: Correspondencia entre los grupos de Ann Corsellis y la realidad estudiada [Elaboración propia].

En nuestro trabajo tienen cabida los cinco grupos referidos por Corsellis: , el epígrafe 2.1. se centra en la sensibilización de la institución y los ciudadanos ante la llegada de inmigrantes

(grupos 4 y 5); el epígrafe 2.2 está dedicado a los profesionales de la traducción e interpretación en el ámbito social (grupo 2). Finalmente, el epígrafe 2.3. trata sobre los proveedores de servicios (grupo 1). Si nos fijamos, podremos apreciar más adelante, en la parte práctica, que los diferentes participantes en las entrevistas pertenecen precisamente a estos grupos.

El grupo que Corsellis denomina «académicos» está presente a lo largo del estudio teórico así como del práctico, por sus propuestas: es, además, el que lógicamente más sensibilización muestra y el que fomenta una mayor movilización del resto de las partes, aunque quizá se les pueda recriminar no llevar siempre a la práctica de forma eficaz los resultados que obtienen de sus investigaciones.

2.2.1. Reacción de las sociedades de acogida hacia los inmigrantes e institucionalización

El fenómeno de la inmigración es fruto de diversas circunstancias, y sus protagonistas pueden decidir dar este paso por distintos motivos, que varían desde la estancia con duración limitada, hasta la residencia permanente por jubilación, la búsqueda de trabajo, de una formación acorde con los deseos o necesidades y la huida de los países de origen por la pobreza, las guerras, la enfermedad, el hambre o la falta de oportunidades de todo tipo.

Lo cierto es, en cualquier caso, que la inmigración es una realidad que parece que va en aumento en el mundo entero, por lo que los Gobiernos en sus diversas escalas deberían gestionarla de la forma más beneficiosa posible tanto para los inmigrantes como para la sociedad de acogida. Además, a la inmigración suele ir asociado el problema de incomprensión lingüística, que es el aspecto por el que nos interesamos especialmente en el presente estudio.

Parece una verdad lógica y universal que la comprensión entre el inmigrante y la sociedad de acogida es básica para su mejor integración y para que las instituciones y el país funcionen correctamente. En cambio, se viene comprobando que el fracaso o la ausencia de medidas integradoras sistematizadas y eficaces de países receptores de inmigración resultan ser causas directas de marginalización, violencias extremas, odio, precariedad social y laboral y crisis identitarias.

Es evidente, pues, que el funcionamiento de las políticas de acogida a inmigrantes no les afecta únicamente a ellos, como se tiende a pensar, sino también y, cabría añadir, sobre todo, a la sociedad receptora.

La sensibilización o la ausencia de ella se manifiesta, en primer lugar, en el modelo de acogida proporcionado a los inmigrantes por parte de las sociedades y de las instituciones, que son las que finalmente ostentan el poder de gestión y decisión.

En los estudios de TISP, se suelen distinguir dos tipos de modelos de acogida de las sociedades hacia los inmigrantes. El primero de ellos es el conocido como «modelo integrador», que consiste en la apertura de la sociedad de acogida hacia los inmigrantes, por ejemplo, ofreciéndoles servicios en sus propias lenguas (mediante interpretación y traducción).

El segundo es el célebre *melting pot*, como se le denomina en inglés, que es la tendencia natural de la mayoría de los países: este modelo pretende que prácticamente la absoluta responsabilidad de integración recaiga sobre los inmigrantes, que ellos deban aprender por su cuenta el idioma del país, y, así, poder vivir e integrarse en la sociedad.

Por su parte, la publicación del Ministerio de Educación español *¿Asimilar o integrar?: Dilemas ante el multilingüismo en las aulas* (2003: 33-39) diferencia principalmente tres modelos de acogida basados en dos factores de estudio fundamentales, que se reflejan en la tabla 6:

Modelo	Mantenimiento de la diversidad	Fomento de las relaciones intergrupales
Integrador	Sí	Sí
Asimilador	No	Sí
Segregacionista o aislador	Sí	No

Tabla 6: Modelos de acogida de una sociedad hacia los inmigrantes [elaboración propia a partir de la información mencionada]

Consideramos esta distinción más exacta y detallada que la dicotomía expuesta anteriormente, pues responde con mayor precisión a los posibles modelos más frecuentes, que incluso a veces coexisten en un mismo país:

- La política integradora se basa en llevar a cabo acciones globales, que no solo incluyan a los inmigrantes, sino también a la población de acogida. Pretende el equilibrio entre la conservación de las peculiaridades propias de cada parte y el acercamiento a las propias del grupo contrario, especialmente en lo que a cultura y lengua se refiere. También «busca intencionadamente la modificación de las relaciones de poder entre mayorías y minorías, ya que procura el conocimiento y el enriquecimiento mutuos.» (*Asimilar o integrar*, 2003: 38).
Es este el modelo preferido y recomendado por los expertos, también fomentado por los investigadores de traducción e interpretación en servicios públicos, pues el ideal de estos servicios es permitir que tanto los usuarios inmigrantes como los proveedores de servicios se expresen en sus lenguas de origen y desde sus visiones culturales respectivas.
- El modelo asimilador, por su parte, consiste básicamente en hacer cumplir el refrán «cuando a Roma fueres, haz lo que vieres»; es decir, en fomentar que las personas extranjeras adapten completamente su *modus vivendi* al aceptado como común y válido en la sociedad receptora, incluida la lengua. Esto implica incentivar el olvido y el desprecio, por «inútiles», de costumbres, acciones culturales y lengua propias del inmigrante. Las políticas y medidas relacionadas con este modelo son las que se suelen conocer como «compensatorias», o lo que es lo mismo: sirven para compensar las carencias que puedan tener estas personas para igualarlas al resto de la sociedad. Es el modelo que generalmente se está aplicando desde la mayoría de instituciones públicas españolas, entre las que se encuentra la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Para terminar, la política segregacionista o aislacionista respeta la diferencia de los grupos de extranjeros, pero fomenta la separación entre los grupos, lo cual resulta en la marginalización de las comunidades inmigrantes y en el veto al acceso y a la participación sociales.

En la mayoría de los países receptores de inmigrantes, se tiende actualmente a hacer alarde de políticas de acogida de la diversidad cultural y lingüística, que suelen esconder, a fin de cuentas, el modelo asimilador anteriormente expuesto. Se trata de países que, por lo general, priman la homogeneidad y exigen la asimilación y el esfuerzo mayor, es decir, la responsabilidad, provenga de los extranjeros. A este respecto, en la publicación anteriormente mencionada se advierte de lo siguiente:

Sin obviar la dimensión individual de esta cuestión, es preciso señalar la dimensión colectiva. Los individuos viven en sociedad y las opciones que han de abrirse a ellos no deben imposibilitar el mantenimiento de sus vínculos sociales elementales; sin embargo, la presión asimiladora puede ser tan grande que conduce al abandono, cuando no al

rechazo, de su lengua y de su cultura (véanse May, 2001; y Skutnabb-Kangas, 2000). Las consecuencias a largo plazo son conocidas, sobre todo en relación con la falta de integración tanto en el grupo de origen como en el de acogida. (Martin, 2000: 35, 36)

A la presión asimiladora mencionada en el párrafo citado se le une, además, la gran cantidad de prejuicios que suele existir hacia los niños y las familias inmigrantes, que se identifican automáticamente como problemáticos o carentes de las herramientas básicas para convivir en sociedad. (Vila, 1999:146, 147).

El objetivo recomendable es más bien impulsar su autoestima y que se sientan comprendidos y valorados en la sociedad de acogida. En ello cobra una especial relevancia la mediación lingüística, pues permite a los proveedores de servicios «ofrecer el nivel de experiencia adecuado a las personas que hablan una lengua diferente, permitiendo de este modo que recobren el control de sus propios asuntos y lleguen a ser autosuficientes en la práctica en el país nuevo.» (Corsellis, 2010: 2).

La escritora marroquí Berrada-Berca va más allá, y señala en su artículo «Retrouver le socle des valeurs universelles» (2015), sobre el germen de los extremismos ideológicos actuales, la necesidad de que sean ambas partes (los inmigrantes o descendientes de inmigrantes y las personas de las sociedades de acogida) las se hagan responsables de su propia convivencia y de la integración mutua:

Si l'intégration nécessite une sérieuse mise à plat du modèle économique, une profonde refonte sociale, une réhabilitation totale du rôle de la culture, une évolution nécessaire des mentalités pour savoir accueillir les différences dans l'ouverture à autrui, et dans une véritable réciprocité d'échanges, si, comme Patrick Chamoiseau le disait, il faudrait en effet se résoudre à parler du vivre-ensemble et à en parler vraiment, plutôt que d'enfermer cette réalité dans le mot creux d'intégration, qui ne distribue pas la responsabilité sur les deux parties. (Berrada-Berca, 2015: 108)

Si atendemos ahora al papel de las instituciones y gobiernos (uno de los grupos establecidos por Ann Corsellis, 2002) en lo que se refiere a los servicios de mediación lingüística, esta misma autora se hace la pregunta en una obra posterior de si «¿considerarán como una prioridad el recurrir y establecer estructuras y sistemas nacionales para proporcionar intérpretes y traductores en los servicios públicos que tengan las competencias correspondientes [...]?».

Los expertos coinciden en responder a esta pregunta de la misma manera: en las sociedades actuales receptoras de inmigrantes, por lo general, esto no se considera una prioridad. En todo caso, surgen acciones locales o, como mucho, regionales que suelen caracterizarse por ser improvisadas, poco reflexionadas, ajenas a la demanda y a la realidad y no tratarse de acciones sistematizadas y coordinadas.

De hecho, «uno de los mayores obstáculos para desarrollar las políticas e implantar las estrategias es que las competencias y estructuras necesarias para realizar el trabajo no están disponibles» (Corsellis, 2010: 157). Es, pues, un círculo vicioso que es preciso cortar por algún lugar. Además, puesto que los beneficiarios de los servicios de traducción, los inmigrantes, se encuentran en situaciones vulnerables, ellos no están precisamente en condiciones de reivindicar sus derechos.

Las razones principales por las que los programas de traducción no suelen tener un alto grado de institucionalización tienen que ver con la falta de sensibilización y de concienciación (que afecta a todo lo demás y origina que la institución se desentienda), los recursos económicos limitados, la falta de reconocimiento del problema o que no se comprenda en toda su magnitud, el que existan asuntos más urgentes y prioritarios, la tendencia hacia los nacionalismos y la homogeneidad, la prevención del efecto llamada, la

descarga de toda la responsabilidad en el inmigrante y la falta de compromiso de las autoridades, que conlleva la delegación de la tarea en ONGs o en empresas privadas.

Lo ideal y deseable sería contar con un sistema que controlara la propia administración: a partir de estudio de diagnóstico de la realidad según los siguientes criterios: lenguas que se hablan en la zona, número de hablantes por lengua, perfiles de edad, lugar de residencia, forma y razón de emigración, lugar de origen, nivel de educación y situación social y pronósticos del cambio demográfico (Corsellis, 2010: 162).

Ann Corsellis (2002: 182-186) y Valero (2014) establecen diferentes pasos por los que suelen pasar las sociedades e instituciones para instaurar un sistema de TISP estructurado y eficaz (a velocidades distintas según el grado de sensibilización y, por tanto, los medios que invierta cada una). Los analizamos en la Tabla 7:

Etapa	Explicación
1. ^a : El problema de incomprensión lingüística no se ve ni se reconoce	Si no afecta al funcionamiento normal de los servicios y si los trabajadores no protestan, se evita el problema y no se identifica como tal.
2. ^a : Se empieza a ver un atisbo de problema, pero aún no se reconoce realmente.	Se empieza a dar soluciones improvisadas a los casos de incomprensión lingüística. se deja que las medidas (o «parches») se tomen desde los centros y no desde la administración.
3. ^a : Se reconoce el problema.	Esta es la etapa esencial para tomar las medidas necesarias. Aquí conviene que la institución que toma las decisiones se rodee de personas expertas en comunicación intercultural y TISP.
4. ^a Se estudia la situación y se aplican soluciones	Es la etapa que más tiempo dura y que más esfuerzos precisa para hacerse realidad. Consiste en activar varios mecanismos: la selección de intérpretes y traductores preparados, su formación continua y la formación de los proveedores de servicios.
5. ^a Se va progresando a nivel local.	Esta etapa es necesaria para que el conjunto del sistema funcione. En ella es clave la sensibilización y la motivación de los agentes movilizados.
6. ^a Se institucionaliza el servicio	El cambio que se está produciendo a diferentes escalas finalmente toma una amplitud nacional o regional.
7. ^a Se corresponden los avances locales con los regionales o los nacionales	Se trata aquí de la sistematización y unificación de procesos.

Tabla 7: Etapas de las sociedades en la instauración de un servicio de TISP

En resumidas cuentas, podríamos comparar la implantación de programas de traducción e interpretación en servicios públicos con la venta de un producto en una empresa cualquiera: si se quiere tener éxito, son precisas una campaña de *marketing* y difusión, una captación de los clientes (concienciación de los usuarios, en definitiva), una buena gestión y una inversión contundente. Se confirma de nuevo, pues, que la sensibilización y la difusión son clave.

Corsellis (2010:88) nos habla de los beneficios que puede aportar el aumento del grado de sensibilización de las instituciones y de la consecuente mejora del servicio en todos los aspectos:

La calidad del servicio a través de las lenguas y de las culturas mejora visiblemente y con rapidez [...]; parece que estas buenas prácticas llevan a reducciones importantes en los

gastos; aquellos que no hablan la lengua del país logran integrarse en el trabajo más fácilmente, aumenta su confianza en el personal de los servicios públicos y resulta más fácil colaborar con ellos; el personal de los servicios públicos empieza a mostrar satisfacción por trabajar con personas de distintas procedencias culturales cuando conocen sus habilidades y estructuras y existe confianza mutua. (Corsellis, 2010: 88)

Los grupos identificados por Corsellis como proveedores de servicios y profesionales del lenguaje (1 y 2) requieren de una sensibilización y una formación específicas para sustentar el progreso del sistema de mediación en una sociedad concreta y en un área concreta. Esta misma autora propone (2002) una consideración cautelosa y reflexionada de los medios y formas utilizados:

If, for example, a nurse, a police officer or a public service interpreter has spent a busy day dealing with life and death, theft and road traffic, housing applications and school reports they do not necessarily wish to spend their evenings reading about them. What they do need are: short training videos, which will help them assimilate information in the shortest possible time, statistics to support funding applications and decisions, and ready-made tools for the job. (Corsellis, 2002:32.)

Precisamente, continuamos en los siguientes apartados con el desarrollo de esta misma idea de formación y sensibilización de los profesionales y de los trabajadores de los servicios públicos, por la responsabilidad que ellos tienen en el proceso de consecución de un sistema de TISP práctico y aplicable.

2.2.2. La profesionalización y la profesionalidad de los traductores e intérpretes en los servicios públicos

Comenzamos un epígrafe de revisión bibliográfica y comentario de las principales teorías de expertos en lo que a la profesionalización de los profesionales de los programas TISP se refiere. Para comenzar, en un artículo del volumen recopilatorio *The Critical Link 4*, se define el término «profesión» como sigue:

A profession is a group of people sharing a common expertise who profess to a code of values in order to protect its clients, body of knowledge and colleagues. [...] Professionals establish national, transparent, accountable and consistent systems, which includes: selection, training and in-service training, assessment & qualification, registration, good practice, quality assurance and disciplinary procedures. (A. Corsellis, J. Cambridge, N. Glegg y Sarah Robson, 2007:140).

En esta misma línea, la «profesionalización» es el proceso necesario que habría que seguir para lograr que una actividad con características concretas, como son las TISP, adquiriera una naturaleza profesional: así, tanto los que desempeñaran esas tareas como el resto de la sociedad reconocerían su interés y necesidad (estarían, pues, «sensibilizados y concienciados»).

Si queremos hacer una distinción entre «lo que es profesional» de lo que es «propio de aficionados» en lo que se refiere a interpretación y traducción, nos basamos en las palabras de Cecilia Wadensjö:

Professionalism might signify shared feelings of pride and responsibility for the everyday activities performed in and by working teams. [...] Amateurism as related to interpreting can mean both 'not for payment' performed interpreting services and interpreting providers having no professional training for the task. (Wadensjö, 2007: 1)

Lo que un sistema de mediación lingüística que se precie debe fomentar es, ante todo, la preparación de sus profesionales (es decir, la formación en traducción e interpretación sociales) y la retribución del trabajo acorde al grado de dificultad y de exigencia (que es muy elevado). La ausencia de estas medidas denota un nivel más bien bajo de sensibilización de las instituciones competentes y de los organismos que prestan los servicios.

Podemos afirmar, por tanto, que la profesionalización de los traductores e intérpretes es causa y consecuencia directa de la sensibilización en mediación lingüística. Es la primera regla que no se suele cumplir, ni, por lo general, se exige que se cumpla desde las instituciones organizadoras. Sin embargo, se ha comprobado que las consecuencias que ello acarrea son nefastas y pueden afectar gravemente, no solo a la comunicación, sino también a la situación de los usuarios.

Los intérpretes y traductores deben poder disfrutar de un marco profesional en el que trabajar, que les dé apoyo, seguridad y una conciencia de unidad y responsabilidad hacia la profesión. La falta de este puede crear un efecto rechazo en las instituciones, trabajadores de los servicios públicos y usuarios extranjeros, lo que supone ir marcha atrás en el proceso de cambio.

Se produce, además, un efecto dominó, pues a falta de este marco en que los intérpretes y traductores se puedan apoyar y «si se les trata de forma despectiva y no se les da una estructura profesional para trabajar que valga la pena, es lógico que hasta el más comprometido renuncie» (Corsellis, 2007: 86). Por tanto, muchos de los estudiantes de traducción e interpretación en servicios públicos terminan por buscar una alternativa de trabajo que les aporte algo de estabilidad, y, en estos ámbitos, terminan por escasear los profesionales preparados.

Al final, son personas voluntarias, generalmente antiguos inmigrantes que pertenecen a las culturas de los usuarios potenciales, los que suelen desempeñar estas tareas. A continuación, vemos los comportamientos que los profesionales de las TISP deben poseer y lo comparamos con las reacciones que suelen estar presentes en todo intercambio en que intervenga un trabajador no profesional:

En cuanto a los profesionales, Hale (2010) cita a Corsellis (2003:1), y explica que estos deben dominar la lengua y la cultura (es decir, ser bilingües y biculturales), adaptar el mensaje a la situación, tener los conocimientos mínimos del ámbito de trabajo, facilitar la comprensión entre las partes y garantizar su cumplimiento y aceptar solo los trabajos que pueda realizar. Corsellis (2010) añade alguno más: comunicar sobre las limitaciones profesionales y reaccionar ante ellas, los conflictos de interés, pedir información previamente sobre el encargo, cumplir el código ético, promover el compañerismo, cumplir con la confidencialidad, la fidelidad y la imparcialidad, saber gestionar el estrés y el impacto psicológico (tener gran estabilidad emocional).

Los no profesionales, en cambio, se caracterizan por mantener conversaciones paralelas con el usuario, omitir, añadir y sustituir información, resumir las intervenciones, no dominar el idioma ni el contexto de trabajo, no preocuparse tanto por formarse, desconocer la terminología, tomar el rol de proveedor de servicios o adoptar una conducta más de defensor del usuario que de intérprete.

Si contrastamos esta situación con la de los traductores comerciales o la de los intérpretes de conferencia, nos encontramos prácticamente en el lado opuesto en cuanto a reconocimiento de la profesión y a sensibilización de las partes. En cualquiera de los dos extremos es muy necesaria la formación, y no debe desdeñarse la del profesional mediador lingüístico de los servicios públicos, pues, en definitiva, esta cobra la misma importancia si no más, por la complejidad de sus tareas cotidianas.

Existen otras formas en que se manifiesta la profesionalidad de los traductores e intérpretes en servicios públicos. Principalmente, y a falta de un colegio profesional (que sería lo ideal),

desde los ámbitos académicos se considera muy valioso pertenecer a asociaciones profesionales, que aportan un marco de referencia a los profesionales, proponen ciertas pautas de actuación (que se pueden o no cumplir) y actividades formativas y de solidaridad entre los miembros del gremio. Según Corsellis, además,

La vida de los servicios públicos se complica mucho más en los países donde no existen estas asociaciones profesionales. Probablemente por esta razón, los profesionales de primera línea de los servicios públicos —policías, enfermeras, médicos y jueces— son los primeros que insisten en que se desarrollen (Corsellis, 2010: 148).

Estas asociaciones profesionales promueven el cumplimiento de un código ético, que redundaría en beneficio de todos los participantes de los intercambios lingüísticos y de la sensibilización de todos, aunque no siempre es fácil hacerlo respetar, como indica Corsellis (2010: 31): «los intérpretes y traductores necesitan respaldo para poder regirse por su código frente a la poderosa presión que ejercen aquéllos que lo consideran inconveniente».

Cada asociación ha delimitado sus propios códigos éticos, de conducta o deontológicos, como se suelen denominar, aunque todos ellos suelen recoger una serie de principios, que cobran una relevancia mayor en el ámbito de los servicios públicos: confidencialidad, integridad, fidelidad e imparcialidad.

El traductor o intérprete, además, debe ser capaz de aplicar este código ético en el ejercicio de su labor, y adaptarlo según el contexto de trabajo y la función que cumpla en cada caso. Sin duda, la tarea más compleja es la de conseguir que los usuarios y los proveedores respeten el código ético, como explicaba anteriormente Corsellis. La contribución y la buena disposición de estas personas son esenciales en la profesionalización de la actividad. También lo es la habilidad y la asertividad del profesional traductor e intérprete, pues, como indica Miguélez, «deben tener claro su cometido y de forma diplomática pero contundente, negarse a hacer cosas no propias de la profesión» (Miguélez, 2007: 41)

La formación de los traductores e intérpretes es el principal factor profesionalizador de su actividad, y un criterio fiable para determinar el grado de competencia de una persona para una tarea de mediación intralingüística concreta. Aun así, puesto que las instituciones no están lo suficientemente sensibilizadas, no se le da a la formación la importancia que le corresponde.

Queda mucho para que la formación obligatoria sea necesaria para ejercer como intérprete comunitario [...]. Entre los principales motivos está el hecho de que no se considera que la formación sea necesaria, no hay apoyo financiero ni alicientes. Esta situación nos ha llevado a que la falta de formación sea ya generalizada y, en consecuencia, a prácticas deficientes. Como señalan Laster y Taylor, (1994) sería injusto culpar a los intérpretes culpar a los intérpretes por sus deficiencias, cuando es el propio sistema el que les permite ejercer sin formación o sin haber pasado un examen homologado (Hale, 2010:72).

En esta misma línea, Hale continúa destacando las consecuencias que lleva asociada la falta de formación de los profesionales y de interés de las instituciones:

La escasa remuneración [...] se relaciona con la falta de conocimiento de la Interpretación Comunitaria como una profesión que requiere especialización [...]. Dado que la formación no es obligatoria, la demanda de los cursos es baja y, en consecuencia, también lo es la oferta. La ausencia de requisitos formales para interpretar hace que muchos de los trabajos que deberían realizar los intérpretes profesionales, los lleven a cabo parientes u otros voluntarios, consolidando de este modo el poco apoyo institucional. Si se pueden recibir servicios sin coste alguno, no hay incentivo para que la institución dé su apoyo (Hale, 2010: 167).

Anne Martín confirma esta misma visión, que comparten todos los expertos en investigación sobre Traducción e Interpretación en Servicios Públicos:

Casi nunca se contempla la contratación de un intérprete profesional, en muchos casos, porque se ignora la existencia de dicha realidad profesional o, conociéndola, se la desprecia. Aún si se conoce y se respeta, la falta de recursos que aqueja a toda la administración pública a menudo frena la contratación de intérpretes profesionales. (Martín, 2000: 216).

De nuevo, Anne Martín refleja la relación fuerte e íntima que existe entre la formación, la profesionalidad y la institucionalización:

Todos estos factores están interrelacionados y forman parte de un círculo vicioso. Se podría pensar que cuanto menos profesional es el comportamiento del intérprete, más rechazo provoca por parte de los profesionales de la administración, y menos disposición hay a la hora de reconocer “la realidad profesional” y dotar los recursos necesarios para que el servicio se ofrezca de forma no improvisada. Sin una acción decisiva para romper con este círculo vicioso [...] parece difícil que se pueda pensar en una mejora. (Martín, 2000: 219)

Como vemos, ni las personas encargadas de desempeñar estas funciones (que muchas veces son voluntarias), ni las instituciones que las gestionan, ni los profesionales de los servicios públicos parecen reivindicar la importancia de la formación de los traductores e intérpretes, y esto no hace más que perpetuar el problema.

Esta formación (continua, idealmente) ejercería una labor sensibilizadora, pues gracias a ella los *pseudo profesionales* y la sociedad en general comprobarían que las actividades de traducción e interpretación sociales cuentan con un bagaje investigador consistente, de autores que proponen pautas de actuación *en pro* de la excelencia profesional

¿Qué formación mínima puede ser la más adecuada para los intérpretes y traductores profesionales en los servicios públicos? Sin duda, los autores coinciden en señalar la universitaria. De esta manera, los traductores intérpretes improvisados se convertirían en profesionales cualificados y aptos para el desarrollo de su actividad. Y así, lógicamente, sería más fácil que el resto de grupos reconociera su *status* y la mejora de la calidad. El círculo vicioso al que aludía Anne Martín anteriormente se convertiría, finalmente, en un círculo virtuoso.

2.2.3. Formación y sensibilización de los proveedores de servicios para trabajar con mediadores interlingüísticos

El tercer grupo que destacamos en esta parte teórica por la importancia de su intervención en las actividades de traducción e interpretación sociales son los profesionales de los servicios públicos (personal sanitario, profesores, resto de miembros de la comunidad escolar, policías, abogados, jueces, etc., por poner algunos ejemplos).

Estos profesionales, puesto que trabajan en atención al público y deben tratar diariamente con personas de muy distinta condición, con sus propias peculiaridades, «tienen un buen conocimiento intuitivo de cómo se han entendido (descifrado) los enunciados y cómo controlar la expresión mutua». (Corsellis, 2010: 131).

Sin embargo, cuando estos profesionales deben atender a personas que hablan poco o nada la lengua oficial del país, se ven muchas veces desbordados y otras, desprecian las dificultades que pueda haber y solucionan los problemas de forma poco eficaz, casi siempre en detrimento de las personas extranjeras. Y, como expone Miguélez, es extraño que sientan la necesidad de acudir a un intérprete o traductor, que sería la solución idónea en estos casos:

Los profesionales [los proveedores de servicios], la parte más poderosa en estas situaciones, tampoco entienden por qué es necesaria la perfección máxima [...] quieren rapidez y economía, y a partir de ahí aceptan la noción de que cualquier persona que hable otro idioma, sin tener en cuenta la fluidez del mismo, es apta para servir de intérprete. Según Jean Cambridge (Inglaterra) hay una ignorancia generalizada sobre el rol del intérprete. Esta ignorancia no está basada en la mala fe *per se*, sino en una cierta arrogancia y negación sistemática de lo obvio. (Miguélez, 2007: 39)

Una vez se ha reconocido la necesidad del profesional lingüístico, surgen otros problemas, que señala Hale en su obra *La interpretación comunitaria* (2010):

Los intérpretes trabajan junto a otros profesionales y, a menudo, se producen malentendidos sobre las tareas, funciones, necesidades y expectativas de cada uno. [...] Por otro lado, los profesionales que trabajan con intérpretes rara vez comprenden la complejidad de su tarea y lo que necesitan para producir una interpretación fiel. (Hale, 2010: 34).

Por tanto, se pueden distinguir principalmente dos fases problemáticas, que responden a las siguientes preguntas de la guía publicada por el Estado de Victoria (Australia) *Improving the Use of Translating and Interpreting Services* (2014):

- Are staff identifying when clients need interpreters?
 - Are staff working successfully with interpreters [y traductores, añadimos]?
- (2014: 18).

Es decir, encontramos, en primer lugar, problemas con respecto a la identificación de la necesidad del servicio de traducción e interpretación, previo a la solicitud. Y en segunda instancia, y una vez se dispone de estos servicios, se distinguen problemas de los participantes (usuarios inmigrantes aunque, especialmente, proveedores de servicios públicos) para trabajar con los profesionales lingüísticos, por no corresponderse sus expectativas con la realidad del servicio y de la profesión.

A continuación, aludimos a los problemas que refleja Hale (2010: 144) relacionados con los participantes:

- Actitud negativa por parte de los usuarios de los servicios de interpretación [y traducción]
- Los participantes tienen una idea errónea sobre el proceso de interpretación [y traducción].
- Los participantes tienen una idea errónea sobre el papel del intérprete [y del traductor].
- Los participantes desconocen las necesidades profesionales de los intérpretes [y de los traductores] (Hale: 2010, 144)

Por estas razones, los investigadores reivindican la formación y la sensibilización de los proveedores de servicios que trabajen con personas extranjeras y con intérpretes y traductores, en primer lugar, para que reconozcan la necesidad de un servicio de mediación lingüística y, en segundo lugar, para que aprendan a utilizar este servicio en todas sus fases. Los objetivos de esta formación son múltiples:

- Saber cuándo se necesita un intérprete o un traductor.
- Determinar cómo saber qué lengua o dialecto se necesita.
- Saber cómo solicitar el servicio.
- Saber cómo actuar en presencia de intérprete y cuando se solicita el servicio de un traductor.
- Saber cómo colocarse en una interpretación.

- Trabajar con interculturalidad.
- Hacerse consciente de la inconveniencia de acudir a intérpretes *ad hoc*.
- Decidir cuándo elegir interpretación presencial y cuándo telefónica.
- Conocer los recursos que tienen a su disposición y en qué consiste cada uno.
- Evaluar las necesidades de los usuarios y el servicio que se va a requerir.
- Poder comunicar detalles sobre la entrevista (como tiempo aproximado, características del cliente).
- Conocer los requisitos que debe cumplir un traductor o intérprete profesional y el código de conducta que debe respetar y hacer respetar.
- Saber cómo comportarse antes, durante y después de la entrevista.
- Preparar un texto para ser traducido.
- Saber cómo y cuándo adaptar los enunciados.
- Saber identificar y gestionar cuestiones sensibles en cuanto al género o las particularidades culturales y religiosas de los usuarios extranjeros.
- No desdeñar las dificultades de comprensión con los usuarios inmigrantes.
- No sobrestimar las capacidades lingüísticas que se tenga en lenguas francas como el inglés, que el usuario puede o no dominar.
- Ser consciente de que el intérprete debe ser imparcial y, por lo general, invisible.
- Saber gestionar la distribución de turnos.

[Elaborado a partir de *Improving the Use of Translation and Interpreting Services*, 2014: 25-52]

La formación de los proveedores de servicios públicos en los distintos ámbitos parece una tarea compleja y para la que no hay ni tiempo ni recursos. Sin embargo, si bien esta debería ser más intensa al principio, cuando estos profesionales hayan trabajado frecuentemente con intérpretes y traductores, cada vez sabrán mejor cómo actuar y se extenderán las buenas prácticas.

En este sentido, Corsellis sugiere tres líneas de formación eficaces:

- Participación del personal de los servicios públicos en la formación de intérpretes [...].
- Formación presencial directa.
- Desarrollo de las competencias durante la realización del trabajo con la debida supervisión y asesoramiento. (Corsellis, 2010:127)

En nuestra opinión, sería más que suficiente si en un principio se propusiera una sesión de unas pocas horas en que se ofrecieran a estos profesionales las pautas esenciales de cómo solicitar el servicio de traducción e interpretación (en función de las posibilidades que proponga la institución o el centro en cuestión) y de cómo comportarse durante el proceso. Esto no resultaría tan difícil y sería un gran avance en la concienciación sobre el servicio y su utilidad y en la eficacia que este tendría a corto y, sobre todo, largo plazo.

Sería bueno que estas formaciones las ofrecieran los propios intérpretes (si tienen ellos, a su vez, la formación requerida) o, también, los académicos investigadores de las universidades en que se estudie las traducción e interpretación sociales. De esta manera, los proveedores de servicios también se harían cargo de esta actividad, como defiende Corsellis:

Los intérpretes de los servicios públicos pueden participar, y de hecho participan, en dicha formación para fomentar un marco óptimo en el que puedan desempeñar su trabajo con el mayor nivel posible y para ayudar a sus colegas de otras disciplinas. [...]. El resto de disciplinas profesionales deberían estar en posición de compartir la responsabilidad. (Corsellis, 2010: 122.)

Eso sí, es preciso reconocer que no se puede pedir a estos profesionales que sean expertos en interculturalidad y en traducción e interpretación, pues no es su competencia. Simplemente conviene que tengan las nociones suficientes para atender a las necesidades comunicativas de las personas extranjeras que no dominan la lengua de comunicación oficial.

Los profesionales de los servicios públicos combatirían así los problemas de incomprensión, que suelen frustrarles y complicar su trabajo. Como indica Corsellis (2010:143), «la experiencia ha demostrado que cuando el personal de los servicios públicos está preparado para dar cabida a otras culturas, el nivel del servicio es mejor.».

Más sencillo aún que las sesiones formativas y apenas costoso sería crear y editar folletos y guías, por ámbitos (sanitario, educativo, jurídico-administrativo, etc.) con las directrices sobre cómo solicitar servicios de traducción e interpretación y sobre cómo trabajar con intérpretes. Además, cabría aprovechar esta iniciativa para crear otras publicaciones destinadas a los usuarios, y que podrían distribuir y difundir los proveedores de servicios desde su posición privilegiada.

2.3. Estudio comparativo de otros programas de mediación lingüística diferentes al SETI

2.3.1. Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra. Formas de concienciación y difusión

El presente epígrafe tiene como objetivo descubrir el Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante de la Comunidad Foral de Navarra, y, en particular, destacar las acciones emprendidas en lo que a difusión y sensibilización de las partes se refiere, que puedan servir como modelo para la Comunidad de Madrid. Es preciso señalar, sin embargo, que el programa navarro no se dirige únicamente al ámbito educativo, como el servicio que ofrece la Consejería de Educación madrileña.

Ante el número de inmigrantes de la Comunidad Foral de Navarra, el Gobierno de esta región (Oficina de Atención a la Inmigración) iniciaba en julio de 2008, con esfuerzo, un servicio coordinado y generalizado de mediación lingüística e intercultural itinerante, es decir, que cubriera todo el territorio regional y todos los posibles ámbitos de aplicación (educativo, sanitario, social, jurídico-administrativo, laboral, cultural, etc.).

La Oficina de Atención a la Inmigración de Navarra se inspiró de programas ya existentes o pasados, como el de «Pamplona abierta», impulsado por la Fundación ANAFE, o el de la Escuela de Mediación Intercultural de Cruz Roja para crear el programa itinerante que aquí estudiamos, y del que podemos destacar su alto grado de institucionalización. La Fundación ANAFE recibió el encargo de elaborar un estudio de diagnóstico previo que delimitara cuáles eran las necesidades precisas de mediación de los servicios públicos navarros y de la población inmigrante. En este estudio participaron y colaboraron diversas entidades y organismos públicos navarros de los distintos ámbitos.

Finalmente, la Fundación ANAFE y Cruz Roja resultaron adjudicatarias de este servicio, tras presentar su propuesta conjunta a la licitación, y son las que actualmente se encargan de gestionarlo por toda la geografía navarra.

Este servicio ofrece prestaciones diversas, según expone el propio Gobierno en su página web:

- apoyo lingüístico oral
- apoyo lingüístico escrito
- interpretación de mensajes
- transmisión de mensajes
- información y orientación personalizada
- búsqueda de información
- asesoramiento sobre claves culturales
- prevención de conflictos, negociación y conciliación
- acompañamiento
- seguimiento y coordinación de casos.

Entre estas tareas, las que nos interesan en el marco de este trabajo son, fundamentalmente, el apoyo lingüístico oral y el escrito, la interpretación de mensajes, y, en última instancia, el asesoramiento sobre claves culturales. La primera de ellas se refiere en realidad a lo que se conocen habitualmente como traducción e interpretación; la tercera, la denominada «interpretación de mensajes», se trata en realidad de una mediación lingüística o intralingüística; la última es la conocida como «mediación cultural o intercultural».

Con este programa, el Gobierno de Navarra pretende ofrecer soluciones prácticas, eficaces y generalizadas a las distintas instituciones a las que acuden las personas inmigrantes,

hispanohablantes y no hispanohablantes. Por esta razón, no han limitado su ámbito de actuación a un campo concreto (el educativo, por ejemplo) ni los servicios ofrecidos únicamente a la traducción y a la interpretación, sino que han preferido generalizar la atención y suministrar un abanico de soluciones que respondan a todas las situaciones posibles.

Los idiomas en que se ofrecen estos servicios, según datos de 2012, corresponden a los países de origen de las personas inmigrantes que viven en Navarra: inglés, francés, árabe, ruso, búlgaro, rumano y alemán.

Para gestionar las solicitudes de mediación se ha desarrollado una aplicación informática que pretende facilitar y agilizar el proceso y coordinar las distintas acciones. La persona o institución interesada debe estar registrada en la plataforma de Internet para poder solicitar una cita, a continuación, rellenará el formulario de solicitud, y el sistema gestionará y propondrá un mediador acorde con las características que se necesiten (idioma, especialidad, país de origen, cualidades, capacidades, etc.). Por último, se recibirá por correo electrónico un documento de confirmación de la cita. Los proveedores de servicios públicos y resto de agentes que trabajan con inmigrantes tienen a su disposición una guía explicativa del proceso de solicitud, editada por el Gobierno de Navarra.

Respecto a la procedencia de los profesionales, se trata de personas especializadas en comunicación intralingüística e intercultural, con diferentes niveles de estudios y de países de origen variados y que cuentan con capacidades mediadoras y de resolución de conflictos. Estos profesionales no son, necesariamente, titulados en Traducción e Interpretación ni carreras afines.

Una de las funciones del servicio de mediación lingüística y cultural es formar y asesorar a los proveedores de servicios públicos «en su relación con los colectivos de origen inmigrante en temas de interculturalidad, diversidad cultural y relaciones intercomunitarias» (Gobierno de Navarra, 2012: 29). También pretende sensibilizar y coordinar a instituciones, organismos y asociaciones de la sociedad de acogida, idea que responde a la tercera línea de trabajo del programa.

En lo que se refiere a la difusión de este programa, conviene distinguir entre las noticias que de él existen en diferentes medios de comunicación y las acciones intencionadas del Gobierno por darlo a conocer y sensibilizar sobre su uso.

En la primera categoría, destacamos la noticia publicada a un mismo tiempo en *El Diario Norte* y en la propia sección de actualidad de www.navarra.es en este año 2015 (febrero) sobre la decisión del Gobierno autonómico de financiar con 180.000 euros el programa de mediación lingüística y cultural itinerante. Conviene que plasmemos aquí el último párrafo, que da cuenta de la sensibilización del Gobierno en cuanto a la acogida que las instituciones dan a las personas extranjeras: «otro de los objetivos, como se ha indicado, es mejorar el acceso y uso por parte de las personas que no manejan con fluidez la lengua española de los servicios y prestaciones públicas y privadas, especialmente en los ámbitos de educación, salud y empleo».

En la segunda categoría, las acciones intencionadas del Gobierno navarro, cabe mencionar que la difusión e información del programa es una de las tres líneas de trabajo delimitadas desde sus inicios:

Engloba todas aquellas actividades y materiales elaborados para dar a conocer el programa. Las características del mismo y su carácter novedoso para la mayoría de la población (a excepción de Pamplona) requiere de una difusión planificada, intensa y continuada en el tiempo, priorizando ámbitos y profesionales «clave» en el uso del programa. (Gobierno de Navarra: 2012: 31).

Las formas elegidas para dar difusión a este programa en el año 2008 (momento de su implantación) fueron de distinto calibre y sesgo (Gobierno de Navarra, 2012: 42):

- Cartas de presentación del programa en español.
- Díptico en español, inglés, francés, árabe, búlgaro, rumano y ruso.
- Presentación en rueda de prensa por los Consejeros de Relaciones Institucionales y Educación de Navarra.
- *Mailing* postal y electrónico a 1500 prestatarios de servicios públicos de los distintos ámbitos de aplicación.
- Reuniones con profesionales de los servicios públicos y usuarios.
- Entrevistas y reseñas en los medios de comunicación navarros.

Más allá de los inicios del programa, y en cumplimiento de su segunda línea de trabajo, las formas de difusión y sensibilización que se acaban de exponer se mantienen aún hoy, y deberán hacerlo durante todo su funcionamiento.

Una publicación de gran valor es el *Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra* (2012), impulsada por la Oficina de Atención a la Inmigración del Gobierno de Navarra. En ella, se exponen detalladamente las características de este programa, se explican de manera didáctica los principales conceptos sobre interculturalidad y mediación lingüística y se aportan datos e informes sobre la situación actual en Navarra y el funcionamiento del programa.

El Programa de Mediación Interlingüística e Intercultural Itinerante de Navarra, expuesto en este apartado, es una iniciativa loable en cuanto a difusión, implicación institucional y sensibilización de las partes, que, salvando las distancias, representa un modelo aplicable en otras regiones españolas.

2.3.2. Programa *Interpreting and Translating Services* del departamento de educación del estado de Victoria (Australia). Formas de concienciación y difusión.

Australia es un país conocido por el impulso que han ejercido sus instituciones, ya desde los años cincuenta, en aras del fomento de la traducción y la interpretación social y por la implantación de un sistema nacional de acreditación de profesionales (*National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, NAATI*). Esta institución (*NAATI Directory of Accredited and Recognised Practitioners of Interpreting and Translating*) ofrece un registro de intérpretes y traductores cualificados, signo también del alto grado de institucionalización de estas profesiones en el país.

El Estado de Victoria es el segundo estado más pequeño de Australia, al sur del país. Muestra una especial concienciación en traducción, interpretación y mediación lingüística, y esto es seguramente por haber sabido responder a las necesidades que se presentaban: tiene una población de orígenes muy diversos que habla un total de 180 lenguas y dialectos diferentes.

Por ello, ha desarrollado una guía muy completa destinada a todas las instituciones públicas del Estado, con la intención de promover un mejor uso de los servicios de traducción e interpretación por parte, sobre todo, de los proveedores de servicios públicos (*Improving the Use of Translating and Interpreting Services: A Guide to Victorian Government Policy and Procedures*). Esta guía también ofrece una definición de conceptos claves, consejos sobre cómo hacer frente a las necesidades, información sobre cómo trabajar con intérpretes y traductores y cómo saber elegir un profesional. Es, sin duda, un modelo aplicable a cualquier país receptor de inmigración, como España. La sensibilización del Gobierno Victoriano se ve reflejada en el siguiente fragmento de la guía:

Improving the way we use interpreting and translating services is an important step toward meeting the Government's commitment to diversity, and ensuring all Victorians are able to access the information and services they need to fully participate in the Victorian community (2003:4)

El Estado de Victoria cuenta con un programa de traducción e interpretación general (*Interpreting services available through the Commonwealth Translating and Interpreting Service (TIS)*), que ofrece servicios gratuitos y no gratuitos, según el tipo de encargo y de cliente (ONGs, instituciones públicas, centros médicos y sindicatos pueden acceder a él gratuitamente). Así mismo, se pone a disposición de los recién llegados una batería de documentos traducidos de utilidad, como una guía para empezar a vivir en Australia.

En lo que al ámbito educativo se refiere, destacamos el programa «*Interpreting and Translating Services*» del departamento de educación y formación (*Department of Education and Training*). Este programa viene prestando desde el 1 de enero de 2014 servicios de interpretación lingüística en colegios públicos y otras instituciones educativas, incluidos los centros de atención infantil (*Early Childhood Services*) y los centros de asistencia pediátrica (*Maternal & Child Health*).

La empresa adjudicataria del servicio es la conocida *Victorian Interpreting and Translation Service (VITS)*, que trabaja con todo tipo de entidades, empresas privadas, servicios públicos, particulares, etc.

En el programa siempre trabajan intérpretes y traductores acreditados por el NAATI y formados en mediación en el ámbito social. Los servicios que se ofrecen son la traducción, la interpretación presencial y la interpretación telefónica (se elegirá una u otra interpretación en función del tipo de necesidad que se tenga). También existe un servicio de interpretación de urgencia, para cuando esto sea necesario. En casos excepcionales, los centros educativos también pueden solicitar otro tipo de servicios.

Cuando necesiten la ayuda de un profesional, las escuelas e institutos deben solicitarlo entrando en una plataforma automatizada en Internet de VITS. Para los servicios específicos de traducción, es preciso rellenar un formulario informativo y enviarlo junto con los textos para traducir a una dirección electrónica, con un plazo de 5 a 7 días. Se pueden solicitar traducciones para cuatro tipos de textos:

- *Key item for newsletter* (hasta 500 palabras): información para toda la comunidad escolar.
- *Notice* (hasta 150 palabras): información sobre las inscripciones, reuniones con los padres...
- *Information on program, activity* (hasta 250 palabras): programas en general o específicos del centro educativo, servicios de orientación y asesoramiento a estudiantes...
- *Special School, Integration Student* (hasta 500 palabras): informes sobre niños con necesidades especiales.

Las familias y los centros educativos tienen a su disposición un amplísimo repositorio de traducciones de más de 30 tipos de textos frecuentes en el ámbito educativo. Estas traducciones están disponibles en las siguientes lenguas: albanés, amárico, árabe, asirio, burmés, cantonés, jemer, chino simple, chino tradicional, *chin hakha*, dari, dinka, francés, hindí, *karen*, coreano, macedonio, mandarín, nuer, oromo, pastún, persa, punjabi, samoano, serbio, somalí, español, árabe sudanés, tailandés, tigrino, turco y vietnamita.

Cabe destacar también las guías para el ámbito educativo, destinadas a las familias, con información sobre la matrícula o los primeros pasos que han de darse en la escolarización de los estudiantes.

El principal interés del departamento de educación victoriano es permitir que las familias no angloparlantes tengan a su disposición información en sus lenguas maternas sobre los sistemas educativos y el progreso de sus hijos (véase la página web del programa), por eso ofrecen gratuitamente a los centros educativos estos servicios de calidad y facilitan que se acuda a ellos.

Todos los colegios cuentan con un *kit* con las instrucciones para el uso de este servicio y con los formularios de solicitud. En la página web (véase referencia en la bibliografía de este trabajo) se puede acceder también a información de utilidad, como los servicios disponibles, cómo solicitarlos, textos traducidos útiles para el ámbito educativo, datos de contacto en caso de duda o problema, los documentos del *kit* que se envía a los centros educativos, un documento identificador de lenguas, instrucciones sobre cómo trabajar con intérpretes presenciales y telefónicos y a la propia guía general *Improving the Use of Translating and Interpreting Services: A Guide to Victorian Government Policy and Procedures*, en la que encontramos material formativo para los proveedores de servicios, es decir, la comunidad escolar.

Además, a principio de curso, se envía una circular a todos los centros para dar a conocer o recordar la existencia del servicio y explicar cómo acceder a él. Si un centro educativo necesitara más apoyo, existe la posibilidad de que un equipo de VITS se acerque a él para suministrarlo.

En definitiva, este servicio de traducción e interpretación de Victoria, en Australia, es un programa eficazmente organizado y planteado, y que, por lo general, cumple con las recomendaciones de los expertos en TISP, es decir, principalmente: reconocimiento de la profesión y de las necesidades, formación de profesionales y acreditación, implicación absoluta de la institución, formación de proveedores de servicios, prestaciones de calidad, difusión del servicio, sensibilización de las partes, información completa y transparencia.

2.3.3. El Servicio de Teletraducción en el ámbito sanitario en la Comunidad de Madrid

En este apartado analizamos un programa que puede ser paralelo al del Servicio de Traductores e Intérpretes del ámbito educativo: el Servicio de Mediación e Interpretación de idiomas en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid.

En cuanto a la naturaleza de ambos servicios, el segundo se diferencia del primero en dos aspectos esencialmente:

- El primero: del SETI se encarga una ONG, COMRADE, que depende prácticamente de subvenciones para sobrevivir; el segundo lo proporciona Dualia, empresa de interpretación telefónica, que, además de prestar sus servicios a instituciones de toda España de diversos ámbitos, (como el SESCAM, el Servicio Andaluz de Salud, el Gobierno Vasco, Institutos de la Mujer de varias CCAA, el Servicio Extremeño de Salud...), también los ofrece a particulares y empresas, por lo que no tiene tanto problema de financiación.
- El segundo: el SETI fomenta la interpretación social presencial pues defiende su carácter de cercanía y de confianza, que garantizan la calidad del servicio. Por su parte, Dualia ofrece un servicio de Interpretación telefónica, que reduce considerablemente los costes y facilita el acceso a una amplia variedad de idiomas (51 actualmente) en cualquier momento y en cualquier lugar de la geografía.

El Servicio gratuito de Teletraducción de la Comunidad de Madrid se implantó en 2009, y, aunque en un principio podían solicitarlo todos los establecimientos sanitarios (incluidos los Centros de Atención Primaria), en la actualidad pueden acceder a él los siguientes centros:

hospitales, urgencias de los ambulatorios, centros de salud mental (CSM) y el SUMMA (emergencias sanitarias).

Hasta hace unos años, la Obra Social Caja Madrid se encargaba de financiarlo: ahora es cada centro sanitario el que corre con los gastos, por lo que, según la información suministrada por el responsable de Dualia en la Comunidad de Madrid, la demanda es menor.

El profesional sanitario que necesite hacer uso de ello, se sirve de un *kit* proporcionado por Dualia, consistente en un teléfono móvil y unos auriculares, para establecer la conexión con un intérprete de la lengua seleccionada y que tenga lugar la interpretación.

En cuanto a la difusión del programa, cabe mencionar las fichas de información práctica de www.madrid.org, el apartado de «Prestaciones» de la página de la Consejería de Sanidad y el Portal de Salud de www.madrid.org, que en un apartado describe el servicio y habla de su utilidad en los siguientes términos:

Es evidente que la prestación de servicios sanitarios a personas de procedencia geográfica y características demográficas distintas condiciona la necesidad de desarrollar herramientas de comunicación que hagan posible el intercambio de información entre el profesional sanitario y el paciente o usuario extranjero, como punto de partida fundamental en la relación médico-paciente. (Portal de Salud, Servicio de Teletraducción).

Otros medios de difusión son los carteles informativos presentes en todos los centros sanitarios en los que funciona el servicio (véase las Imágenes 1 a y b), para darlo a conocer entre los profesionales y y, sobre todo, para que los usuarios lo soliciten.

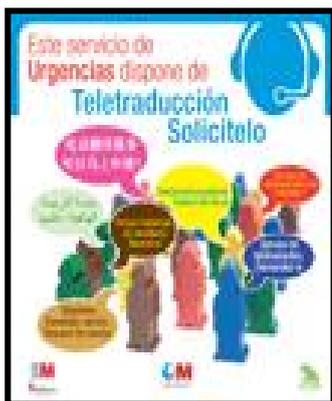


Imagen 1a: Portal de Salud de Madrid.org



Imagen 1b: Fotografía de un cartel tomada en el Hospital 12 de Octubre de Madrid.

Como se aprecia en estas imágenes, existen diversos modelos de carteles, según el centro en el que se encuentren. Además, contienen en la parte inferior información práctica sobre la solicitud del servicio traducida a cinco idiomas: chino, ruso, árabe, inglés y francés.

En los puntos de información de atención al paciente de los centros sanitarios, hay personas (conocidas como «chaquetas verdes») que informan de este servicio mediante un folleto traducido a varios idiomas (véase Imagen 2). Los solicitantes pueden ser los pacientes o los profesionales.



Imagen 2: Fotograma del vídeo «Salud Madrid con Dualia» (2015)

En Internet podemos encontrar un vídeo descriptivo de este servicio, en el que se explica cómo funciona con un ejemplo y se determinan sus beneficios, pues «la teletraducción implica [...] calidad de la atención sanitaria en aras de la equidad a la población extranjera» (Dualia, 2015: 2:15’).

En lo que se refiere a la formación, al inicio de su funcionamiento, se impartieron unas sesiones formativas sobre el trabajo con intérpretes telefónicos e interculturalidad a los responsables de cada centro sanitario. Sin embargo, al no estar ya el servicio completamente centralizado y por las rotaciones, cambios y nuevas incorporaciones del personal, está resultando complicado mantener esta formación (de la que se encarga la empresa, Dualia).

En definitiva, existen múltiples medios de difusión e información del Servicio de Teletraducción en centros sanitarios de la Comunidad de Madrid para facilitar que se acuda a él. En cuanto a la formación, se ha visto la necesidad de impartirla entre los profesionales sanitarios, aunque, por motivos logísticos, no siempre sea factible.

Para terminar este apartado teórico, y en aras de la claridad de nuestro trabajo, establecemos un resumen comparativo en la Tabla 5 (página siguiente) de las principales características del SETI y la de los otros sistemas de mediación interlingüística estudiados (el servicio de teleinterpretación en el ámbito sanitario de la CAM y los programas de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado de Victoria, en Australia).

Factor	SETI CAM	Teleinterpretación CAM	Navarra	Victoria (Australia)
Ámbito de aplicación	Educativo (centros públicos)	Sanitario (hospitales, centros de salud mental, urgencias y emergencias)	Educativo, sanitario, social, jurídico-administrativo, laboral, cultural, etc.	Educativo (centros públicos). Otros servicios de interpretación y traducción para otros ámbitos
Tipo de servicio	Traducción, interpretación, mediación (presencial)	Interpretación y mediación (telefónica)	Traducción, interpretación, mediación (presencial), información y orientación, apoyo lingüístico, apoyo cultural, seguimiento, (presencial o por teléfono) etc.	Interpretación presencial, telefónica y por videoconferencia. Excepcionalmente: traducciones
Entidad que presta el servicio a las instituciones públicas	ONG COMRADE-SETI	Dualia (empresa privada)	Fundación Anafé y Cruz Roja (ONGs)	Victorian Interpreter and Translation Service (empresa)
Medio de financiación principal	Subvenciones públicas, pago de servicios en el marco del contrato menor	Ingresos procedentes de particulares, empresas y servicios públicos (licitación)	Licitación del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales del Gobierno de Navarra	Empresas, particulares y servicios públicos e institucionales
Formación de los profesionales en Tel y mediación	Sí/no (según las fuentes consultadas). Muchos voluntarios no necesariamente con formación.	Profesionales de la traducción e interpretación (con titulación superior)	Sí: mediación intercultural (Escuela de Mediación Intercultural de Cruz Roja). Formación media y universitaria	Intérpretes profesionales y con acreditación NAATI
N.º de idiomas en que se presta	Más de 30	Más de 50	Siete: inglés, francés, árabe, ruso, búlgaro, rumano y alemán.	Más de 30
Formación de los proveedores de servicios	No	Al inicio del servicio, sí. Ahora, menos.	Sí, una de sus prioridades	Guías con instrucciones para trabajar con intérpretes presenciales y telefónicos (<i>Improving the Use of Translating and Interpreting Services</i>)
Medios de difusión actuales	Páginas web (información, documentos y circulares).	Carteles, folletos, servicio informativo, páginas web, noticias y vídeos, reuniones con los responsables.	Cartas de presentación, dípticos, medios de comunicación, <i>mailing</i> , reuniones, entrevistas, página web, manuales.	Página web, publicaciones explicativas, de difusión y didácticas, <i>kit</i> para las escuelas, documento identificador de lenguas, instrucciones
Solicitud	El equipo directivo o el departamento de Orientación. Ficha, con antelación.	Los pacientes o los profesionales sanitarios. Instantáneamente, mediante llamada.	Aplicación en Internet donde se solicita el servicio concreto según necesidades. Automática, ágil, inmediata.	Llamada telefónica o solicitud en línea (interpretación presencial), llamada (interpretación telefónica), formulario y correo electrónico (traducción)

Tabla 5: Comparación de los cuatro sistemas estudiados. [Elaboración propia]

2.4. Características de la mediación interlingüística en el ámbito educativo.

Con el aumento constante de los alumnos inmigrantes especialmente en los centros educativos españoles, públicos y concertados, de infantil, primaria y secundaria, las autoridades educativas han visto necesario desde hace unos años ya implantar programas y acciones para gestionar la nueva situación con mayor o menor fortuna.

Es preciso señalar que los centros educativos son uno de los primeros organismos con los que entran en contacto las familias inmigrantes con hijos (que son la mayoría). Cumplen, además, una función esencial en la integración social no solo de los hijos, sino también de las familias, pues la educación es el mejor medio de cohesión y promoción social, no solo con respecto a los inmigrantes sino para la población en general.

Sin embargo, para que esta propiedad «igualadora» tenga efecto es preciso que tanto los niños inmigrantes como sus padres se encuentren en una situación equivalente a la de cualquier familia española. Y se requiere, ante todo, cubrir dos necesidades principales: que el niño pueda seguir el curso del nivel que le corresponde con normalidad y que los padres puedan participar activamente en la escolarización de sus hijos. Recuérdese, a este respecto, la Letra h) del Título III, Capítulo I, Artículo 91 «Funciones del profesorado de la LOE»: «h) La información periódica a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, así como la orientación para su cooperación en el mismo».

La primera advertencia que suelen hacer los expertos de integración de inmigrantes en la educación española es que el hecho de que el alumno sea extranjero y hable otra lengua (para los no hispanohablantes) no debe considerarse una deficiencia, sino simplemente una circunstancia. En nada afecta esto a las capacidades intelectuales, que no dependen del origen de las personas, sino de otros condicionantes. Ortega y Gómez refuerzan esta teoría:

La inteligencia o talento de los niños y niñas no viene determinada por su origen o su adscripción a tal o cual cultura. [...] Cualquier otro planteamiento en contrario sería aceptar racismos de corte cultural o etnográfico que se suponen plenamente superados. Cuestión aparte son los condicionamientos sociales y económicos a que se puedan ver sometidos [sic] la mayoría de las personas procedentes de otros países por su condición de inmigrantes, sometidos a procesos de aculturación [...] Y cómo esto afecta a los escolares de estas familias. (Ortega y Gómez: 4-5)

El Libro verde de la Comisión Europea: *Inmigración y movilidad: retos y oportunidades de los sistemas educativos de la UE* explica las consecuencias negativas que puede tener no atender a las necesidades de estos ciudadanos:

El reto educativo debe considerarse siempre dentro del contexto más amplio de la cohesión social: toda ausencia de integración de los alumnos inmigrantes en los colegios probablemente se refleje en una menor inclusión social. Unos niveles de estudios bajos, unos índices de escolaridad completa también bajos y un elevado nivel de abandono escolar limitarán las oportunidades de los jóvenes alumnos inmigrantes de integrarse adecuadamente en el mercado laboral cuando sean mayores. La falta de integración en los sistemas educativos puede mermar también el desarrollo de lazos sociales positivos y la interacción entre los distintos grupos que precisa una sociedad cohesionada. Si en su escolaridad los hijos de inmigrantes viven una experiencia de fracaso y segregación que persiste en su vida adulta, se corre el riesgo de que esta situación se perpetúe en la generación siguiente. (*Libro verde*, 2008: 8)

Para no caer en este error, el objetivo principal ha de ser que las familias y los niños sufran las mínimas consecuencias de la aculturación aludida por estos autores. Para ello, según argumentan los expertos, hay que sustituir las medidas de compensación educativa implantadas por otras de integración y de naturalización del hecho intercultural.

Un programa que conviene fomentar es el de traducción e interpretación social, pues facilita enormemente que las personas no hispanohablantes se sientan más a gusto y comprendidas en la sociedad de acogida, además de que contribuye al éxito escolar de los alumnos. También de esta manera se evita el frecuente rechazo de los colectivos inmigrantes y disminuyen los prejuicios existentes hacia ellos.

Cuando ni los niños ni los padres hablan español, el servicio de traducción e interpretación es imprescindible para que puedan expresarse libremente y en la máxima igualdad de condiciones que sus conciudadanos españoles. Este servicio paliaría los problemas que identificó el Gobierno de Navarra en el estudio de diagnóstico previo elaborado para diseñar su Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante: «Ámbito educativo: problemas en la adaptación escolar, así como dificultades en la relación familia-centro educativo y en la comprensión y cumplimiento de normas o diferentes pautas en torno a la educación.» (2010: 6).

Al traductor e intérprete en el ámbito educativo le corresponden, principalmente, las siguientes tareas:

- Traducir documentos de comunicación entre padres y profesores (convocación a reuniones, notas en la agenda...).
- Traducir una serie de textos comunes en el ámbito educativo, reutilizables, como los que propone el Estado de Victoria (Australia).
- Traducir documentos administrativos (necesarios para matrícula, inscripción en el comedor escolar, excursiones, compra de libros y uniformes, boletines de notas).
- Traducir documentos jurídicos: reglamento de régimen interno, autorizaciones de los padres para salidas o para ley de protección de datos o derecho a la imagen, etc.
- Interpretación y mediación en las relaciones de los padres con la administración del centro (matrícula, procedimiento para solicitar ingresar en el Aula de Enlace, becas, información de centros de estudio e itinerarios, etc.).
- Interpretación y mediación en las relaciones de los padres con los tutores, profesores u orientadores (en relación a problemas existentes, entrega de boletines, orientación sobre posibles salidas profesionales, etc.).
- Interpretación previa a la incorporación en el aula de enlace.
- Interpretación en la explicación a los padres de los programas de los que se pueden beneficiar.
- Interpretación en reuniones conjuntas (profesores con padres de la clase, Asociación de Madres y Padres, etc.).
- Idealmente, interpretar a los alumnos recién llegados, en sus comunicaciones con los profesores y el resto de compañeros.
- Traducción e interpretación en el proceso de evaluación del coeficiente intelectual del niño por parte de los orientadores.
- Traducción e interpretación en el proceso de evaluación de los conocimientos del niño y del nivel.

- Interpretación en las reuniones a final de curso para entregar los boletines de notas.
- Facilitar el acceso al sistema educativo de las personas que no dominen la lengua oficial.
- Formar a los usuarios de las traducciones e interpretaciones y ser transmisores de buenas prácticas.

La traducción y la interpretación en servicios públicos del ámbito educativo tienen sus peculiaridades, que las diferencian de la desarrollada en otros ámbitos, como pueden ser el sanitario o el jurídico-administrativo. En cualquier caso, se puede afirmar que comparte con el primero más características que con el segundo, pues en ambos ámbitos (educativo y sanitario) existe una terminología más compleja que convive con una lengua no tan especializada y que es más de índole coloquial que formal (al contrario de lo que suele ocurrir en el ámbito jurídico administrativo). Además, en estos ámbitos (sanitario y educativo) los menores desempeñan un rol central (más aún en el ámbito educativo) y suelen asumir tareas de intérprete improvisado.

Sin embargo, en la mayoría de las sociedades, los servicios de traducción e interpretación en estos dos otros ámbitos están mucho más asentados que en el educativo, llegando incluso a estar semi institucionalizados o institucionalizados.

Para terminar, la tendencia en sistemas existentes dentro del ámbito educativo es que sea necesaria una cita previa para poder disfrutar de un servicio de interpretación, característica que no suele darse en los otros dos ámbitos.

3. Metodología y muestra de datos

3.1. Metodología

El método elegido para justificar la hipótesis de trabajo fue la entrevista individual, directiva y semiestructurada: es decir, se partía de un guion que se había mostrado al entrevistado previamente. A partir de ello, se iban planteando las preguntas, adaptándose en función de las respuestas y de la actitud del entrevistado.

La elección de este método se debe a la necesidad de recabar de los entrevistados información extensa, completa, con argumentos y ejemplos. Si bien es verdad que con la encuesta se habría logrado recopilar datos más objetivos, la entrevista permitió detectar los factores de estudio en las respuestas de los entrevistados mediante su interpretación objetiva, sin que ellos los mencionaran expresamente.

No obstante, es preciso reconocer que los datos obtenidos mediante este método son más complicados de analizar que si se hubiera utilizado otro método. Por ello, en aras de la sistematización, el análisis, cualitativo (Hale, 2010: 242), se efectuará en torno a los siguientes factores de estudio, en función de los puestos de las personas entrevistadas:

- Grado de afectación de la relación entre padres y centros y de la calidad de la enseñanza por la falta de comunicación.
- Medios que se utilizan actualmente para hacer frente a problemas de comunicación en los centros.
- Características del programa SETI: traductores, formación y remuneración.
- Relación entre solicitud del SETI o soluciones improvisadas (*intérmepres ad hoc*).
- Razones por las que elegir un servicio profesional.
- Grado de utilidad del programa SETI.
- Grado de satisfacción de sus usuarios.
- Grado de difusión actual. Medios de concienciación y difusión ya disponibles.
- Grado de implicación de los centros y de la institución. Sensibilización de los diferentes colectivos.
- Influencia del grado de sensibilización de las partes en la situación actual.
- Causas de que el SETI no funcione a pleno rendimiento y de que no se acuda a él.
- Nuevas propuestas de formación, concienciación y difusión.
- Razones por las que podría no estar promoviéndose el servicio lo suficiente.
- Medios para instar a invertir más esfuerzos en potenciar el programa.

Todas las entrevistas se realizaron de manera presencial, excepto la de la Dirección General de Educación Infantil y Primaria, que se realizó a distancia (por correo electrónico y teléfono), y la pregunta que se planteó por teléfono a las Unidades de Programas Educativos de las diferentes Direcciones de Área Territorial.

El haber elegido el modo presencial se debe a que, de esta manera, se iba a conocer de primera mano el centro educativo y a los participantes. Además, las preguntas de las entrevistas se podían adaptar y redirigir más fácilmente en función de las respuestas de los entrevistados. Sin embargo, esta elección conllevaba problemas logísticos, pues había que adecuar las fechas y las horas a las disponibilidades de los participantes, y, por otro lado, se limitaba el número de personas que podían participar en el estudio.

En primer lugar, se seleccionaron los centros educativos siguiendo los criterios que se especifican en el apartado «Muestra de datos» y se contactó con cada uno de ellos para consultar si accedían a participar en el estudio.

A continuación, se solicitó contar con un interlocutor de cada centro que pudiera ayudar a organizar las entrevistas con los diferentes participantes. Las entrevistas se fueron sucediendo durante los meses de marzo, abril y mayo de 2015, según las fueron concediendo los interlocutores de cada centro.

Se comunicaba a los participantes el tema, las características, los objetivos y las condiciones de la entrevista (particularmente, que iban a ser grabadas y transcritas) y se solicitaba su conformidad.

Las entrevistas se grababan íntegramente y, posteriormente, se transcribían. Estas transcripciones pueden encontrarse en los anexos de este trabajo. Las entrevistas solían durar entre 20 y 40 minutos, según la extensión de las intervenciones de los participantes.

Por último, se analizarán las entrevistas agrupándolas según los cargos que ocupaban los participantes, pues se entiende que sus perspectivas en los diferentes centros deben de ser similares y, por tanto, comparables. Gracias a este análisis se obtendrán los resultados que se reflejan en el apartado 4 de esta memoria («Análisis y resultados»).

Con respecto a la Dirección General de Educación Infantil y Primaria, tras recibir una llamada de teléfono, uno de sus técnicos accedió a responder a las preguntas por escrito. Se le envió la entrevista por correo electrónico con las instrucciones para rellenarla, y las respuestas se recibieron después por esta misma vía. Todo ello se reproduce, así mismo, en los anexos del trabajo.

Conviene explicar aquí que se intentó efectuar dos entrevistas más, al propio Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI). Tras una llamada inicial en que el interlocutor accedió a responder a las entrevistas a distancia (y no en persona), se enviaron los dos cuestionarios por correo electrónico y por correo postal.

Se les propuso también que las entrevistas tuvieran lugar por teléfono o presencialmente, pero desde el SETI insistieron en hacerlas a distancia por falta de tiempo. Después de un periodo sin obtener respuesta, se les volvió a llamar en numerosas ocasiones para comprobar si había algún problema. Finalmente, en ausencia de reacción clara por su parte, se decidió continuar el estudio prescindiendo de estas entrevistas (las preguntas pueden encontrarse en los anexos del trabajo).

3.2. Muestra de datos

Los datos obtenidos a partir de las entrevistas debían confirmar la hipótesis de que las deficiencias del programa SETI en el contexto de medidas de Educación Compensatoria a inmigrantes de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid se deben a la falta de concienciación de las partes y de difusión del servicio.

Por lo tanto, convenía elegir meticulosamente los centros de estudio y redactar unas preguntas meditadas que correspondieran con los factores expuestos anteriormente.

3.1.1. Descripción de los centros de estudio

La intención a la hora de escoger los centros de estudio fue poder reflejar en las entrevistas las distintas perspectivas presentes en lo que al programa del SETI se refiere: autoridad educativa de la Comunidad de Madrid (Dirección General de Educación Infantil y Primaria), que es la entidad que ofrece el servicio y Unidades de Programas Educativos de las distintas Direcciones de Área Territorial (DAT), centros educativos de

la Comunidad de Madrid, y el proveedor del servicio: el departamento del SETI de la ONG COMRADE (estas entrevistas no fueron posibles, finalmente).

Se seleccionaron tres centros educativos de diferentes puntos de la Comunidad de Madrid, y con características muy distintas. Dos de ellos son públicos (el 1 y el 3) y el otro concertado (el 2); dos de ellos corresponden a las etapas de infantil y primaria (el 1 y el 2) y uno a la de secundaria y bachillerato (el 3).

En un principio se investigó para elegir centros educativos que se caracterizaran por su alto porcentaje de inmigrantes y por sus programas de gestión de la interculturalidad, el multilingüismo y por la acogida que se les da a estas personas. A continuación, se describe cada uno de ellos:

- Centro educativo n.º 1

Es un colegio público bilingüe, de educación infantil y primaria, de una localidad del sur de Madrid. Destaca por su familiaridad, buen funcionamiento y la acogida que da a los inmigrantes y a las familias en riesgo de exclusión social.

En total, hay matriculados en el presente curso escolar 432 alumnos. Tradicionalmente, contaba con un número elevado de inmigrantes, aunque los últimos años el porcentaje ha disminuido (en el curso 2014-2015 los matriculados de nacionalidad extranjera representan el 13,6 % del total). Esto puede deberse a que algunos de los niños con origen extranjero han sido nacionalizados españoles (esto sucede también en otros centros de la Comunidad).

Entre los programas implantados en el colegio, cabe destacar el Programa de Apoyo a las Tutorías (PAT), que pretende ayudar a integrar a todos los alumnos que se incorporan durante el curso (no necesariamente inmigrantes, aunque muchos de ellos sí lo sean), mediante un sistema de «niños-tutores».

Así mismo, es preciso hablar del sistema de «intérpretes» improvisados que han logrado desarrollar: el colegio tiene localizadas a ciertas personas de confianza que dominan el español y hacen de intérpretes para con las familias inmigrantes que hablen sus idiomas.

- Centro educativo n.º 2

Es un colegio concertado canónico, de educación infantil y primaria, con un número reducido de alumnos de entre 205 y 207.

Destaca por su familiaridad y por su tolerancia a la diversidad cultural y religiosa: en él conviven quince nacionalidades. Los extranjeros representan el 80 % del alumnado, entre los que se encuentra una mayoría de hispanoamericanos (cuyas familias no precisan el Servicio de Traductores e Intérpretes), aunque también hay 13 alumnos marroquíes, 9 chinos, 7 rumanos, 2 guineanos, 1 brasileño y 1 bangladésí.

A pesar de ser un centro religioso, se permite que los padres puedan elegir que sus hijos no estudien religión, como signo de tolerancia y respeto hacia las familias. Los profesores se preocupan por el progreso de los alumnos de forma individualizada: les preocupa especialmente las dificultades de comunicación con los padres de alumnos inmigrantes.

- Centro educativo n.º 3

Instituto público de E.S.O. y Bachillerato, de reciente creación, de una ciudad de la corona de la Comunidad de Madrid, en la que hay actualmente una fuerte presencia de

familias inmigrantes (en junio de 2014 representaban el 24,43 % del total de la población municipal).

En el curso 2014-2015 están matriculados 780 alumnos, de los cuales entre un 27 y un 30 % son extranjeros, especialmente ecuatorianos, magrebíes, rumanos y chinos (este colectivo ha aumentado esencialmente en los últimos años).

Se caracteriza por sus programas de interculturalidad y tolerancia, pertenece a la Red Europea de Escuelas sin Racismo y cuenta con un aula de enlace (con 14 o 15 alumnos) y un departamento de mediación y resolución de conflictos.

Cabe destacar que, en su creación, se realizaron traducciones para las familias inmigrantes de documentos que habitualmente se utilizan en el contexto de un instituto (informes, modelos de comunicación, autorizaciones para salidas extraescolares...).

3.1.2. Entrevistas

Las entrevistas, tanto si tuvieron lugar presencialmente como a distancia, presentaban a pie de página una nota sobre la finalidad del estudio y el tratamiento que se iba a hacer de los datos obtenidos. Los participantes, si estaban de acuerdo, tenían que firmarla.

Se celebraron en total catorce entrevistas, de las cuales una por medios electrónicos y el resto, presencialmente.

La clasificación establecida para este trabajo (véase el epígrafe 4: «Análisis y resultados») es la siguiente:

- La Dirección General de Educación Infantil y Primaria (1 entrevista) y UPEs de las DATs (5 llamadas telefónicas)
- Los centros educativos: se solicitó al menos una entrevista con un miembro de cada categoría. Si era posible, se daba prioridad a aquellas personas que hubieran utilizado el programa del SETI con anterioridad:

- Centro educativo n.º 1:

Miembro del equipo directivo: jefe de estudios (1 entrevista) Miembro de la comunidad educativa docente: profesora (1 entrevista) Miembro del departamento de orientación: orientadora (1 entrevista) Madres de alumno inmigrantes (2 entrevistas)

- Centro educativo N.º 2 :

Miembro del equipo directivo: director (1 entrevista) Miembro de la comunidad educativa docente: profesores (2 entrevistas) Miembro del departamento de orientación: orientadora (1 entrevista) Madres de alumno inmigrantes (1 entrevista)
--

- Centro educativo N.º 3:

Miembro del equipo directivo: director (1 entrevista) Miembro de la comunidad educativa docente: profesor (1 entrevista) Miembro del departamento de orientación: orientadora (1 entrevista) Padre de alumno inmigrantes (0 entrevistas, no fue posible conseguir que algún padre o madre accediera a responder a las preguntas)

- El SETI en COMRADE (ninguna entrevista pudo celebrarse):

Miembro de la organización del Servicio de Traductores e Intérpretes. Traductor-intérprete en el ámbito educativo.

Las preguntas de las entrevistas se redactaron en función de su destinatario y de la posición que este tuviera con respecto al programa del SETI; se diseñaron en total 6 cuestionarios diferentes: los de los padres de alumnos cuentan con 13 preguntas, el profesor, 16, del equipo directivo, 22, la Dirección General, 17, y el SETI, 18 y 14 preguntas por archivo. A las Unidades de Programas Educativos (UPEs) se les planteó una única pregunta telefónica: «¿Cómo difunden el programa del SETI entre los orientadores de la DAT?»

4. Análisis y resultados

Se puede considerar este epígrafe como el más relevante del trabajo, pues nos va a permitir contrastar el Servicio de Traducción e Interpretación (SETI) ofrecido por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid con las teorías propuestas por los investigadores de Traducción e Interpretación en Servicios Públicos y el estudio de otros sistemas de mediación expuestos en la parte teórica.

Las entrevistas, cuyos modelos y cuyas transcripciones encontramos en los anexos de este trabajo, aportan información valiosa en cuanto al Servicio de Traducción e Interpretación de la Comunidad de Madrid. Hay que señalar que los participantes hacen alusión a otros asuntos relacionados, como el programa de Compensación Educativa, en el que se inserta el SETI: podrían ser también objeto de un análisis fructífero desde otra perspectiva investigadora. En este caso, sin embargo, nos centraremos en estudiar únicamente los aspectos más estrechamente ligados a nuestra hipótesis, que a continuación recordamos:

Las deficiencias en la optimización del SETI en el ámbito educativo de la CAM se derivan de la falta de difusión del servicio y de sensibilización e implicación de los colectivos involucrados (especialmente, la autoridad educativa, aunque también la comunidad escolar, las familias y el prestatario del servicio). (Introducción de este trabajo.)

A continuación, analizaremos las entrevistas siguiendo un método cualitativo, y adaptándonos a los grupos establecidos por Corsellis:

1. Institución/autoridad educativa.

2. a. Centros escolares: comunidades educativas

b. Familias de los alumnos inmigrantes

3. Profesionales traductores e intérpretes: SETI (ONG COMRADE)

Como se puede apreciar, no se incluye aquí el grupo «Académicos e investigadores», pues se considera que la postura de sus componentes ha aparecido ya reflejada en la parte teórica de este trabajo.

4.1. Análisis de la entrevista a la autoridad educativa

- Dirección General de Educación Infantil y Primaria

Es preciso mencionar aquí que la información analizada proviene de las respuestas por escrito a las preguntas, así como de una conversación telefónica previa, que se mantuvo con la persona participante, y de un correo electrónico en que se consultaban dudas.

En primer lugar, conviene destacar el tono diplomático y generalista de las respuestas de la persona que accedió a participar, característico de las administraciones públicas en cualquier país del mundo. El portavoz de la Administración defendió en todo momento el programa del SETI como un servicio ejemplar y acorde a las necesidades de la población. Aunque, como veremos en el análisis de las entrevistas de los centros educativos, parece que la realidad se aleja de estas buenas intenciones plasmadas sobre el papel.

Con respecto al control que hace la institución educativa del uso del servicio, son ellos los que reciben las solicitudes de las Direcciones de Área Territorial y las transmiten al SETI. Este servicio de la ONG COMRADE debe ir rellenando el informe mensual de actuación del servicio de traductores e intérpretes, es decir, el anexo II de la *Circular de la Dirección General de Promoción Educativa por la que se establecen orientaciones para el funcionamiento del Servicio de Traductores e Intérpretes*.

Este informe está conformado por una tabla con siete columnas y únicamente dieciocho filas para los correspondientes servicios: creemos, aun así, que no se limita el servicio prestado mensualmente a dieciocho casos, sería realmente escaso. Por teléfono se aportó la información de que los centros solían solicitar veinte-treinta intervenciones del SETI al mes, lo cual, según se dijo, parecía un número adecuado y muestra de su popularidad y buen funcionamiento.

Sin embargo, si contrastamos estos datos con las cifras de la comunidad autónoma, 20-30 solicitudes de intervención resultan escasas y no parecen cubrir las necesidades existentes. En efecto, el 11,6 % de alumnos de los centros educativos de la Comunidad de Madrid son extranjeros, según los *Datos y cifras del curso escolar 2014-2015* del Ministerio de Educación, y hay un total de unos 3300 centros (entre públicos, privados y concertados).

Es una situación que contrasta con las funciones que debería tener el profesorado de las Aulas de Enlace, según el punto 6 de las *Instrucciones de la Viceconsejería de Educación de la Comunidad de Madrid, por la que se regulan la escolarización y las Aulas de enlace para alumnos procedentes de sistemas educativos extranjeros*.

Mantener comunicación con las familias de las Aulas de Enlace, informándoles acerca del progreso de sus hijos y facilitando su participación activa en su proceso educativo. Las familias recibirán, al menos, un informe trimestral de evaluación durante el periodo de permanencia del alumnado en el aula de enlace.

Si el profesorado debe mantener una comunicación fluida con las familias de los alumnos de las Aulas de Enlace, sería lógico pensar que se deberían hacer más esfuerzos por facilitar y promover esta comunicación, que debe ser en cualquier caso a través de intérpretes (a no ser que el profesor domine los idiomas maternos de las familias, algo que no suele ser habitual).

La respuesta del portavoz de la Administración a la pregunta 2 del cuestionario podría llevarnos a pensar que la autoridad educativa está completamente concienciada. Si bien los datos de utilización del servicio antes citados confirman que la aplicación del programa no tiene la eficacia exigible:

El trabajo realizado por el Servicio de Traductores e Intérpretes se considera de gran importancia, dado que facilita la relación académica y educativa de los inmigrantes, que constituye uno de los aspectos de la integración social.

Según la respuesta a la pregunta 5, solo los equipos directivos de los centros son los que pueden solicitar el Servicio de Traductores e Intérpretes. Todos los miembros de la Comunidad Educativa deben pasar por este paso si necesitan el servicio. No se les concede a las familias la posibilidad de ser los solicitantes ni se considera que ellos puedan acudir al equipo directivo por su propia iniciativa.

En cuanto al modo de financiación del SETI, como era de prever, este programa se financia con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid de cada año, aunque se evitó aportar porcentajes o cifras de la cantidad invertida y también se eludió responder a la pregunta sobre las consecuencias que la crisis económica ha

podido tener en el funcionamiento del servicio, lo que hace suponer que en algo ha debido de verse afectado.

En esta misma línea, cuando aludimos al hecho de que algunos centros han señalado que se les restringe el uso del servicio, la portavoz de la administración arguye que este debe utilizarse, según la circular reguladora, «para la transcripción de documentos oficiales y para actuar directamente en los centros cuando se detecte que un alumno tiene especiales dificultades en su aprendizaje que requieren [sic] una información más específica». Aparte de que no es esto lo que aparece en la circular, como vimos en nuestro apartado teórico, no es esto lo que parecen necesitar los centros, según veremos. Tampoco se responde a la pregunta ni se dan las posibles razones de haber tomado tal determinación.

Sobre las condiciones laborales y el salario de los profesionales traductores e intérpretes, no parece existir una preocupación real de la autoridad educativa, pues únicamente subcontrata el servicio mediante la figura del «contrato menor» y parece dejar que de estas cuestiones se encargue la ONG, el servicio SETI de COMRADE. Se desconoce si este servicio se sacó a licitación o si se atribuyó directamente a esta ONG, no hay información respecto a esta circunstancia, aunque sería útil tenerla. Recordemos que la figura del contrato menor fija en 18000 € el máximo de importe del contrato. Convendría quizá investigar si esta figura es la adecuada para un servicio eficaz de traducción e interpretación educativo eficaz.

Si atendemos a la pregunta sobre las mejoras que serían necesarias y sobre el grado de uso de servicio (preguntas 10 y 11), se obtienen las siguientes respuestas:

- Podemos afirmar que está suficientemente optimizado, cero quejas y, prácticamente, el total de solicitudes atendidas.
- Se utiliza mucho y convenientemente por parte de los centros y de los Servicios Educativos.

Estas respuestas son significativas de la poca conexión que existe entre la impresión que se tiene desde la institución y la realidad existente, es decir, que el grado de sensibilización no es el deseable. Un servicio optimizado se parecería más a los programas expuestos en nuestra parte teórica. El que no haya quejas, según argumenta el portavoz de la Administración, puede deberse a que los centros educativos adolecen de tal escasez de recursos en muchos aspectos que acaban por priorizar y por dejar de atender y reivindicar, a la fuerza, ciertas necesidades.

Tampoco parece haber una conciencia real del grado de conocimiento activo que los centros educativos y sus profesionales tienen del SETI. La persona participante hace hincapié en que después de catorce años en que lleva funcionando el servicio, todos los centros ya lo conocen, que la información ya se dio en su momento, y que conocen las disposiciones legales que regulan su funcionamiento. Además, dice, cuentan con la información de las páginas web de las diferentes DAT y no se considera necesaria una difusión más eficaz. Se confía en la inercia, y no se percibe el hecho de que la difusión conviene ir renovándola año tras año y haciéndola extensible no solo al equipo directivo o a los orientadores, sino también al resto de la comunidad escolar.

Vista la respuesta, se contactó de nuevo con la persona participante por correo electrónico para consultar si en algún momento se había publicado algún material para difundir y promover el uso del Servicio de Traductores e Intérpretes. Se proporcionó la siguiente información al respecto:

Desde los inicios del servicio en 2001 hasta el año 2007, la Consejería de Educación publicaba unos trípticos en los que daba a conocer servicios y programas como el SETI, las Aulas de Enlace, las Aulas Hospitalarias y otros. Se solicitaron modelos, pero no se

han podido conseguir porque ya no conservaba ningún ejemplar. Los medios de difusión en aquel entonces eran los centros educativos, los orientadores de los equipos y las ferias anuales de AULA.

No se dieron detalles sobre las razones por las que se dejaron de editar estos trípticos. Podemos imaginar tres causas posibles, que pueden estar interrelacionadas: por los recortes ligados a la austeridad de estos últimos años en algunos servicios públicos, por el auge de Internet (toda esta información se presenta en la página web) o por no creer que esta difusión sea necesaria.

En respuesta a la pregunta sobre la responsabilidad de la sensibilización respecto al uso del Servicio de Traductores e Intérpretes se afirma, eludiendo contestar directamente, que este servicio ya responde a las necesidades. Por lo que se sobreentiende que la autoridad educativa no ve precisa ninguna acción sensibilizadora.

Relacionamos esta respuesta con la de la pregunta 18, que versa sobre posibles medidas futuras de promoción del SETI: se reafirma la idea de que este y otros programas destinados a inmigrantes en el ámbito educativo son más que suficientes en la actualidad. A esta idea le precede la razón de que no es necesario reforzar los servicios porque la llegada de inmigrantes está estancada e, incluso, muchos de ellos vuelven a sus países.

Ya vimos que la disminución del número de inmigrantes puede deberse, aparte de a que muchos de ellos, sobre todo americanos hispanohablantes, hayan vuelto a sus países, al fenómeno de que un número importante de alumnos hijos de inmigrantes no constan en los registros de los colegios de la Comunidad de Madrid como inmigrantes, sino como españoles, porque han nacido aquí y tienen ya esta nacionalidad. Sin embargo, no hay que descartar directamente que los padres de estos alumnos ya no necesiten el SETI, pues suele suceder más bien al contrario.

Por último, a la pregunta sobre la formación de los profesionales de los ámbitos educativos se responde que estas personas nunca la han solicitado ni exigido. Lo cual no quiere decir que no haga falta, sino, simplemente, que los profesionales educativos quizás no sean conscientes de su necesidad o que, directamente, no acuden al servicio aunque lo puedan necesitar. No se les puede responsabilizar de la tarea de tomar la iniciativa en cuanto a su propia formación, debe ser la institución la que haga las propuestas y fomente que los profesionales se interesen por ellas.

Podemos plantearnos qué razones puede tener la institución educativa para no difundir suficientemente el programa del SETI ni fomentar su uso. Es esta una de las preguntas incluidas en las entrevistas a los centros educativos. Una vez analizadas las respuestas, expondremos los resultados.

- Unidades de Programas Educativos

Las Unidades de Programas Educativos (UPE) son los departamentos de cada una de las Direcciones de Área encargados de servir de intermediarios entre los centros y la Subdirección General de Educación Infantil y Primaria.

Se llamó a cada una de ellas para consultar cómo se daba a conocer el servicio entre los orientadores de los centros y se les planteó una única pregunta: «¿Cómo difunden el programa del SETI entre los orientadores de la DAT?».

Por lo general, comunicaron que la mayoría de los orientadores lo conocen ya, porque es su obligación estar informados de todos los programas de la Comunidad de Madrid, y, además, cuentan con la información de las páginas web de las diferentes DAT y con un teléfono al que pueden llamar si les queda alguna duda.

Las Direcciones de Área Norte, Capital y Oeste explicaron que, además, en las reuniones de coordinación de orientadores que tienen lugar periódicamente, se transmite a estos profesionales los programas que existen y que pueden utilizar.

Se entiende, pues, que son los orientadores los que tienen la responsabilidad en los centros de estar pendientes de estos programas y de informarse por su cuenta. Confirmaremos esta impresión en el análisis de las entrevistas a los centros.

4.2. Análisis de las entrevistas en los centros educativos

Para este análisis hemos decidido agrupar las entrevistas por categorías de participantes, en lugar de hacerlo por centros: equipo directivo, equipo de orientación, profesores, y padres de alumnos inmigrantes. Nos parece esta una perspectiva adecuada para comparar realidades equiparables y extraer las consecuentes conclusiones.

4.2.1. Equipo directivo

Contamos en este apartado con tres entrevistas: una de un jefe de estudios (Centro n.º 1) y las otras dos de los directores de los centros (Centros n.ºs 2 y 3). Para agilizar el estudio, analizamos sus respuestas en función de ciertos criterios:

- Medios que se utilizan actualmente para hacer frente a problemas de comunicación en los centros. Proporción de uso del SETI y de soluciones *ad hoc* en el centro

Centro n.º 1	Estrategias para mejorar la comprensión (hablar más despacio). Intérpretes improvisados (hermanos, otros familiares, compatriotas) que el propio centro fomenta a falta de otros recursos. El SETI, para casos excepcionales, sobre todo del departamento de Orientación.
Centro n.º 2	Se afirma tener programas de acogida de los inmigrantes, pero no se especifica cuáles. Las familias siempre entienden el español y si no, les acompaña un familiar o amigo. No se acude al SETI.
Centro n.º 3	Al tratarse de un instituto, se suele pedir a alumnos con la misma lengua que los usuarios que sean ellos los que interpreten. Se solicita a las familias el correo electrónico o el número de móvil para mandarles la información durante el curso y que ellos se las arreglen para comprenderla.

- Grado de afectación de la relación entre padres y centros y de la calidad de la enseñanza por la falta de comunicación.

Centro n.º 1	El éxito de los niños no solo depende de la comunicación con los padres, también de las capacidades que tengan los estudiantes. Aun así, la comunicación puede ser una barrera. Cuando las familias tienen interés, buscan otros recursos para apoyar a sus niños (como llevarlos a una ONG). Es consciente de que los inmigrantes no
--------------	---

	hispanohablantes muchas veces no le entienden.
Centro n.º 2	No hay inconvenientes porque «Es que todos hablan español. [...] Hombre, los padres que vienen, mejor o peor, hablan español». No ha habido muchos problemas de comunicación, solo en las tutorías, «porque es un vocabulario más selecto».
Centro n.º 3	Existen graves problemas de comunicación, sobre todo entre los profesores y las familias de los alumnos del Aula de Enlace, que son los que acaban de llegar. Es difícil ya solo convocar a las familias para que acudan a una reunión.

- Percepción de la profesionalidad de los traductores e intérpretes

Centro n.º 1	Se prefiere a los profesionales porque harán un trabajo mejor, pero tampoco se rechazan los intérpretes <i>ad hoc</i> , a falta de otra solución.
Centro n.º 2	Prefiere a profesionales, aunque no se había dado cuenta hasta el momento de la entrevista.
Centro n.º 3	Lo ideal sería poder contar con profesionales. Pero el SETI en la mayoría de las circunstancias no lo pueden utilizar, porque no se adapta a la necesidad.

- Razones de que el servicio no funcione a pleno rendimiento.

Centro n.º 1	El SETI no tiene el suficiente personal y no puede atender todo lo que sería necesario. Propone que exista un intérprete por lengua en cada localidad para todos los servicios públicos. Falta de publicidad, difusión y facilidades de solicitud, sobre todo para las familias.
Centro n.º 2	El centro no lo solicita lo suficiente, pero la institución responde.
Centro n.º 3	No es un servicio ágil, en los asuntos cotidianos y las necesidades imperantes. Tampoco es útil. Para poderlo utilizar, tiene que tratarse de una ocasión previsible, una reunión o una entrevista concreta, pero en el día a día el porcentaje de necesidad de entrevistas es mínimo, son otros muchos los casos que se presentan imprevisiblemente. Además, es un servicio poco conocido.

- Casos en los que se acude al SETI

Centro n.º 1	El SETI se usa solo para interpretaciones. Para casos excepcionales, sobre todo del departamento de Orientación (han recibido toques de atención de la institución para limitar su uso).
Centro n.º 2	Nunca: «No, no se ha acudido ninguna vez. Porque nosotros tenemos auxiliares de conversación. Quiere decirse que tenemos todos los servicios». Las familias

	deben traer sus propios intérpretes improvisados cuando los necesiten. Casi siempre entienden español y, si no, deben esforzarse por aprenderlo.
Centro n.º 3	No se utiliza apenas, solo en casos de excepcional gravedad. Si no, se sirven de los medios de los que disponen, incluso antiguos alumnos. Necesitan actuar rápidamente en el día a día y el servicio no es ágil. Se utilizó en una ocasión, cuando se instaló el Aula de Enlace, para traducir muchos documentos útiles para las familias inmigrantes.

- Grado de utilidad del servicio SETI en la sociedad actual y en la integración de inmigrantes

Centro n.º 1	Es muy importante, como cualquier otro servicio de apoyo. Ve esencial que se amplíe el servicio de mediación lingüística a todos los servicios públicos de un municipio.
Centro n.º 2	Sí es útil: así, los extranjeros no hispanohablantes se sienten completamente acogidos (nótese que esta afirmación contradice otras respuestas de esta misma persona).
Centro n.º 3	Como no se utiliza apenas, ninguna utilidad. Para que lo fuera, debería ser más práctico e inmediato. Sería muy útil sobre todo para las familias de los niños del Aula de Enlace.

- Grado de sensibilización del centro educativo en cuanto al SETI y a los problemas de comunicación.

Centro n.º 1	Centro muy sensibilizado en cuanto a los problemas de comunicación y volcado con las familias. Buscan soluciones a los problemas. No existe sensibilización en cuanto al SETI.
Centro n.º 2	Centro muy preocupado por la acogida de los inmigrantes. La persona no sabe si el SETI es conocido en su centro, aunque le suena que alguien lo nombró en un consejo escolar. Debería pedirse más y que se conociera más. Sin embargo, la persona participante considera que los extranjeros no hispanohablantes no quieren muchas veces comprender lo que se les dice, según su interés.
Centro n.º 3	Un centro muy sensibilizado en cuanto a la interculturalidad y a la tolerancia. El SETI no es suficientemente conocido en la comunidad escolar, hay docentes que no saben que existe.

- Papel de los colegios e institutos en la sensibilización

Centro n.º 1	No se han planteado difundir más el servicio, como tantos otros que existen y que no se conocen.
Centro n.º 2	Reconoce que desde el centro deberían solicitar el servicio más y que va a comentarlo en próximos claustros.
Centro n.º 3	Los profesores deberían conocerlo más

- Grado de sensibilización de la institución. Influencia del grado de sensibilización en la situación de la TeI en el ámbito educativo en la CAM.

Centro n.º 1	La institución está concienciada porque propone el servicio, pero debería impulsarlo más y extenderlo a otros ámbitos.
Centro n.º 2	La Comunidad de Madrid apoya mucho al centro y ofrece todos los servicios enseguida, en cuanto se solicitan.
Centro n.º 3	La institución educativa no les ha restringido el uso del SETI (al menos, la persona no ha sabido nada). No alude a la sensibilización de la institución, pero cree que se debería difundir este tipo de servicios, sobre todo entre los profesores y en localidades con alto porcentaje de inmigrantes. Este servicio debería hacerse extensible a otros ámbitos, especialmente en su localidad, donde hay una alta proporción de inmigrantes.

- Medios de concienciación, formación y difusión ya disponibles.

Centro n.º 1	Los miembros de la comunidad educativa no han recibido ninguna formación para trabajar con intérpretes y traductores (según lo que la persona sabe).
Centro n.º 2	Ninguna acción. La persona recibe información mediante el correo de la Comunidad de Madrid.
Centro n.º 3	Se menciona el SETI (como el SAI) en el claustro solo cuando hay algún problema concreto.

- Propuestas aportadas de formación, concienciación y difusión.

Centro n.º 1	No sabe por qué podría ser necesaria una formación de la comunidad educativa para trabajar con intérpretes y traductores, aunque sí ve útil que se difunda el servicio y que se den instrucciones de cómo utilizarlo. Propone que los propios intérpretes sean los que acudan a los centros a presentar sus servicios.
Centro n.º 2	Reuniones entre los miembros de la comunidad educativa.
Centro n.º 3	Mayor difusión, especialmente al profesorado. La formación siempre es buena y deseable, y es el Departamento de Orientación el que debería encargarse

	de difundirlo y formar al resto del personal, cuando la institución le proporcione la información y los recursos. A las familias se les podría informar de tres maneras: incluyendo medios de difusión en el sobre de matrícula, en las reuniones a principio del curso y a través de los tutores del Aula de Enlace, mediante intérpretes.
--	---

- Grado de satisfacción actual con el SETI

Centro n.º 1	Satisfecho con la rapidez de respuesta a la solicitud (en menos de 24 horas) y con el trabajo del intérprete cuando ha acudido al centro.
Centro n.º 2	No lo conocía hasta la entrevista y no lo han utilizado.
Centro n.º 3	No está satisfecho, porque no corresponde el servicio que se ofrece con las necesidades que tiene el centro. Tienen que recurrir generalmente a otras soluciones menos profesionales y eficaces.

- Medios para instar a la institución a que invierta más esfuerzos en potenciar el programa.

Centro n.º 1	Demandarlo más por parte de los centros y que todas las instituciones se coordinaran en su promoción.
Centro n.º 2	Hay que solicitarlo más por parte del centro.
Centro n.º 3	Supone que la oferta de la Comunidad de Madrid va acorde con la demanda que se haga del servicio, habría que demandarlo más.

- Responsabilidad de la sensibilización: Las instituciones, los traductores e intérpretes, los colegios e institutos.

Centro n.º 1	Todas las partes son responsables, incluidos los centros educativos. Es preciso darle más publicidad al servicio.
Centro n.º 2	A la Comunidad de Madrid y a los centros educativos, tiene que haber un punto de convergencia por el bien de los niños.
Centro n.º 3	A todas las partes les corresponde sensibilizarse y sensibilizar en cuanto al uso del servicio. El departamento de Orientación es el que debe concentrar la responsabilidad en los centros educativos de difundir y gestionarlo (o, si se puede, el trabajador social).

- Razones por las que la institución podría no promover el servicio lo suficiente.

Centro n.º 1	Falta de recursos humanos.
Centro n.º 2	La institución promueve el servicio, ofrece todo lo que puede y cumple religiosamente.
Centro n.º 3	[No se ofrece una respuesta clara a esta cuestión].

4.2.2. Equipo de orientación

En las entrevistas participaron las tres orientadoras de los tres centros estudiados, que resultaron ser las que mejor conocían el servicio del SETI:

- Medios que se utilizan actualmente para hacer frente a problemas de comunicación en los centros. Proporción de uso del SETI y de soluciones *ad hoc* en el centro

Centro n.º 1	Desde el Departamento de Orientación se solicita el SETI siempre que es necesario, aunque a veces no se concede el servicio. Se cree necesario porque los temas que se tratan en sus reuniones son delicados y confidenciales. Se rechaza completamente acudir a intérpretes <i>ad hoc</i> .
Centro n.º 2	Sí, los niños que no saben español entran en el programa de Educación Compensatoria. Y si las familias tienen problemas de comunicación, se llama al SETI. Aunque, en muchas ocasiones, se contacta con algún compatriota que ya haya aprendido español, porque así las nuevas familias se sienten más acogidas.
Centro n.º 3	El centro cuida mucho la acogida y el trato a las familias. Se acude a alumnos mayores de confianza o a los propios hijos para que hagan de intérpretes, siempre que no sean asuntos confidenciales.

- Grado de afectación de la relación entre padres y centros y de la calidad de la enseñanza por la falta de comunicación.

Centro n.º 1	En el Departamento de Orientación afecta mucho, en la obtención de información por parte de las familias sobre los niños, para poder ayudarles. Ha dejado de comunicar mucho a las familias por ser imposible comprenderse.
Centro n.º 2	Los problemas de comunicación afectan mucho, sobre todo hasta que los padres no hablan español: «Ellos tampoco les pueden ayudar, porque desconocen el idioma... Y eso se nota, lo notan bastante los niños, sobre todo en colegios de primaria, que los niños son muy pequeños y necesitan apoyo de los padres».
Centro n.º 3	La comunicación con las familias es muy importante: se les cita para cualquier problema o para cualquier cuestión, y deben poder entender como cualquier hispanohablante. Como hay mucha información que no se les puede transmitir, las familias acaban estando perdidas, y esto redundando en el estudiante: no hay respuesta ni reacción por su parte, no apoyan en la escolarización de su hijo.

- Percepción de la profesionalidad de los traductores e intérpretes

Centro n.º 1	En el Departamento de Orientación es muy importante contar con profesionales, porque necesitan confiar en que
--------------	---

	sean fieles en su trabajo y en que mantengan la confidencialidad de la información.
Centro n.º 2	Se cree conveniente que a las familias que no hablan español les ayude algún compatriota, pues así se siente más acogida. Se crean redes de familias que hablan la misma lengua.
Centro n.º 3	Se valora mucho contar con profesionales que deben seguir un código deontológico, sobre todo en lo que tiene que ver con la confidencialidad.

- Razones de que el servicio no funcione a pleno rendimiento.

Centro n.º 1	No se acude lo suficiente al servicio ni para todos los casos en que sería necesario: se restringe su uso desde la administración. No se les da la posibilidad a las familias de solicitarlo a los centros.
Centro n.º 2	Por motivos económicos y también porque no se solicita tanto: no es tan práctico ni rápido como contar con compatriotas. Convendría ampliar el servicio a otros casos: acompañamiento los primeros días, en las tutorías, actividades extraescolares...
Centro n.º 3	Se ha notado mucho la crisis económica en todos los programas educativos madrileños. Es un servicio que hay que solicitar con mucho tiempo de antelación, y eso condiciona mucho. Ya es difícil conseguir convocar a una entrevista a las familias cuando, lógicamente, no se habla el mismo idioma.

- Casos en los que se acude al SETI

Centro n.º 1	Para todo tipo de comunicación que se produce con las familias no hispanohablantes en el Departamento de Orientación: se trata de intercambios sensibles y confidenciales. Para valoraciones que los orientadores hacen de los niños con dificultades y para explicar las pautas de actuación consecuentes (2 entrevistas por niño al menos). Solo se recurre a él si es imprescindible, por no saturar el servicio. Se utiliza en general para interpretaciones aunque también para traducciones a la vista.
Centro n.º 2	Dos o tres veces se ha pedido al SETI que traduzca documentación informativa. No ha habido interpretaciones. La ayuda a las familias ha tenido lugar por teléfono o por correo electrónico. [Nótese que este tipo de servicios no aparece incluido en la normativa del SETI].
Centro n.º 3	Para citas sobre orientación académica o profesional, evaluaciones psicopedagógicas... Cuestiones confidenciales y en las que es importante que el mensaje llegue a sus destinatarios.

- Grado de utilidad del servicio SETI en la sociedad actual y en la integración de inmigrantes

Centro n.º 1	Este servicio es útil porque además los profesionales sirven como mediadores culturales y se consiguen cosas que sin ellos habrían sido imposibles. Esto contribuye a la integración.
Centro n.º 2	Muy importante, sigue habiendo muchos inmigrantes. Puede servir para que las familias se integren en el centro educativo.
Centro n.º 3	Es útil, pero se podría ampliar el servicio para más casos, no solo para la traducción de documentos y la interpretación de entrevistas previamente fijadas.

- Grado de sensibilización del centro educativo en cuanto al SETI y a los problemas de comunicación.

Centro n.º 1	No se conoce nada el SETI entre los miembros de la comunidad educativa, ni siquiera saben cómo pedirlo. Solo cuando la orientadora lo solicita y un profesor está involucrado en un caso concreto, sabe de su existencia.
Centro n.º 2	Alto, porque tienen un número elevado de inmigrantes.
Centro n.º 3	El centro, desde su proyecto educativo, está muy concienciado en interculturalidad. Se utiliza menos de lo que debiera porque, en primer lugar, es difícil convocar a las familias a las citas (no entienden lo que se les dice). En general, muchos miembros de la comunidad educativa lo conocen, aunque es el Departamento de Orientación el que lo gestiona.

- Papel de los colegios e institutos en la sensibilización.

Centro n.º 1	El centro no ha difundido el servicio de ninguna forma: es difícil acceder a las familias, aunque sería deseable.
Centro n.º 2	[La persona participante no aporta respuesta en este sentido.]
Centro n.º 3	Los centros educativos tienen parte de la responsabilidad, pero antes de nada, debe ser la propia institución educativa la que lo promueva en primera instancia. Los profesores están ya saturados.

- Grado de sensibilización de la institución. Influencia del grado de sensibilización en la situación de la TeI en el ámbito educativo en la CAM.

Centro n.º 1	Se restringe el uso del servicio, aun siendo imprescindible. La institución es consciente de las necesidades, pero hay escasez de recursos, que ralentiza y resta calidad al proceso. El proceso de petición es adecuado, aunque SEA difícil organizar las citas, porque es preciso solicitarlo con mucha antelación.
--------------	---

Centro n.º 2	Se considera que sí está concienciada la institución, pero quizá no haya suficiente personal. Se recomienda que solo se acuda al servicio cuando los padres no sepan nada de español.
Centro n.º 3	La institución parece no estar concienciada de su necesidad, y si lo está, no se nota. No limita el uso del servicio, pero lo cierto es que no se utiliza tanto.

- Medios de concienciación, formación y difusión ya disponibles.

Centro n.º 1	No existen, aparte de la información de la página web (que la persona participante conozca). Ninguno de los miembros de la comunidad educativa (incluida la persona participante) ha recibido formación ni información de ninguna clase.
Centro n.º 2	A principios de curso, representantes del Servicio de Traductores e Intérpretes acuden a una reunión para orientadores y jefes de estudio. No ha habido formación de profesores.
Centro n.º 3	No se ha difundido el servicio de ninguna manera en el centro. Los orientadores suelen informarse por su cuenta, y lo conocen todos. Se sabe que existe el SETI, aunque la fuente de esta información es más difusa. Cree que al director le llega la circular al correo electrónico año tras año. Hace un tiempo, en Aula, sí que vio folletos en que se publicitaba el servicio. Ahora ya no hay ni folletos ni <i>stand</i> de la Comunidad de Madrid en Aula.

- Propuestas aportadas de formación, concienciación y difusión.

Centro n.º 1	Folletos, órganos escolares (claustro, CCP). A las familias, mediante carteles y la página web del centro.
Centro n.º 2	Sería necesaria más difusión mediante folletos, carteles en las puertas de los centros, reuniones para dar a conocer sus servicios a las familias y para formar a los profesores.
Centro n.º 3	Mejoraría tener un servicio más ágil, como de interpretación a distancia o telefónica. Folletos, carteles, reuniones por parte de la Consejería de Educación, también a las familias inmigrantes.

- Grado de satisfacción actual con el SETI

Centro n.º 1	Satisfacción relativa: es un servicio que cabría mejorar.
Centro n.º 2	Debería estar más presente en los centros y quizás organizar jornadas de presencia para todas aquellas familias que tengan asuntos pendientes.
Centro n.º 3	Relativa, el servicio se queda pobre. Aunque cuando se solicita que intervenga un intérprete y se consigue por fin convocar a las familias, funciona muy bien.

- Medios para instar a la institución a que invierta más esfuerzos en potenciar el programa.

Centro n.º 1	Demandar reiteradamente para conseguir la progresiva concienciación.
Centro n.º 2	[No se aportan propuestas concretas].
Centro n.º 3	La institución sabe que existe el problema, pero no le interesa tanto atenderlo, no lo considera una prioridad.

- Responsabilidad de la sensibilización: Las instituciones, los traductores e intérpretes, los colegios e institutos.

Centro n.º 1	Ya existe sensibilización, lo que es necesario es difundir el servicio y lo que ello conlleva. Eso es tarea de todas las partes implicadas.
Centro n.º 2	Es de la institución.
Centro n.º 3	La responsabilidad es ante todo de la institución, es una cuestión de movilización, de sensibilización: «Primero se tendrían que sensibilizar ellos y luego ya sensibilizar al resto.»

- Razones por las que la institución podría no promover el servicio lo suficiente.

Centro n.º 1	Problemas de falta de recursos, por no haber medios económicos suficientes. Ha afectado la crisis económica.
Centro n.º 2	Motivos económicos o que hubiera decidido atender más y mejor a barrios con más inmigrantes.
Centro n.º 3	No le interesa tanto como promover la excelencia y el bilingüismo y se olvidan de los alumnos desfavorecidos.

4.2.3. Profesores

En esta categoría participaron un total de cuatro personas: una del Centro n.º 1 (que ya había utilizado el servicio) dos del Centro n.º 2 (una sí lo había utilizado y la otra no) y una del Centro n.º 3 (que no lo conocía):

- Grado de afectación de la relación entre padres y centros y de la calidad de la enseñanza por la falta de comunicación.

Centro n.º 1	El problema de incomprensión afecta al apoyo que los niños pueden recibir de los padres y al trabajo que hacen los profesores (estos no se sienten respaldados). Se cuenta lo mínimo con las familias inmigrantes que no dominan el español, porque se sabe que no van a servir los esfuerzos. La calidad de la educación del niño disminuye.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1</u> : Muchas dificultades en la relación con las familias que no hablan español hasta llegar a prescindir de las tutorías o tener que ser el niño el intérprete de sus

	<p>padres. Las soluciones que busca también son hablar en inglés con ellos o escribirles notas en la agenda para que ellos intenten comprender, y, al menos, les llegue la información.</p> <p><u>Profesor 2:</u> Resulta casi imposible transmitirles la información elemental en las tutorías, no comprenden nada y, por lo tanto, no reaccionan a las necesidades de sus hijos y del centro: es muy importante el apoyo de casa para el progreso educativo de los niños, y se nota que en estos casos es casi inexistente. Para estas familias hacen falta cuatro tutorías para lo que una sola habría sido suficiente. Solventa estos problemas mediante la comunicación no verbal o recurriendo a los niños y que ellos hagan de intérpretes: «necesitamos un trabajo muy importante con la familia, el colegio con la familia. Que haya una comunicación buena y que haya un trabajo compartido al mismo nivel. Y, para eso, necesitamos hablar, comunicarnos.»</p>
Centro n.º 3	<p>Existe una dificultad grande con el idioma en las tutorías con los padres de los alumnos del Aula de Enlace: el participante ha dejado de transmitir información relativa al progreso de los chicos, a su actitud y a su comportamiento</p>

- Percepción del grado de profesionalidad y razones para elegir el servicio.

Centro n.º 1	<p>No le pareció que la intérprete de chino que envió el SETI cuando lo necesitó fuera una profesional, no dominaba la terminología del contexto educativo y se le notaba bastante perdida, no controlaba la situación. Es muy consciente de que lo más adecuado no es precisamente acudir a intérpretes improvisados, como los propios niños.</p>
Centro n.º 2	<p><u>Profesor 1:</u> Considera que se puede fiar más de los profesionales por tratarse de personas que dominan la lengua y la terminología del ámbito de trabajo. [Denomina a estos profesionales «intérpretes oficiales», por ser los que ofrece la Comunidad de Madrid, aunque no estén formalmente acreditados]. Cree que con un intérprete profesional y que además proviene de su mismo país de rigen muchas veces, los padres de los niños se sentirán más cómodos y confiados para hablar tranquilamente. Además, los profesores confiarán más en que su información llega sin modificaciones.</p> <p><u>Profesor 2:</u> los intérpretes del SETI son profesionales, si la Comunidad de Madrid confían en el servicio de la ONG, los profesores también deben hacerlo. Uno puede confiar en ellos, porque se sabe que van a transmitir todo lo que se dice sin variación (contrariamente a lo que pasa con los niños):</p>

	«Entonces yo me fío más del intérprete que de cualquier otra persona, porque creo que es la herramienta que se necesita [...] Pues el intérprete es la manera de que los padres entiendan lo que yo quiero transmitir de sus hijos.»
Centro n.º 3	No siempre se puede uno fiar de la interpretación de los niños, no son fieles. Un intérprete, en cambio, sí. Además, con este servicio se pueden tratar temas más complejos, no hace falta simplificar el lenguaje

- Proporción de uso del SETI y de soluciones *ad hoc* en el centro

Centro n.º 1	Se intentan buscar soluciones alternativas al SETI, como entenderse con gestos o que los propios niños hagan de intérpretes para sus padres. Además, ya se cuenta con una madre por cada idioma recurrente (árabe y rumano) que actúa como intérprete con las familias que no dominan el español.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> No había oído hablar del SETI, no sabía que existía, aunque lo creía necesario: «la verdad es que no tenía conciencia de que existía este servicio de la Comunidad de Madrid.». Sus compañeros no conocen este servicio, los problemas de comunicación los solucionan mediante intérpretes <i>ad hoc</i> , generalmente los propios niños. <u>Profesor 2:</u> Hace años recurrió a este servicio, pero lleva ya mucho tiempo sin oír hablar de él. Cuando lo utilizó acabó muy satisfecha.
Centro n.º 3	Para solventar los problemas comunicativos utiliza el inglés o algún alumno de su confianza que hace de intérprete. Hasta el momento de la entrevista no conocía el servicio del SETI [a pesar de ser profesor de Aula de Enlace y llevar muchos años en la enseñanza madrileña]. Considera que sus compañeros docentes no conocen este servicio ni lo utilizan.

- Grado de sensibilización del centro educativo en cuanto al SETI y a los problemas de comunicación.

Centro n.º 1	Sus compañeros docentes desconocen la existencia de este servicio: «Lo que se ve es que hay una carencia de información. Los profes no conocemos este servicio, aparte de que no creemos que tengamos facilidades de acceso a él». El centro está muy sensibilizado en lo que se refiere a interculturalidad y acogida de los niños y sus familias.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> Es un centro muy sensibilizado por el alto número de inmigrantes, además, con tradiciones muchas veces ajenas a la nuestra. Existe, sin embargo, una gran frustración por no poder comunicarse con ellos hasta que

	no aprenden algo de español. <u>Profesor 2:</u> los compañeros no conocen este servicio, hay un desconocimiento total respecto a él. Es un centro muy sensibilizado en cuanto a interculturalidad.
Centro n.º 3	El centro educativo está muy comprometido con los alumnos que no entienden el español y fomentan siempre que exista la comunicación.

- Papel de los colegios e institutos en la sensibilización.

Centro n.º 1	Tienen la responsabilidad de transmitir a las familias que existe este servicio para mejorar el proceso de escolarización de sus hijos.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> Los directores tienen que comunicar la información a la comunidad docente para así poder ayudar a las familias. <u>Profesor 2:</u> Desde los colegios se debe vender mucho más, darle más publicidad entre la comunidad educativa.
Centro n.º 3	Deberían fomentarlo más entre los profesores.

- Medios de concienciación, formación y difusión ya disponibles.

Centro n.º 1	Considera que la información sobre el SETI en la web es insuficiente y que nadie accede a ella porque desconoce su existencia.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> Desconoce completamente los medios de difusión porque nunca había oído hablar del SETI. <u>Profesor 2:</u> En la actualidad, nadie informa sobre el SETI, ni la institución ni el equipo directivo. En un centro anterior, fue el director el que se lo ofreció en el claustro y lo utilizó. No cree que hiciera falta formar a los docentes para trabajar con intérpretes, aunque sí cabría informar del servicio y que los propios intérpretes les dieran unas pautas básicas
Centro n.º 3	No le consta que existan medios informativos sobre el servicio del SETI, a él nadie se lo ha comunicado hasta ahora.

- Propuestas aportadas de formación, concienciación y difusión.

Centro n.º 1	Ve necesaria la formación de los traductores e intérpretes en el ámbito y en el sistema educativo español. Para la difusión a la comunidad educativa y a las familias: folletos o cartas explicativas e, idealmente, charlas (no solo sobre este servicio, sino sobre todos los existentes).
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> Mediante una publicidad al correo electrónico de EducaMadrid. Los carteles ya pasan desapercibidos. Sería útil una reunión informativa sobre el servicio a principio de curso en la que se explique cómo solicitarlo. No considera necesario formar a las familias para utilizar

	<p>el servicio (sí informarles), pero a la comunidad educativa sí que considera útil darle unas pautas de actuación. Propone que la Comunidad de Madrid envíe a las casas de los inmigrantes la información sobre el SETI traducida a su lengua cada año o incluir un folleto en el sobre de matrícula. Para informar a la comunidad educativa, lo mejor es hacerlo en los claustros</p> <p><u>Profesor 2:</u> que el equipo directivo lo comunicara a los docentes en el claustro y en la sala de profesores</p>
Centro n.º 3	<p>Comunicación anual en el claustro de que existe el servicio y de cómo se solicita, información en la revista semanal que edita la Consejería de Educación, envío de un correo a los profesores por la plataforma EducaMadrid. Para comunicárselo a los padres: mediante carteles a la entrada del instituto. Convendría formar a los profesores para trabajar con intérpretes mediante reuniones y cursos que contaran como méritos.</p>

- Responsabilidad de la sensibilización: Las instituciones, los traductores e intérpretes, los colegios e institutos.

Centro n.º 1	<p>La principal responsabilidad es de la administración, aunque todos pueden contribuir a su mejora.</p>
Centro n.º 2	<p><u>Profesor 1:</u> Es la institución la que debe tomar la iniciativa, los centros están atados de pies y manos.</p> <p><u>Profesor 2:</u> Es una pirámide: primero le corresponde a la institución, luego a la asociación que presta el servicio de traductores e intérpretes, luego a los colegios y al final a las familias.</p>
Centro n.º 3	<p>«A la administración pública. Es un servicio que la administración pública tiene contratado y la administración pública es la que tiene que publicitarlo».</p>

- Grado de utilidad del servicio SETI en la sociedad actual y en la integración de inmigrantes

Centro n.º 1	<p>Es muy necesario en nuestra sociedad y en la realidad escolar actual.</p>
Centro n.º 2	<p><u>Profesor 1:</u> Es muy importante, porque erradica la frustración presente en los centros de no poderse comunicar con estas familias o de hacerlo de forma poco conveniente (a través de los niños): «es una herramienta muy útil que si de verdad la utilizamos va a quitar muchísimas barreras»</p> <p>Los padres se integrarían más fácilmente en la vida educativa y se involucrarían más en la educación de sus hijos: por ejemplo, no rechazarían tutorías.</p> <p>Actualmente, existe un gran problema de integración, nuestra sociedad pone muchas barreras a estas personas.</p> <p><u>Profesor 2:</u> es muy bueno en los colegios, porque permite</p>

	la relación entre la familia y el centro educativo para trabajar en consonancia. Cuando utilizó el servicio en una ocasión, le pareció utilísimo, fue una experiencia muy buena para las dos partes que, además, revirtió en el bienestar del niño, apreciable inmediatamente. Un servicio como el SETI ayuda a que las familias y los niños se integren y a que estos puedan maximizar su rendimiento. Si este servicio pudiera ofrecerse en otros ámbitos, ayudaría más a la integración de los padres en la sociedad.
Centro n.º 3	Es un servicio muy importante para que las familias conozcan la realidad de sus hijos. Tuvo un caso de un niño que se puso muy enfermo: cuando se llamó a la familia, no conseguían entender lo que se les decía, y supuso un problema de incomprensión absoluto. El SETI puede ayudar a que los extranjeros no hispanohablantes se integren, pero ellos deben aprender el idioma.

- Grado de satisfacción actual con el SETI

Centro n.º 1	Bajo: no se conoce el servicio y, por lo tanto, no se utiliza ni se promueve su mejora.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> Es una buena idea y una buenísima herramienta, que hay que utilizar, por el bien de la comunidad escolar y por el de la familia. <u>Profesor 2:</u> Es un servicio que debería darse más a conocer: «Si lo desconoces, no lo puedes usar».
Centro n.º 3	No conocía el SETI, pero por lo que se ha informado para la entrevista opina que debería ofrecerse el servicio para cualquier circunstancia, que no fuera necesario solicitarlo previamente con mucha antelación, sino que se pudiera usar en casos inmediatos.

- Grado de sensibilización de la institución. Influencia del grado de sensibilización en la situación de la TeI en el ámbito educativo en la CAM.

Centro n.º 1	La institución propone este servicio porque tiene que cubrir expediente, en la práctica, no se fomenta su uso.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1:</u> La autoridad educativa es consciente de que existen dificultades en todos los niveles de la sociedad derivadas de la variedad cultural y lingüística. Es necesario darle más publicidad al servicio para eliminar las barreras existentes. Si los centros lo solicitan y no se concede, pues es normal que terminen por dejarlo de pedir y busquen otras soluciones. Sin embargo, si «la institución, la Comunidad de Madrid responde, pues yo creo que cada vez se acudirá con mayor facilidad y con cantidad a estos servicios». <u>Profesor 2:</u> No se incentiva lo suficiente, no se da a conocer. Nos quejamos mucho de los problemas que acarrea la

	inmigración pero no les ponemos soluciones: «Pero se está fomentando menos, pero no porque no se necesite. Que si se potencia un poquito más, se usaría más que antes porque lo necesitamos más que antes, creo yo [...] No podemos perder un recurso como este. Creo que sería dar un paso para atrás muy grande.»
Centro n.º 3	No cree que esté lo suficientemente sensibilizada la institución en cuanto al SETI, cree que actúa según intereses.

- Medios para instar a la institución a que invierta más esfuerzos en potenciar el programa.

Centro n.º 1	Mediante la presión de las familias, no del profesorado (es así como funcionan las cosas actualmente).
Centro n.º 2	<u>Profesor 1</u> : Solicitando el servicio desde los centros todo lo que sea preciso: «y ven que hay muchísima necesidad de comunicación con los padres, a la institución no le quedará otro remedio que facilitar esos... ese servicio»
Centro n.º 3	Pidiendo desde los centros que se difunda más el servicio, un profesor solo no puede hacer nada.

- Razones por las que la institución podría no promover el servicio lo suficiente.

Centro n.º 1	Porque no le interesa por alguna razón. Los programas que sí interesan, los fomentan, en proporción, muchísimo más.
Centro n.º 2	<u>Profesor 1</u> : Por los famosos recortes económicos. Quizás imposibilitan el hecho de ofrecer un mejor servicio o de hacer más publicidad de él. <u>Profesor 2</u> : Considera este servicio menos importante que otros, es problema de sensibilización, no tanto económico.
Centro n.º 3	No entiende que razones puede tener la institución para no publicitar ni incentivar su propio programa.

4.2.4. Padres de alumnos

Pudimos contar con la participación de tres madres de alumnos inmigrantes, dos del Centro n.º 1 y una del Centro n.º 2. En ningún caso habían podido ser beneficiarias del SETI ni conocían mucho sobre en qué consistía este servicio. Antes de comenzar la entrevista, se les explicó de qué trataba este programa y las características que tiene, para que tuvieran un contexto previo.

La primera se trata de una madre de origen rumano con marido español. Cuando tuvo a su hijo ya había pasado unos años en España, por lo que dominaba el idioma. La segunda es una madre moldava casada con un ciudadano rumano. Habla rumano y ruso, y tiene un nivel intermedio de español, con algunas dificultades.

La tercera participante se trata también de una madre, brasileña en este caso, que, aunque lleva siete años en España, tiene muchas dificultades para hablar el idioma, aunque no tanto para comprenderlo por la cercanía con el portugués.

- Situación de los inmigrantes en su llegada a España, apoyo de la autoridad educativa y del centro escolar durante la escolarización de su hijo/a

Centro n.º 1	<p><u>Madre 1:</u> Cuando llegó no sabía español, ahora ya lo domina. Cree que los inmigrantes reciben suficiente apoyo de la institución, ella tenía a su disposición siempre un intérprete o un traductor allá donde fuera. Considera que son las personas extranjeras las que deben adaptarse al nuevo mundo y a la nueva cultura, no al revés, el esfuerzo debe ser del inmigrante. Le informaron en el ayuntamiento de su localidad de que podía recurrir a un profesional lingüístico para todos sus trámites con las instituciones. En el centro se ofrece a los niños rumanos clases de este idioma, como iniciativa particular.</p> <p><u>Madre 2:</u> Cuando llegó a España no sabía nada de español. Echa en falta más apoyo institucional en los primeros momentos, aunque tuvo un profesor que le enseñaba el idioma.</p>
Centro n.º 2	<p>Cuando llegó a España, no conocía el idioma, pero su hermana y unos amigos le hacían de intérprete. Es muy expresiva y mediante los gestos faciales y corporales consigue hacerse entender aún hoy. En las instituciones españolas siempre le han ayudado, ha tenido suerte y se ha encontrado con gente buena.</p>

- Grado de conocimiento y sensibilización con respecto al uso del SETI.

Centro n.º 1	<p><u>Madre 1:</u> Sabe lo que es un intérprete y un traductor (aunque no conoce bien sus funciones: «porque sí que tienes que hacer un montón de papeles, es mejor que tengas un buen traductor para que te pueda decir: “te tienes que ir allí” o “tienes que firmar eso” Entonces sí, para allí, el traductor es fundamental».»).</p> <p>Afirma que conocía el SETI, que en el colegio a las personas que no entienden el español les ponen en contacto con otras que hacen de intérpretes [La madre confunde el hecho de que en el centro se acuda a personas de confianza para hacer de intérpretes improvisados con el Servicio de Traducción e Interpretación de la Comunidad de Madrid. Aunque se le explicó, también cree que el SETI atiende a cualquier ámbito, no solo al educativo]. No necesitó acudir a ello, de todas maneras, porque ya dominaba el español y su marido le ayudaba. Si no hubiera sabido español, cree que habría sido imprescindible este servicio del SETI. Considera más importante que se ofrezcan clases de español que el programa de traductores e intérpretes.</p> <p><u>Madre 2:</u> Antes de la entrevista, desconocía el trabajo de los traductores e intérpretes y tampoco sabía de la existencia del SETI como apoyo para el entorno escolar,</p>
--------------	---

	nadie le informó de ello. No ha necesitado utilizar el servicio porque, cuando matriculó a sus hijos, hablaba algo de español. Si no, cree que habría sido utilísimo (para las personas que no hablen lenguas cercanas al español, más aún).
Centro n.º 2	Sabe lo que es un intérprete o un traductor, pero nunca pensó en acudir a uno, no se le ocurrió la idea, porque no lo ha necesitado, siempre se ha encontrado con personas buenas. No conocía el SETI, no le informaron de ello, pero le interesa mucho poder recurrir a él y se va a informar.

- Medios que se utilizan actualmente para hacer frente a problemas de comunicación en los centros.

Centro n.º 1	<u>Madre 1:</u> Tiene amigas compatriotas que sí necesitaron que una persona hiciera de intérprete improvisado para poder matricular a sus hijos y el resto de trámites escolares. Este es el método más recurrente. <u>Madre 2:</u> Cuando no entendía algo de lo que le comunicaba el tutor, le pedía a alguna amiga que le tradujera o apuntaba lo que no comprendía y lo miraba a posteriori en un diccionario.
Centro n.º 2	[No se aportó ninguna respuesta en este sentido]

- Medios de concienciación, formación y difusión sobre el SETI ya disponibles.

Centro n.º 1	<u>Madre 1:</u> Explica que en el colegio les informan de que existe la posibilidad de tener intérpretes o traductores [aunque, seguramente, se trate de profesionales <i>ad hoc</i>]. <u>Madre 2:</u> No recibió ningún tipo de información sobre el SETI ni por parte de la institución ni del centro. Cree que ningún padre la recibe.
Centro n.º 2	No hay ningún medio de información sobre el SETI, lo echa de menos: «Claro, porque yo la primera vez que lo he visto es hoy. A su vez porque tal vez nunca busqué. Tal vez si yo hubiera llegado a buscar... ¿vosotros sabéis dónde hay un intérprete? [...] Es una cosa como la falta de noticia».

- Casos en los que se acude (o se podría acudir) al SETI

Centro n.º 1	<u>Madre 1:</u> en la matrícula del niño, cuando se comunica el material escolar y los libros de texto que necesita, para las reuniones del AMPA, las reuniones con los tutores... <u>Madre 2:</u> en las tutorías, cuando los tutores dan pautas a los padres, a principio del curso, para conocer las actividades extraescolares que tienen lugar, para apoyo en el aprendizaje
Centro n.º 2	Para las reuniones con la psicóloga escolar, para los

	pagos [se trata de un colegio concertado] y para hablar con la profesora de su hija.
--	--

- Grado de afectación de la relación entre padres y centros y de la calidad de la enseñanza por la falta de comunicación.

Centro n.º 1	<p><u>Madre 1:</u> es importante comprender a los profesores para hacer un seguimiento del progreso educativo del niño y para conocer qué ocurre en el centro educativo.</p> <p><u>Madre 2:</u> La comunicación es esencial, porque los padres son el apoyo principal de los niños. Si carecen de él, estos no avanzan en el colegio lo cual provoca que se queden estancados también socialmente.</p>
Centro n.º 2	En su caso, no cree que haya problema en que ella no hable español perfectamente, porque su hija sí lo hace, y eso es lo más importante para su progreso. Ella puede ayudarle con los deberes de momento, al estar en primaria. Más en adelante, no sabe si afectará en algo que ella no domine el español.

- Propuestas aportadas de formación, concienciación y difusión.

Centro n.º 1	<p><u>Madre 1:</u> Es muy necesaria la difusión de los programas, eso es lo que falta. Poner notas en la agenda sobre el SETI y sus diferentes aportaciones o entregar circulares a los niños, reuniones a principio de curso con las familias.</p> <p><u>Madre 2:</u> Cualquier información que se pueda dar a las familias sobre el SETI es útil: folletos, carteles, página web, reuniones con el director...</p>
Centro n.º 2	Prefiere que le informen los miembros de la comunidad educativa.

- Percepción de la profesionalidad de los traductores e intérpretes.

Centro n.º 1	<p><u>Madre 1:</u> Prefiere en cualquier caso que sea un adulto antes que un niño, y si es profesional, mejor, porque su trabajo merece mayor confianza, al ser confidencial y fiel (no tergiversa ni cambia la información a su antojo).</p> <p><u>Madre 2:</u> Los intérpretes conocen el significado exacto de las palabras en contexto. Si no es profesional, puede tergiversar la información, que, además, puede ser muy íntima y debe mantenerse en secreto. Los padres se van a sentir más cómodos con un profesional.</p>
Centro n.º 2	Considera que es muy útil contar con un intérprete profesional, sobre todo para ciertos idiomas. Aunque prefiere que sea un amigo o un familiar el que le interprete para entenderse con los demás, porque se siente más a gusto con ellos. Ahora bien, si no conociera a nadie, le vendrían muy bien los profesionales que proporciona la Comunidad de Madrid.

- Responsabilidad de la sensibilización: Las instituciones, los traductores e intérpretes, los colegios e institutos.

Centro n.º 1	<p><u>Madre 1:</u> Considera que la responsable es la administración, pues los centros no se pueden encargar de estas cosas aunque sí pueden informar. También conviene que exista un programa de traducción e interpretación en todos los servicios públicos a los que acuden inmigrantes, y es la institución la que lo debe promover.</p> <p><u>Madre 2:</u> [no aporta ninguna respuesta en este sentido]</p>
Centro n.º 2	Tanto la autoridad educativa como los centros escolares tienen que difundir el programa para que las familias lo conozcan.

4.3. Análisis de las entrevistas dirigidas al SETI

Como se explicaba en el apartado de «Muestra de datos y metodología» de esta parte práctica, fue imposible conseguir realizar las dos entrevistas que se le habían propuesto al SETI, a pesar de que se ofrecieron todas las facilidades posibles.

Lo cierto es que parecía que, por algún motivo, el organismo prefería no responder a estas preguntas, aunque no lo rechazara rotundamente. Alegaban falta de tiempo y que la investigación propuesta era demasiado idealista. No obstante, en una de ocasiones en que establecimos el contacto telefónico, reconocieron que existían problemas actualmente en el servicio.

De las conversaciones telefónicas y de la actitud ambigua podemos deducir que la ausencia de respuesta puede deberse a que se puede tener miedo de que sus quejas aparezcan reflejadas en un trabajo de investigación universitario. En una ocasión se dio a entender, además, que desconfiaban de cómo fuera a tratarse la información que ellos proporcionarían. Es esta una postura respetable.

Aunque no contemos con las respuestas sistemáticas a las entrevistas, sí que disponemos de la siguiente información obtenida por conversación telefónica, que confirma lo ya visto en el epígrafe sobre el SETI de la parte teórica:

- Los traductores del SETI no están exclusivamente especializados en el ámbito educativo, sino que tocan diferentes campos.
- Algunos traductores son profesionales y otros voluntarios (la mayoría).
- En el SETI no solo se dedican a atender la demanda de la Consejería de Educación (que cada vez es menor), sino que también atienden a personas derivadas de otras ONGs y a particulares y empresas (esto último es lo que les sostiene económicamente).
- Hay problemas con el programa que la Comunidad de Madrid ofrece a los servicios educativos: es precario, apenas se promueve ni hay subvenciones.
- Existe la opinión de que las autoridades educativas parecen tener la intención de promover la decadencia y consecuente desaparición del programa SETI en el entorno educativo, que va a suceder como con las Aulas de Enlace, cuyo uso e implantación en los centros se están viendo cada vez más restringidos.

Aunque no se haya podido contar con el testimonio directo de representantes del SETI, por las lecturas y la comprobación en los centros educativos, se llega a la conclusión de que el SETI no es un servicio optimizado porque, entre otros factores, tiene problemas serios de financiación, pues, como indica Steffanova (2010: 86), «depende de las subvenciones públicas, y como el proceso desde que se aprueba el pago de la subvención hasta el ingreso de la misma es muy largo, se generan muchas dificultades para la continuidad de su actuación por falta de recursos estables». El que COMRADE sea una ONG no debería en ningún caso suponer un obstáculo a la óptima calidad del servicio del SETI, pero para ello necesita contar con el apoyo institucional. Las instituciones son, en este caso, sin duda, las principales responsables de ello.

El Servicio de Traductores e Intérpretes de la ONG-COMRADE hace una gran labor de mediación lingüística e intercultural en muchos ámbitos de carácter social y de extranjería y sus esfuerzos constantes son indudables a pesar de los obstáculos que encuentra. No obstante, cabría proponer y aceptar un refuerzo y un cambio en el planteamiento, con la ayuda de los académicos y de las instituciones, para optimizar el funcionamiento de un servicio que es, *a priori*, una buena iniciativa.

Las preguntas dirigidas al departamento del SETI se centran en varias líneas, principalmente:

- El origen de este servicio para la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- La importancia del servicio en el ámbito educativo.
- El apoyo institucional.
- Las dificultades que tienen la ONG y los traductores para llevar su trabajo a buen término.
- La profesionalidad, las condiciones laborales y la formación de los traductores e intérpretes.
- La sensibilización y la difusión que se hacen del servicio
- La mejora deseable en estos aspectos.
- La responsabilidad del funcionamiento del servicio.
- La formación de los proveedores de servicios y de los usuarios para trabajar con traductores e intérpretes.

4.4. Resultados principales del análisis en cuanto a la difusión, sensibilización y uso del SETI

Por los comentarios que hacen los participantes, se aprecia un desconocimiento generalizado de cómo funciona el servicio, quién lo proporciona y cuáles son sus características. Así mismo, en algunos casos, se carece de una opinión fundada en cuanto a cómo debería ser la acogida de los inmigrantes y sus respuestas son a veces contradictorias con lo que ellos mismos dicen o con los comentarios de algún otro profesional entrevistado de su centro docente. Esto no hace más que confirmar la necesidad de sensibilización sobre el SETI que venimos defendiendo.

Una vez analizados los datos de las entrevistas y siempre tomando como punto de partida las aportaciones de los participantes, cabe exponer las posibles razones que puede tener la institución educativa para no difundir el servicio del SETI lo suficiente ni sensibilizar respecto a él:

- Razones económicas: costes altos. Posible solución: interpretación telefónica o subvención de obra social.

- Evitar el efecto llamada.
- Privilegiar la inversión en otras áreas más visibles o que revierta en personas socialmente más poderosas.
- Conseguir la extinción paulatina del servicio.
- Razones implícitas: prejuicios y actitudes marginadoras. Falta de reconocimiento del problema.
- Promover la excelencia y el bilingüismo.

Continuamos resumiendo los problemas principales en cuanto a la difusión, sensibilización y uso del SETI:

- No existe una respuesta a la demanda real.
- No es un sistema ágil, tarda mucho y es preciso solicitarlo con mucha antelación (al menos diez días), lo cual condiciona en exceso.
- Demasiados pasos e intermediarios para solicitarlo.
- Se limita su uso a situaciones excepcionales o muy confidenciales.
- No se le da la suficiente difusión ni se promueve.
- La información existente no es de fácil acceso.
- Se prefiere utilizar intérpretes *ad hoc*, los centros lo tienen más accesible.
- La información no está actualizada: las últimas actualizaciones en la web datan del curso 2008-2009 (apartado del SETI de cada DAT, circulares...).
- Las familias y los centros no lo conocen, se confunden programas y características.
- Muy burocratizado.
- No se solicita con la suficiente frecuencia desde los centros (haría falta pedirlo mucho más).
- Los documentos útiles traducidos a ocho idiomas no se encuentran (no funciona el enlace).
- No se fomentan los Departamentos de Orientación, que es, en definitiva, el que tiene el poder de transmitir y difundir estos programas en los centros.
- Se plantea el SETI inserto en un programa de educación compensatoria de tinte asimilador y, como su propio nombre indica, de compensación de las deficiencias.
- La administración pone obstáculos para utilizar el SETI y restringe su uso (véase el caso del Centro n.º 1).
- En los colegios e institutos hay tantos temas importantes en los que pensar que, por lo general, no se presta la suficiente atención a la interculturalidad ni se reivindican los servicios a personas inmigrantes (como el SETI), aunque todos los entrevistados, sin excepción, reconocen su gran utilidad.
- Se desconocen las ventajas de un programa optimizado y eficiente de TISP en el ámbito educativo (como los propuestos por Corsellis, Valero y Hale).
- Los centros muchas veces tampoco se preocupan porque también quieren evitar el efecto llamada y que, al final, su centro acoja a un porcentaje elevado de inmigrantes, lo que les restaría, supuestamente, calidad y prestigio.
- El programa de acogida a alumnos y familias inmigrantes de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid es, según la distinción establecida en la parte teórica, un modelo asimilador.
-

Tanto desde la administración como desde los centros educativos existe una «obsesión asimiladora», que consiste en pensar que los extranjeros deben aprender español cuanto

antes, también las familias, porque es su responsabilidad. Quizá debería cambiarse esta perspectiva por una integradora, como vimos, y pensar en reforzar el servicio de mediación lingüística con el objetivo de facilitar el proceso educativo de los niños inmigrantes a todos los agentes que intervienen en él.

Un problema casi generalizado de sensibilización de ambos colectivos es que no parecen ser completamente conscientes de la magnitud ni del trasfondo de la atención a la diversidad, pues las soluciones propuestas tienen más que ver con la compensación educativa que con la educación intercultural. Un SETI reforzado y replanteado podría ser uno de los buques insignia de un conjunto de medidas en aras de la interculturalidad integradora.

Sin embargo, su funcionamiento deficiente nos hace suponer que, en realidad, se está actuando con él desde una perspectiva asimiladora que, además, carga gran parte del peso de la responsabilidad en las familias y los niños inmigrantes. Se considera que son ellos los que deben aprender español y dominarlo inmediatamente, y, si no lo hacen, hasta se puede llegar a considerar, erróneamente, que no tienen interés en la educación de sus hijos o que se desentienden por comodidad o por alguna otra razón ilógica.

Como caso ilustrativo del problema real de sensibilización que existe en algunas ocasiones, señalamos que uno de los participantes en las entrevistas, miembro de una comunidad escolar, explicaba refiriéndose a los padres de alumnos inmigrantes: «Cuando quieren, sí entienden. Ahora, cuando no les interesa... “Es que no me he enterado...”. Los padres no quieren muchas veces complicaciones. Y si tú tienes que conseguir con los padres reuniones y demás, sacas un porcentaje insignificante de la gente que viene a las reuniones».

Para paliar estos problemas, en este punto es donde debería actuar el SETI, que sí sería, *a priori*, una medida integradora, al permitir a un mismo tiempo la relación entre inmigrantes y centros educativos manteniendo las particularidades lingüísticas y culturales que les son propias a estas personas, y facilitar la adaptación a la nueva realidad tanto de los extranjeros como de los profesionales de los centros educativos.

5. Conclusiones

En este epígrafe final, terminamos nuestro trabajo haciendo alusión a lo mencionado en la introducción con el objetivo de cerrar el círculo, confirmando así nuestra hipótesis inicial.

5.1. Confirmación de la hipótesis

Recordamos aquí la hipótesis inicial de nuestro trabajo: las deficiencias en la optimización del SETI en el ámbito educativo de la CAM se derivan de la falta de difusión del servicio y de sensibilización e implicación de los colectivos involucrados (especialmente, la autoridad educativa, aunque también la comunidad escolar, las familias y el prestatario del servicio).

Acabamos de ver, especialmente en el apartado «Análisis y resultados», aunque también en el resto del estudio, cómo la hipótesis se justifica rotundamente: si el servicio del SETI no funciona a pleno rendimiento no es porque no se precise (más bien al contrario, se precisa más que nunca), sino porque no se fomenta, no se da a conocer, no se concientia a los diferentes usuarios de su necesidad y se aplica desde una perspectiva asimiladora en lugar de una integradora.

Antes de emprender la investigación, se tenía la previsión de que las comunidades educativas eran responsables en la misma proporción de la falta de difusión, fomento y sensibilización del SETI que la autoridad educativa.

Sin embargo, los resultados obtenidos con esta investigación han modificado las proporciones, pues la Consejería es la que parece necesitar una mayor concienciación. Le corresponde, en primera instancia, ser consciente de los problemas de incomprensión lingüística, hacer un estudio de la realidad y aplicar todas las medidas necesarias para dar cobertura a lo que desde los centros educativos se demanda.

Se necesita una acción coordinada y firme por parte de la autoridad educativa: la sensibilización es, sin duda, tarea suya, a nivel global e igualitario entre los centros. Está comprobado que cuando se quiere fomentar un programa, es decir, se está sensibilizado y se sensibiliza a los distintos agentes educativos (podemos hablar últimamente del bilingüismo en inglés en algunos centros públicos de la Comunidad de Madrid, por ejemplo), se obtienen los resultados deseados y las comunidades educativas responden eficazmente. Véase, a este respecto, uno de los comentarios de la Orientadora del Centro Educativo N.º 3:

Por eso te digo, una cosa es que tú tengas conocimiento, que lo tienes, y de que es necesario, y otra cosa es que a ti te parezca importante y... e inviertas dinero en ello. Ellos se han decantado precisamente por eso, por atender la excelencia y atender al bilingüismo. De alguna forma, han dejado muy claro qué es lo importante para ellos. Y se olvidan de la población más desfavorecida, como siempre.

Como ocurre con la implantación de cualquier sistema de traducción e interpretación en los servicios públicos (Corsellis: 2002), el primer paso es reconocer el problema e incentivar que la población y los profesionales lo reconozcan. La siguiente etapa consiste en establecer un análisis de necesidades y en tomar medidas racionales para cubrirlas. Por lo que acabamos de comprobar gracias a esta investigación, el servicio SETI de la Comunidad de Madrid parece estar entre estos dos pasos y aún no presenta una estabilidad ni un crecimiento: en los últimos años, como muchos programas públicos en España, ha recibido menos interés por parte de las instituciones.

Sin embargo, como ya intuíamos al principio de este estudio, se trata de un puzle con piezas interconectadas. O, más bien, como indicaba muy acertadamente una profesora de uno de los centros educativos estudiados y cuya idea tomamos prestada, de una pirámide, en que cada uno de los elementos depende del anterior (se basa en él), si bien cada uno cumple su función. Reflejamos esta idea en el Gráfico 1:

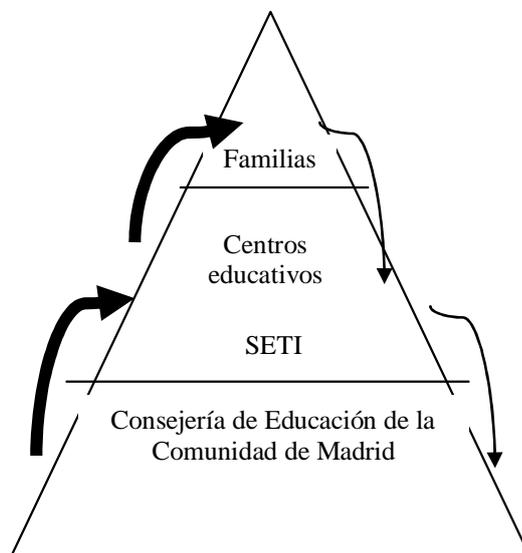


Gráfico 1: Agentes presentes en el uso del servicio del SETI e interdependencia. [Elaboración propia].

En el Gráfico 1 vemos cómo en la base del servicio SETI está la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, a la que le corresponde la máxima responsabilidad del servicio (las flechas gruesas de la izquierda muestran su influencia). Su grado de concienciación, que se manifiesta en las medidas tomadas y en la eficacia del servicio, entre otros aspectos, influye completamente en la labor del servicio SETI de la ONG COMRADE (en lo que se refiere a sus prestaciones en colegios e institutos públicos) y en el uso que se le da a este programa por parte de los centros educativos. Por ejemplo, si la Comunidad de Madrid ofrece servicios restringidos y solicita que estos solo se utilicen en casos excepcionales, los centros escolares no lo verán práctico, y lo utilizarán y difundirán mucho menos (esto es, como parecen indicar los resultados de nuestro estudio, lo que está sucediendo actualmente).

Por último, las familias inmigrantes que podrían necesitar este servicio dependen totalmente de que el resto de eslabones de la cadena estén «bien engrasados» y funcionen correctamente. Ellos están en nuestra sociedad en inferioridad de condiciones, y poco pueden hacer para incentivar este servicio si antes nadie se lo ha dado a conocer.

A la derecha de la pirámide, observamos dos flechas menos gruesas, que representan una influencia menor que las de la izquierda, pero existente aun así y que es preciso no olvidar. Esto se refiere a que las partes superiores de la pirámide también tienen poder sobre las anteriores para mejorar el SETI desde la sensibilización y la difusión.

No podemos olvidar que los centros educativos tienen así mismo un papel importante que desempeñar, aún sin recibir todo el apoyo y la difusión institucionales: deben dar a conocer el programa, proponerlo a las familias inmigrantes, maximizar los recursos que tienen a su disposición y demandar y exigir a la autoridad educativa una mayor

implicación. Por las investigaciones efectuadas, se ha visto que algunos de los miembros de las comunidades educativas reconocen que no se hace lo suficiente a este respecto.

El prestatario del servicio, es decir, el SETI, también debe exigir a la autoridad educativa más y mejor financiación y formación, mejores programas, y velar por que los ideales de profesionalización y calidad del servicio se cumplan. Aludimos aquí a la opinión de Erik Hertog, mencionado por Cynthia Miguélez:

Según Erik Hertog (Bélgica), para corregir estas irregularidades, es imperativo que los mismos intérpretes tomen más conciencia del problema. Postula que no se puede exigir a los usuarios que reconozcan los fallos cuando los mismos profesionales no lo hacen. Aboga por un desarrollo desde dentro de la profesión de las áreas de formación, supervisión y control de calidad y profesionalismo, para así poder el intérprete presentarse ante sus clientes como profesionales que exigen su debido respeto y el reconocimiento del papel fundamental que juegan en la consecución de los objetivos que marca la sociedad al crear instituciones y agencias de servicios sociales (Miguélez, 2007: 40)

En cuanto a las familias, cabe reconocer, en efecto, que una vez han estado en contacto con el Servicio de Traductores e Intérpretes y que lo conocen, su responsabilidad en este sentido es seguir solicitándolo al colegio o al instituto siempre que lo necesiten, que es frecuentemente (como ya se ha comentado en el epígrafe 4, «Análisis y resultados»).

En definitiva, la responsabilidad de sensibilización en el uso del servicio del SETI en la Comunidad de Madrid recae en todas las personas y organismos que de una u otra manera tienen relación con él, se requiere un esfuerzo conjunto. Esta es también la perspectiva reflejada en la guía del *Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra*, que hemos estudiado en el apartado teórico:

Entendemos la práctica de la integración como un proceso bidireccional y de adaptación mutua, y tenemos la convicción de que la responsabilidad de este proceso debe ser compartida por las distintas administraciones y los actores sociales, incluyendo a personas individuales y sociedad en su conjunto (2012: 61).

Es cierto que, en última instancia, le corresponde a la Consejería de Educación dar el primer paso y que el esfuerzo sea mayor. En primer lugar, por mejorar el servicio en todos los niveles (ampliación de la oferta de prestaciones, profesionalización de los traductores e intérpretes, agilización de la solicitud, inversión económica más importante), y, en segundo lugar, sensibilizando a los diferentes agentes (traductores e intérpretes, comunidad educativa, familias) mediante sesiones formativas e informativas y mediante los distintos medios de difusión a su alcance.

No podemos negar que la autoridad educativa de la Comunidad de Madrid (en este caso, representada por la Dirección General de Educación Infantil y Primaria) no haya atendido ni esté atendido la diversidad cultural y lingüística de las aulas madrileñas y de los padres de los niños de origen inmigrante. El que exista el programa SETI ya es muestra de una concienciación y de un compromiso que se tuvieron y que se han mantenido con el paso del tiempo solo en parte. Si nos apoyamos en las palabras de Carmen Valero,

En definitiva, la teoría y la práctica no se dan aún la mano. Van surgiendo programas de atención a la diversidad para cubrir las necesidades según se detectan, pero fallan aún la puesta en práctica de dichos programas o la existencia de mecanismos adecuados o de personal especializado (2005: 55).

Por alguna razón, además, no parece dársele prioridad a los programas y servicios de atención al inmigrante en las instituciones en general, y en la educativa madrileña en particular. Baste como ejemplo la desaparición de Aulas de Enlace en centros públicos y concertados de localidades donde eran más que necesarias.

En cuanto al SETI, todo indica que la tendencia es idéntica. Sin embargo, el problema de comunicación sigue existiendo, y no darle una respuesta eficaz y continuada no puede más que tener consecuencias negativas para todos, a corto y largo plazo: las familias y los alumnos inmigrantes y también, la sociedad madrileña.

En resumidas cuentas, y extrapolando los resultados de la investigación al conjunto de las instituciones españolas, cabría proponerse actuar de manera eficaz e implicada en la gestión de la integración de los inmigrantes, no solo por cuestiones de humanidad y generosidad, sino también por el bienestar de nuestro pueblo y su progreso identitario, cultural, económico y social.

Y para ello, es fundamental diseñar programas, que las instituciones estén realmente concienciadas de su necesidad y que sensibilicen a los proveedores de servicios públicos, a los profesionales traductores e intérpretes y a los usuarios mediante la difusión y la formación. Este es, además, el tercer objetivo de la Red Comunica: «sensibilizar a los responsables de los servicios públicos sobre la necesidad de una TISP de calidad» (Icía Alonso, 2010: 162).

5.2. Propuestas para la sensibilización y la difusión del servicio ofrecido por la CAM (SETI)

A partir de las respuestas de los entrevistados y del análisis de otros sistemas de mediación lingüística en la parte teórica de nuestro trabajo, presentamos aquí nuestras propuestas en cuanto a la sensibilización y la difusión del servicio del SETI, que sería deseable que aplicaran cada una de las partes involucradas:

- En aras de la difusión del SETI:
 - Carteles grandes en los centros educativos.
 - Comunicación a las familias sobre la existencia de este servicio (y de otros como el SAI) en un folleto traducido a su lengua en el sobre de matrícula.
 - Noticias completas e ilustrativas en la televisión e Internet (cómo funciona el servicio, cómo solicitarlo).
 - Folletos sobre el ingreso en el sistema educativo español, trámites que hay que realizar y servicios de los que se puede disponer.
 - Fenómeno del «boca a boca» entre profesores y miembros de los servicios educativos que lo han utilizado.
 - Fenómeno del «boca a boca» entre las familias. Lo comunicarán a otras familias que conozcan con las que compartan nacionalidad o idioma.
 - Folletos sobre el servicio de traducción e interpretación, cómo funciona y cómo solicitarlo (para padres y miembros comunidad educativa).
 - Envío de cartas y correos electrónicos a los diferentes equipos directivos de los centros, orientadores y profesores.
 - Presentación oficial por parte de representantes del gobierno autonómico ante la prensa local, regional y nacional.
 - Información en la revista semanal que edita la Consejería de Educación y envía al correo de los profesores.

- Entrega de circulares a los alumnos sobre este servicio, traducidas a varios idiomas.
- En aras de la sensibilización y la formación en cuanto al SETI:
 - Folletos y guías para aprender a trabajar con intérpretes y traductores (destinados a la comunidad educativa, especialmente a los profesores).
 - Reuniones y cursillos para aprender a trabajar con intérpretes y traductores dirigidos a la comunidad escolar. Promover la participación de los docentes y otros profesionales en estos cursos formativos ofreciendo a cambio que se puedan contar como méritos para los concursos-oposiciones y los sexenios.
 - Asesoría de expertos y profesionales de las TISP a la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid para mejorar el sistema actual.
 - Formación de los padres o familiares que hagan de intérpretes de compatriotas, e incluso de alumnos de secundaria (en nociones básicas), para tareas de mediación lingüística en que no entre en juego la confidencialidad, y solo para servicios de excepcional urgencia.
 - Reuniones en los centros organizadas por los intérpretes y traductores del SETI para presentarse, presentar los servicios que prestan y formar sobre el trabajo con ellos.
 - Aumento de la demanda del servicio del SETI por parte de las familias y los centros educativos.
 - Prácticas de concienciación, difusión y trabajo de mediación lingüística de futuros profesionales en centros educativos (cabría hacer aquí una especial alusión a los alumnos del Máster de Comunicación Intercultural: Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos).
 - Inclusión de los programas de atención a la diversidad en los contenidos que entran en las oposiciones a profesor y a maestro.
 - Formación de calidad de los profesionales traductores e intérpretes, no solo en aspectos lingüísticos, sino en otros más relacionados con el ámbito educativo, las situaciones frecuentes o los patrones culturales recurrentes de las familias inmigrantes y de la población española.
- Otras propuestas de mejora del funcionamiento actual:
 - Estudio de diagnóstico previo de la situación, del que este trabajo puede ser un anticipo (serviría para conocer la realidad y que la sociedad se sensibilice).
 - Ampliación del abanico de servicios: inclusión de la interpretación telefónica para las necesidades puntuales imprevisibles e incluir la comunicación de mensajes a las familias por teléfono, en su lengua materna.
 - Trámites de solicitud más sencillos y ágiles.
 - Creación de un sistema informático de solicitud de actuaciones ágil, inmediato y eficaz. Gracias a ello las personas creerían más en el SETI y lo solicitarían más a menudo.
 - Seguimiento para comprobar que existe una correspondencia entre la teoría (es decir, lo que se ofrece desde las instituciones) y la práctica (es decir, la aplicación y el desarrollo de las iniciativas).

- Mejora de la profesionalidad de los mediadores interlingüísticos, sobre todo mediante el cumplimiento del código ético.
- Participación de los miembros de la comunidad educativa en la formación de intérpretes
- Asesoría por parte de los expertos académicos para crear un sistema sostenible pero eficaz.
- Aplicación de medidas de gestión de la diversidad de corte integrador, en contraposición con las de corte asimilador.

Si estas propuestas se pusieran en marcha, su efecto positivo revertiría en la mejora de otros aspectos, aunque no estén directamente relacionados. Por ejemplo, si tuvieran lugar las reuniones organizadas por los profesionales lingüísticos en los centros, los miembros de la comunidad escolar demandarían más el servicio y exigirían que fuera de mejor calidad, por lo que la autoridad educativa se vería en la necesidad, idealmente, de dar respuesta a estas demandas.

5.3. Dificultades encontradas en el proceso de estudio

En la investigación que aquí concluimos, no han faltado las dificultades para poder llevarla a buen término, que coinciden por lo general con la de toda investigación empírica sobre algún aspecto de la rama conocida como Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos.

En primer lugar, al ser ya numerosos los estudios recientes sobre Traducción e Interpretación en el ámbito educativo, fue precisa una reflexión concienzuda para innovar y proponer un tema y un enfoque que aún no estuvieran trabajados.

En segundo lugar, en lo que se refiere a la bibliografía de referencia e inspiración, no fue sencilla la tarea de seleccionar aquellas obras, manuales, actas o artículos que iban a servir como base teórica del presente trabajo, pues existen numerosas publicaciones que recogen asuntos en la línea de la educación intercultural, la acogida a inmigrantes y las TISP.

En tercer lugar y por último, la tarea que más ha costado llevar a buen término ha sido la de conseguir las dieciocho entrevistas que en un principio se plantearon como objetivo: finalmente, solo se consiguieron catorce. Esto es porque entraban en juego distintas variables que no siempre hacían posible efectuar las entrevistas, especialmente en cuanto a la disponibilidad de tiempo o de personas capacitadas para responder (por ejemplo, los padres participantes debían poder hablar medianamente bien el español para comprender y responder a las preguntas, o bien dominar el inglés o el francés).

Los centros educativos facilitaron por lo general la celebración de estas entrevistas y el contacto con los participantes.

Sin embargo, tanto la Dirección General de Educación Infantil y Primaria y el Servicio de Traductores e Intérpretes de COMRADE solicitaron que la entrevista no fuera presencial, pues preferían responder a las preguntas de forma electrónica., lo cual cambió el planteamiento inicial de la investigación.

Con este segundo organismo no fue fácil acordar el modo y las condiciones de respuesta a la entrevista: en primer lugar, porque resultaba complicado localizar a la persona responsable del servicio, por la carga de trabajo que esta tenía, y en segundo lugar, porque, según alegó, no disponía de tiempo para responder a las preguntas. Finalmente, se tuvo que prescindir de estas entrevistas, como ya se ha indicado en la parte práctica

de este trabajo. No cabe ninguna duda de que el trabajo habría sido más fructífero si se hubiera podido contar con ellas.

5.4. Limitaciones del estudio.

Resumimos a continuación las principales limitaciones de este estudio:

Para comenzar, el análisis de datos se ha basado únicamente en tres centros educativos, que, si bien han sido escogidos meticulosamente, no podemos garantizar sin miedo a equivocarnos que representen a la totalidad de centros madrileños.

A continuación, conviene señalar que en este trabajo se pretende principalmente analizar el servicio del SETI desde la perspectiva de la difusión y la sensibilización. Para un estudio más amplio del estado de la cuestión de los servicios que ofrece la Comunidad de Madrid en relación con la educación intercultural, es preciso consultar otros estudios y artículos, como los que se encuentran en la bibliografía.

En cuanto a las entrevistas, no hemos podido seleccionar en todas las ocasiones a las personas que han participado en ellas (más allá de la indicación del puesto del miembro educativo), es decir, no hemos tenido el control de todas las etapas, sino que muchas veces han sido los propios centros los que han decidido en función de unas pautas iniciales.

Por último, se quiere hacer hincapié en que en este trabajo se ha hecho alusión a algunos aspectos aparentemente no relacionados con la sensibilización o la difusión del programa SETI, como pueden ser otros detalles relativos a mejoras en su funcionamiento. Sin embargo, estamos plenamente convencidos de que todo ello tiene un estrecho vínculo, directa o indirectamente, con el tema planteado, y son causa o consecuencia directa de él.

5.5. Posibles investigaciones y acciones futuras

Este estudio da continuidad a otros trabajos efectuados en la materia, especialmente, y como ya se mencionó en la introducción, al trabajo de Margarita Hornillos, titulado *Los servicios de Traducción e Interpretación en los centros educativos de la Comunidad de Madrid en el marco de la Educación Intercultural*.

Aun así, sigue siendo deseable continuar con esta línea de investigación, especialmente logrando entrevistar a miembros del Servicio de Traductores e Intérpretes de COMRADE, a más representantes de la autoridad educativa (por ejemplo, a la directora general) y a todos los centros educativos sostenidos con fondos públicos de la Comunidad de Madrid. No cabe duda de que es una tarea ardua, compleja y prolongada en el tiempo, pero los resultados que se obtuvieran serían de gran valor.

Para terminar, sería muy beneficioso lograr plantear desde la universidad, desde el Máster Comunicación Intercultural: Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares, un programa de sensibilización y difusión del programa SETI, que pudiera aplicarse con la aprobación y el apoyo de la autoridad educativa. Podría ser este el inicio de un proceso de institucionalización del que sabemos que no faltan base teórica ni propuestas.

Sería también el revulsivo que originara la reunión de esfuerzos y buenas intenciones de los distintos grupos, suficientes para que, lo que en un principio parecía utópico e idealista, llegara a ser una realidad, y lo que se consideraba como círculo vicioso, se convirtiera, finalmente, en círculo virtuoso.

6. Referencias bibliográficas

6.1. Bibliografía

- BERRADA-BERCA, L. (2015): «Retrouver le socle des valeurs universelles». En : RETNANI, A. : *Ce qui nous somme*. La croissée des chemins. Casablanca.
- CORSELLIS, A (2002): «Interpreting and translation in the UK public service. The pursuit of excellence versus, and via, expediency». En: G. ANDERMAN y M. ROGERS (Eds.): *Translation today: trends and perspectives*.
- CORSELLIS, A. (2010): *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Primeros pasos*. Trad.: COBAS, R. y VALERO GARCÉS, C. Granada: Comares.
- CORSELLIS, A., J. CAMBRIDGE, N, GLEGG Y S. ROBSON (2007): «Establishment, maintenance and development of a national register». En: Wadensjö, B. E. Dimitrova y A. L. Nilsson: *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam: John Benjamins Translation Library.
- CORSELLIS, A. (2007): «Formación de los proveedores de servicios públicos». En: VALERO GARCÉS, C. y MANCHO BARÉS, G.: *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares
- HALE, S. (2010): *La interpretación comunitaria. La interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. S.: Trad.: COBAS, R. y VALERO GARCÉS, C. Granada: Comares.
- HORNILLOS JEREZ, M. (2014): *Los servicios de traducción e interpretación en los centros educativos de la Comunidad de Madrid, en el marco de la Educación Intercultural*. [Disponible para consulta en el CRAI de la Universidad de Alcalá de Henares].
- MARTIN, A. (2000) «La interpretación social en España». En: Dorothy Kelly (ed.): *La traducción y la interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares.
- MIGUÉLEZ, Cynthia (2007): «Traducción e interpretación en los servicios públicos en la Unión Europea». En: VALERO GARCÉS, C. y MANCHO BARÉS, G.: *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares.
- VALERO GARCÉS, C. (2014): *Communicating across cultures. A Coursebook on Interpreting and Translating in Public Services and Institutions*. University Press of America.
- VALERO GARCÉS, C.; AYALA, C. y GALLEGO, V. (2004): «Atendiendo a la diversidad: retos en la educación para favorecer la comunicación» en VALERO: *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. II Congreso Internacional de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos., Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- VALERO GARCÉS, C. y MANCHO BARÉS, G. (2002): *Traducción e interpretación en los servicios públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. V Encuentros sobre traducción. Universidad de Alcalá. Servicio de publicaciones.
- VALERO GARCÉS, C. y MANCHO BARÉS, G. (2003): *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares.

- WADENSJÖ, C. (2007): «Interpreting professions, professionalisation and professionalism». En: C. Wadensjö, B. E. Dimitrova y A. L. Nilsson: *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. John Benjamins Translation Library: Amsterdam.

6.2. Publicaciones digitales y webgrafía

- AGUADO ODINA, T. y HERRAZ RAMOS, M.: «Mediación social intercultural en el ámbito socioeducativo». *Portularia* vol. VI, Nº 1-2006, [3-12], ISSN 1578-0236. Universidad de Huelva. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/274/b15189478.pdf;jsessionid=B97CE98D8A349E5B1BD05B1F58298D54?sequence=1> [Consulta: 21-5-2015]
- ALONSO, I. (2010): «A modo de conclusión: propuestas de mejora desde la red COMUNICA». En: GONZÁLEZ, L. y C. LAS HERAS: *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. Comisión Europea: Madrid. Disponible en: <http://cvc.cervantes.es/lengua/tices/alonso.htm> [Consulta: 21-5-2015]
- ÁLVAREZ, P. (2008): «Primera semana de clase en el colegio de Babel». *El País*, 21 de septiembre de 2008. Disponible en: http://elpais.com/diario/2008/09/21/madrid/1221996259_850215.html. [Consulta: 21-5-2015] [Consulta: 21-5-2015]
- CIDE (2005): *La atención al alumnado inmigrante en el sistema educativo en España*. Disponible en: <https://www.educacion.gob.es/creade/IrASubSeccionFront.do?id=1425> [Consulta: 21-5-2015]
- CONSEJO DE EUROPA: (2008): *Libro blanco sobre el diálogo intercultural. Vivir juntos con igual dignidad*. Estrasburgo. Disponible en: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf. [Consulta: 21-5-2015]
- COMISIÓN EUROPEA (2009): *Integrating Immigrant Children into Schools in Europe*. Red Eurydice. Disponible en: http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic_reports/101EN.pdf. [Consulta: 21-5-2015]
- COMISIÓN EUROPEA (2008): *Libro verde. Inmigración y movilidad: retos y oportunidades de los sistemas educativos de la UE*. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0423:FIN:ES:PDF>. [Consulta: 21-5-2015]
- COMUNIDAD DE MADRID (2015): *Servicio de Teletraducción. Convocatorias y prestaciones*. Disponible en: http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_ConvocaPrestac_FA&cid=1142635633878&definicion=Prestaciones+ Sociales&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1109265444835&tipoServicio=CM_ConvocaPrestac_FA [Consulta: 21-5-2015]
- COMUNIDAD DE MADRID (2015): *Servicio de Teletraducción. Información práctica*. Disponible en: http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142608573753&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura [Consulta: 21-5-2015]
- CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES (2014): *Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid*. Disponible en:

- http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DINFO_RME+POBLACI%C3%93N+ORIGEN+EXTRANJERO+Junio+2014.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalInmigrante&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352858035551&ssbinary=true. [Consulta: 21-5-2015]
- CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2008-2009): *Instrucciones de la Viceconsejería de Educación de la Comunidad de Madrid por la que se regulan la escolarización y las Aulas de enlace para alumnos procedentes de sistemas educativos extranjeros*. Disponible en: http://www.educa.madrid.org/web/eoep.torrejondearoz/index_htm/legislacion/Aulas%20Enlace%202008.pdf. [Consulta: 21-5-2015]
 - CONSEJERÍA DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2014): Informe de la población de origen extranjero empadronada en la Comunidad de Madrid. Disponible en: http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DINFO_RME+POBLACI%C3%93N+ORIGEN+EXTRANJERO+Junio+2014.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalInmigrante&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352858035551&ssbinary=true [Consulta: 21-5-2015]
 - (1978): *Constitución española*. Disponible en: <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=27&tip=2> [Consulta: 21-5-2015]
 - DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING, STATE GOVERNMENT VICTORIA: *Assessing Interpreting and Translating Services*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/school/principals/management/Pages/translateservice.aspx> [Consulta: 21-5-2015]
 - DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING, STATE GOVERNMENT VICTORIA: *Multilingual School Notices*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/school/principals/management/Pages/translatenotices.aspx> [Consulta: 21-5-2015]
 - DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING, STATE GOVERNMENT VICTORIA: *Early Childhood Interpreter Service*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/childhood/providers/comms/pages/interpreterservice.aspx> [Consulta: 21-5-2015]
 - DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING, STATE GOVERNMENT VICTORIA (2014): *Instructions For Using Vits' Telephone Interpreting Service*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/Documents/childhood/providers/comms/vitsteluserguide.pdf> [Consulta: 21-5-2015]
 - DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING, STATE GOVERNMENT VICTORIA (2014): *How To Work With An Onsite Interpreter*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/Documents/childhood/providers/comms/vitsonsiteinterptips.pdf> [Consulta: 21-5-2015]

- DEPARTMENT OF EDUCATION AND TRAINING, STATE GOVERNMENT VICTORIA (2014): *Instructions For Using Vits' Telephone Interpreting Service*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/Documents/childhood/providers/comms/vitsteluserguide.pdf> [Consulta: 21-5-2015]
- DEPARTAMENTO DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO (2010): *Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante*. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/319D1BD2-D3DF-41ED-8A95-86D99A22A44A/170958/PROGRAMAMEDIACIONNAVARRA2.pdf>. [Consulta: 21-5-2015]
- DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN EDUCATIVA (2000-2001): *Plan regional de Compensación Educativa*. Disponible en: <http://www.emprendelo.es/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3Dplanregional01.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1158615505731&ssbinary=true> [Consulta: 21-5-2015]
- DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN EDUCATIVA (2006-2007): *Circular de la Dirección General de Promoción Educativa por la que se establecen orientaciones para el funcionamiento del servicio de traductores e intérpretes*. Disponible en: http://www.madrid.org/dat_oeste/descargas/seti/orientaciones_06_07.pdf [Consulta: 21-5-2015]
- DUALIA (2015): *Salud Madrid con Dualia*. [vídeo]. Disponible en: <https://vimeo.com/119214555> [Consulta: 21-5-2015]
- *EL DIARIO NORTE* (2015): «El Gobierno foral destina 180.000 euros a un programa de mediación lingüística para personas extranjeras». Noticia del 16 de febrero de 2015. Disponible en: http://www.eldiario.es/norte/navarra/ultima_hora/Gobierno-mediacion-linguistica-personas-extranjeras_0_357314490.html [Consulta: 21-5-2015]
- GOBIERNO DE NAVARRA (2015): *Programa de mediación*. Disponible en: http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Asuntos+Sociales+Familia+Juventud+y+Deporte/Organigrama/Estructura+Organica/Oficina+Atencion+a+la+Inmigracion/Programas/Mediacion.htm [Consulta: 21-5-2015]
- INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID (1985-2015): *Anuario estadístico de la Comunidad de Madrid. Educación, formación e investigación*. Disponible en: <http://www.madrid.org/iestadis/fijas/estructu/general/anuario/ianucap05.htm> [Consulta: 21-5-2015]
- JEFATURA DEL ESTADO (2000): *Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (Ley de Extranjería)*. BOE de 12 de enero de 2000. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo4-2000.html [Consulta: 21-5-2015]
- LEIVA, J.J. (2011): *Convivencia y educación intercultural: análisis y propuestas pedagógicas*. Disponible en: <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4645.pdf> [Consulta: 21-5-2015]

- MARTÍN, L. (dir.) (2003): *¿Asimilar o integrar? Dilemas ante el multilingüismo en las aulas*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Disponible en: http://www.uam.es/departamentos/filoyletras/linguistica/areas/sociolingustica/publicaciones/asimilar_o_integrar.pdf [Consulta: 21-5-2015]
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2006): *Ley Orgánica de Educación*. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-7899> [Consulta: 21-5-2015]
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2015): *Datos y cifras. Curso escolar 2014-2015. Educación*. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/indicadores-publicaciones-sintesis/datos-cifras/Datosycifras1415.pdf> [Consulta: 21-5-2015]
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA: *La atención al alumnado inmigrante en el sistema educativo en España*. CIDE. Disponible en: http://crei.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/investigacion_atencion_al_alumnado_inmigrante_cide.pdf [Consulta: 21-5-2015]
- OFICINA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN DEL GOBIERNO DE NAVARRA (2012): *Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra*. Disponible en: http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/61548594-CEE0-4827-98F2-2AA92615F94A/166718/informe_mediacion_v5.pdf [Consulta: 21-5-2015]
- PADILLA, A., GÓMEZ, D. : «El contexto educativo en la integración social de los menores inmigrantes en España». En: *La escuela del siglo XXI: La educación en un tiempo de cambio social acelerado* : XII conferencia de sociología de la educación : Logroño, 14 y 15 de septiembre de 2006 / coord. por Joaquín Giró Miranda, 2007, ISBN 978-84-690-7078-9 [Consulta: 21-5-2015]
- PARLAMENTO Y CONSEJO EUROPEOS: DIRECTIVA 2010/64/UE de 20 de octubre de 2010 relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:32010L0064>. [Consulta: 21-5-2015]
- SALUD MADRID (2015): *Servicio de Teletraducción*. Portal de Salud de la Comunidad de Madrid. Disponible en: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142559455512&language=es&pagina=PortalSalud%2FPagina%2FP TSA_pintarContenidoFinal&vest=1142559455512 [Consulta: 21-5-2015]
- STEFFANOVA, U. (2010): «Traducción e interpretación para personas en riesgo o en situación de exclusión social». En: *La traducción y la interpretación contra la exclusión social*. Madrid. Disponible en: http://ec.europa.eu/spain/pdf/actas-jornada-traducccion-y-la-interpretacion-contra-la-exclusion-social-1-octubre-2010_es.pdf [Consulta: 21-5-2015]
- VICTORIAN OFFICE OF MULTICULTURAL AFFAIRS (2014): *Improving the Use of Translating and Interpreting Services: A Guide to Victorian Government Policy and Procedures*. Disponible en: <http://www.education.vic.gov.au/Documents/school/principals/community/fullpolicy.pdf> [Consulta: 21-5-2015]
- VILA, I. (1999): «Inmigración, educación y lengua propia». En: AJA, E. (coord.): *La inmigración extranjera en España: Los retos educativos*. Colección Estudios Sociales de la Fundación «La Caixa». Disponible en:

<http://www.segundaslenguaseinmigracion.com/L2ycomptext/inmigracioneducacioniganasivila.pdf>. [Consulta: 21-5-2015]

6.3. Consultas electrónicas y telefónicas

- Responsable de la zona de Madrid de Dualia. Correos electrónicos del 13, 15 y 17 de marzo
- Responsable del SETI y traductora e intérprete. Llamada telefónica del 8 de abril.
- Responsables de las UPE de las DAT de la Comunidad de Madrid. Llamadas del día 4 de mayo.
- Representante del Departamento de Educación del Estado de Victoria (Australia): correos electrónicos del 14 de mayo

ANEXOS

Modelos de entrevistas

Autorización que firmaba el participante para cada entrevista:

Esta entrevista aparecerá transcrita íntegramente en los anexos del trabajo. Es totalmente confidencial, y los datos que en ella se aporten se utilizarán únicamente con fines investigadores como parte del Trabajo de Fin de Máster de Irene Corpa Patiño, de la Universidad de Alcalá. Se mantendrá en todo momento el anonimato de las personas participantes.

Conformidad del entrevistado:

_____ (Firma)

Entrevista destinada a la Dirección General de Educación Infantil y Primaria Servicio de Traductores e Intérpretes en los centros educativos de la CAM

1. ¿Desde cuándo lleva funcionando el servicio?, ¿cómo surgió?
2. ¿Cuál es la importancia de este servicio en el entorno educativo actual?, ¿qué papel puede tener en la integración social de los inmigrantes?
3. ¿En qué centros (públicos, privados, concertados; primaria, infantil, institutos)?
4. ¿Cómo se solicita el servicio?
5. ¿Quién lo solicita?, ¿el director del centro?, ¿pueden tener los padres la iniciativa?
6. ¿Cómo se financia el servicio?, ¿de qué modo se ha visto afectado por la actual crisis?
7. ¿Es cierto que actualmente se pide que se solicite este servicio del SETI solo en casos excepcionales por la actual crisis?
8. ¿Se les paga a los traductores e intérpretes?, ¿cuál es la tarifa y los medios de pago?
9. ¿Cómo se articula este servicio que ofrece la CAM con la labor que en este mismo sentido realiza COMRADE-SETI? ¿Recibe esta ONG alguna ayuda/partida económica de la CAM?
10. ¿Qué mejoras, en su opinión, serían deseables para optimizar este servicio tan necesario?
11. ¿En qué grado se utiliza este servicio (mucho, regular, bastante, poco, nada)?
12. comunidad escolar y los padres de alumnos inmigrantes?
13. ¿Con qué materiales y programas cuentan para concienciar y fomentar el uso del servicio de TeI en el ámbito educativo (folletos, formación al profesorado)? ¿Me los podría proporcionar para mi investigación?
14. ¿Debería hacerse más publicidad?, ¿se aprovecharía mejor el servicio de esta manera? ¿Por qué actualmente no se difunde más y más eficazmente?
15. ¿De quién es la tarea de sensibilización y concienciación?, ¿de los traductores e intérpretes? ¿De la administración? ¿De los colegios e institutos?
16. ¿Qué medios (a los que no se acuda ya) podrían utilizarse para difundirlo? (ej.: distribución de folletos multilingües en los colegios e institutos, reuniones explicativas para la comunidad escolar, para los padres, etc.)
17. ¿Se ha pensado en formar a los profesores y miembros de la comunidad educativa de la Comunidad de Madrid para trabajar con intérpretes?
18. ¿Se tiene alguna idea para desarrollar este servicio en el futuro?

Entrevista a miembro del equipo directivo y del equipo de orientación

1. ¿Qué características tiene este centro? (infantil, primaria, secundaria, privado o público, peculiaridades)

2. ¿Cuántos alumnos tiene en total?
3. ¿Qué porcentaje de alumnos inmigrantes tiene?, ¿ha variado este porcentaje en los últimos años?
4. ¿Cuenta el centro con algún programa de integración intercultural de los alumnos y las familias inmigrantes?
5. ¿Cómo es el proceso de entrada de un alumno inmigrante en el centro educativo?, ¿qué trámites son precisos?
6. ¿Cómo afecta la falta de comunicación entre el centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación de su hijo y de la relación entre ambas partes?
7. ¿Ha tenido que desistir de transmitir algo importante a las familias por no poder comunicarse con ellas?
8. ¿En qué grado se acude al servicio de traductores e intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid en estos casos?, ¿existe algún tipo de restricción por parte de la administración?
9. ¿Ha afectado la crisis al uso del servicio?
10. ¿En qué casos se acude a este servicio?, ¿para traducciones?, ¿solo para interpretaciones?
11. ¿Cuál es la presencia real de este servicio en el entorno educativo actual?, ¿qué papel puede tener en la integración social de los inmigrantes?
12. ¿Qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación con los alumnos inmigrantes y sus familias?, ¿es suficientemente conocido este servicio por los miembros de la comunidad escolar y por las familias?
13. ¿Cómo se ha dado a conocer?, ¿se ha utilizado algún cartel/folleto o se ha convocado a alguna reunión a los miembros de la comunidad escolar o a las familias?
14. ¿Con qué materiales y programas les gustaría contar para sensibilizar a las familias y a la comunidad educativa?
15. ¿A qué se acude más?, ¿al servicio del SETI o a soluciones *ad hoc* como intérpretes improvisados familiares, profesores, gente no profesional?
16. En su opinión, ¿es más recomendable acudir a profesionales como los que ofrece el SETI que a intérpretes improvisados?
17. ¿Quiénes son los que toman la iniciativa de recurrir al SETI: el centro o las familias?
18. ¿Está satisfecho con el sistema actual de interpretación y mediación intercultural en el ámbito educativo en la Comunidad de Madrid? ¿Qué deficiencias tiene?, ¿está esta institución lo suficientemente concienciada de su necesidad?
19. En caso de respuesta negativa, ¿cree que hay alguna manera de que la institución comprenda la necesidad de fomentar este servicio? ¿Por qué razones, en su caso, habría podido decidir no fomentarlo?
20. ¿A quién le corresponde esencialmente la tarea de sensibilización de uso de este servicio?, ¿a la ONG/ los traductores e intérpretes?, ¿a la administración?, ¿a los colegios e institutos?
21. ¿Han recibido los profesores y miembros de la comunidad educativa algún tipo de formación o de consejo para trabajar con intérpretes?
22. En caso de que no sea así, ¿le parece que sería preciso realizar alguna acción en este sentido?
23. ¿Hay algo que le gustaría añadir?

Entrevista destinada a profesores

1. ¿Qué problemas encuentra en el trato con las familias de alumnos inmigrantes que no hablan bien o nada el español?
2. ¿Cómo los solventa?, ¿cómo se comunica con ellos?
3. ¿Los problemas de comunicación afectan en algo a la calidad de su trabajo?, ¿ha tenido que desistir de transmitir algo importante a las familias por no poder comunicarse con ellas?
4. ¿Ha acudido en alguna ocasión al servicio de traductores e intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid?, ¿lo conocía?
5. ¿Cómo fue la experiencia?, ¿considera que el intérprete es un profesional?, ¿cree que se puede fiar del intérprete?
6. ¿Cree que sus compañeros docentes lo conocen y acuden a este servicio, en general?
7. ¿A qué acude usted más?, ¿al servicio del SETI o a soluciones *ad hoc* como intérpretes improvisados familiares, profesores, gente no profesional? En su opinión, ¿qué opción es mejor para las familias y los niños?
8. ¿Cómo se le transmite esta información a los miembros de la comunidad educativa?, ¿mediante reuniones, folletos, carteles?
9. ¿Cómo le gustaría que se lo transmitieran?
10. ¿Cree que haría falta formar y sensibilizar a los miembros de la comunidad escolar y a los padres de los alumnos inmigrantes para que utilicen este servicio?, ¿cómo?
11. ¿Qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación con los alumnos inmigrantes y sus familias? ¿Es suficientemente conocido este servicio por los miembros de la comunidad escolar y por las familias?
12. ¿Con qué materiales y programas les gustaría contar (folletos, carteles...)?
13. ¿Cuál es la importancia real de este servicio en el entorno educativo actual?, ¿qué papel puede tener en la integración social de los inmigrantes?
14. ¿A quién le corresponde, esencialmente, la tarea de sensibilización?, ¿a los traductores e intérpretes?, ¿a la administración?, ¿a los colegios e institutos?
15. ¿Está satisfecho con el sistema actual de interpretación y mediación intercultural en el ámbito educativo de la Comunidad de Madrid? ¿Qué deficiencias tiene? ¿Está la institución lo suficientemente concienciada de su necesidad?
16. En caso de respuesta negativa, ¿cree que hay alguna manera de que la institución comprenda la necesidad de fomentar este servicio? ¿Por qué razones, en su caso, habría podido decidir no fomentarlo?
17. ¿Hay algo que le gustaría añadir?

Entrevista a padres de alumnos inmigrantes

1. Cuando llegó a España, ¿sabía algo de español?
2. ¿Echa en falta más apoyo a los inmigrantes por parte de las instituciones?
3. ¿Sabe lo que es un intérprete/traductor?
4. ¿Cómo hizo los trámites para matricular a su hijo en el colegio?
5. ¿Tuvo la ayuda de algún intérprete/traductor?
6. ¿Sabía que existe un servicio de traductores e intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid a los colegios e institutos?, ¿alguien le informó de ello? En caso afirmativo, ¿cómo?

7. En caso de que haya utilizado el servicio del SETI, ¿cómo fue la experiencia?, ¿fue útil?, ¿confió en el intérprete?
8. En caso negativo, ¿le habría gustado que le asistiera un intérprete que hubiera facilitado la comunicación?, ¿habría sido más sencillo?
9. ¿En qué otras ocasiones habría necesitado el servicio de traductores e intérpretes en el colegio de su hijo?
10. ¿Cree que las dificultades de comunicación por no dominar el español han afectado a la relación que tiene con el colegio y a la calidad de la educación de su hijo?
11. ¿Por qué medios o de qué manera le gustaría que se le informara de este servicio?, ¿folletos traducidos en su lengua?, ¿en la página web del centro?, ¿reuniones informativas?
12. En su opinión, ¿es más recomendable acudir a profesionales como los que ofrece el SETI que a intérpretes improvisados?
13. ¿A quién le corresponde esencialmente tarea de sensibilización para utilizar este servicio?, ¿a los traductores e intérpretes?, ¿a la administración?, ¿a los colegios e institutos?
14. ¿Hay algo que desee añadir?

Entrevista destinada a un miembro de la organización del SETI

1. ¿Cómo funciona el servicio de mediación interlingüística en el ámbito educativo en la CAM?, ¿cómo surgió? (¿era un servicio que ya existía y que ha sido retomado por la CAM?)
2. ¿Cuál es el perfil de los traductores?, ¿cómo se seleccionan?, ¿se les remunera por el servicio?, ¿están formados en mediación?, ¿qué formación suelen tener?
3. ¿Cómo se financia este sistema?, ¿ha afectado la crisis en algún sentido?
4. ¿Se ha notado algún aumento o alguna disminución en las solicitudes de este servicio en los últimos tiempos?
5. ¿Qué tipos de tarea se encomienda a los traductores e intérpretes educativos?, ¿en qué situaciones se les pide trabajar? (por ejemplo, intervención en las reuniones de los profesores y las familias, asistencia en el proceso de matrícula...)
6. ¿Cómo son las condiciones laborales de estos profesionales?
7. ¿Cuál es la presencia real de este servicio en el entorno educativo actual?, ¿qué papel puede tener en la integración social de los inmigrantes?
8. ¿Cómo están sensibilizados los centros educativos madrileños con respecto a las necesidades de comunicación y de uso del servicio?, ¿es suficientemente conocido este servicio por los centros escolares y las familias?, ¿habría que darle más difusión?, ¿cómo?
9. ¿Quiénes son los que toman la iniciativa de recurrir al SETI: los centros o las familias?
10. Si dispone de datos o información en este sentido, ¿podría indicarme a qué se acude más?, ¿al servicio del SETI o a soluciones *ad hoc* como intérpretes improvisados familiares, profesores, gente no profesional?
11. ¿Qué deficiencias presenta el sistema actual en el ámbito educativo en la Comunidad de Madrid?, ¿está la institución lo suficientemente concienciada de su necesidad?
12. ¿Cómo se podría mejorar este servicio?, ¿con más apoyo y financiación de las instituciones?, ¿mayor difusión y sensibilización?

13. ¿A quién le corresponde esencialmente la tarea de sensibilización de uso de este servicio?, ¿a la ONG/ los traductores e intérpretes?, ¿a la administración?, ¿a los colegios e institutos?
14. ¿Se ha pensado en formar a los profesores y miembros de la comunidad educativa de la Comunidad de Madrid para trabajar con intérpretes?
15. ¿Cómo presenta el intérprete su trabajo a los que no están familiarizados con el servicio?
16. ¿Cómo convendría formar a los miembros de la comunidad educativa para trabajar con intérpretes?, ¿qué aspectos son importantes?
17. ¿Con qué materiales y programas cuentan para concienciar y fomentar el uso del servicio de TeI en el ámbito educativo (folletos, formación al profesorado)? ¿Me los podría proporcionar para mi investigación?
18. ¿Con qué materiales y programas les gustaría contar?
19. ¿Hay algo que le gustaría añadir?

Entrevista destinada a un traductor en el ámbito educativo del SETI

1. ¿Qué tipos de tarea se les encomiendan a los traductores e intérpretes educativos?, ¿en qué situaciones se les pide trabajar? (por ejemplo, intervención en las reuniones de los profesores y las familias, asistencia en el proceso de matrícula...)
2. ¿Cuáles son las principales dificultades a las que se enfrentan?
3. ¿Cuál es la presencia real de este servicio en el entorno educativo actual?
4. ¿Es suficientemente conocido este servicio por los centros escolares y las familias? ¿Habría que darle más difusión?, ¿cómo?
5. ¿Quiénes son los que toman la iniciativa de recurrir a SETI: los centros o las familias?
6. Si dispone de datos en este sentido, ¿podría explicarme a qué se acude más?, ¿al servicio del SETI o a soluciones *ad hoc* como intérpretes improvisados familiares, profesores, gente no profesional?
7. ¿Qué deficiencias tiene el sistema actual en el ámbito educativo en la Comunidad de Madrid?, ¿está la institución lo suficientemente concienciada de su necesidad?
8. ¿Cómo se podría mejorar este servicio?, ¿con más apoyo y financiación de las instituciones?
9. ¿A quién le corresponde esencialmente la tarea de sensibilización en el uso de este servicio?, ¿a los traductores e intérpretes?, ¿a la administración?, ¿a los colegios e institutos?
10. ¿Se ha pensado en formar a los profesores y miembros de la comunidad educativa de la Comunidad de Madrid para trabajar con intérpretes?
11. ¿Cómo presenta el intérprete su trabajo con los que no están familiarizados con el servicio?, ¿qué acogida tiene?
12. ¿Qué aspectos sería necesario transmitir a la comunidad escolar para que sepan trabajar con intérpretes?
13. ¿Con qué materiales y programas cuentan para concienciar y apoyar el uso del servicio de TeI en el ámbito educativo (folletos, formación al profesorado)?, ¿me los podría proporcionar para mi investigación?
14. ¿Con qué materiales y programas les gustaría contar para fomentar que las familias conozcan y soliciten este servicio?
15. ¿Hay algo que desee añadir?

ANEXOS

Transcripciones de las entrevistas

Entrevista dirigida a la Dirección General de Educación Infantil y Primaria Servicio de Traductores e Intérpretes en los centros educativos de la CAM

1. ¿Desde cuándo lleva funcionando el servicio?, ¿cómo surgió?
La Comunidad de Madrid, en su interés por favorecer la integración de los alumnos extranjeros, puso en marcha el Servicio de Traductores e Intérpretes en el segundo trimestre del curso escolar 2001/2002.
2. ¿Cuál es la importancia de este servicio en el entorno educativo actual?, ¿qué papel puede tener en la integración social de los inmigrantes?
El trabajo realizado por el Servicio de Traductores e Intérpretes se considera de gran importancia, dado que facilita la relación académica y educativa de los inmigrantes, que constituye uno de los aspectos de la integración social.
3. ¿En qué centros (públicos, privados, concertados; primaria, infantil, institutos)?
En los centros educativos sostenidos con fondos públicos, así como en otros servicios educativos (Servicio de Inspección Educativa, Equipos de Orientación Psicopedagógica...)
4. ¿Cómo se solicita el servicio?
La autorización para la atención del Servicio de Traductores e Intérpretes se realiza en el Servicio de la Unidad de Programas Educativos de la Dirección del Área Territorial correspondiente. Dicha solicitud se ajustará en su contenido y diseño al modelo del Anexo I de la Circular que regula el funcionamiento de este servicio.
5. ¿Quién lo solicita?, ¿el director del centro?, ¿pueden tener los padres la iniciativa?
La solicitud la realiza el Director del centro educativo porque ostenta su representación, a la vez que dirige y coordina todas las actividades del centro.
6. ¿Cómo se financia el servicio?, ¿de qué modo se ha visto afectado por la actual crisis?
El Servicio de Traductores e Intérpretes se financia con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.
7. ¿Es cierto que actualmente se pide que se solicite este servicio del SETI solo en casos excepcionales por la actual crisis?
Tal y como se recoge en la Circular que regula el funcionamiento de este servicio, se podrá solicitar para la transcripción de documentos oficiales y para actuar directamente en los centros cuando se detecte que un alumno tiene especiales dificultades en su aprendizaje que requieren una información más específica.
8. ¿Se les paga a los traductores e intérpretes?, ¿cuál es la tarifa y los medios de pago?
La Comunidad de Madrid presta este servicio mediante la figura de contrato menor de servicios.
9. ¿Cómo se articula este servicio que ofrece la CAM con la labor que en este mismo sentido realiza COMRADE-SETI? ¿Recibe esta ONG alguna ayuda/partida económica de la CAM?
Ver respuesta a la pregunta 6 y 8.
10. ¿Qué mejoras, en su opinión, serían deseables para optimizar este servicio tan necesario?

Podemos afirmar que está suficientemente optimizado, cero quejas y, prácticamente, el total de solicitudes atendidas.

11. ¿En qué grado se utiliza este servicio (mucho, regular, bastante, poco, nada)?
Se utiliza mucho y convenientemente por parte de los centros y de los Servicios Educativos.
12. ¿Se hace algún tipo de publicidad del servicio?, ¿cómo se da a conocer entre la comunidad escolar y los padres de alumnos inmigrantes?
Después de catorce años de funcionamiento, todos los centros conocen su existencia y funcionamiento. No obstante, la información sobre este servicio se ofrece en la página web de la Comunidad de Madrid mediante distintos enlaces, Dirección General de Educación Infantil y Primaria, Direcciones de Área Territoriales...
13. ¿Con qué materiales y programas cuentan para concienciar y fomentar el uso del servicio de Tel en el ámbito educativo (folletos, formación al profesorado)? ¿Me los podría proporcionar para mi investigación?
En la actualidad, no se considera necesario la edición o publicación de un material específico para fomentar el uso de este servicio.
14. ¿Debería hacerse más publicidad?, ¿se aprovecharía mejor el servicio de esta manera? ¿Por qué actualmente no se difunde más y más eficazmente?
Este servicio es utilizado por los miembros de la comunidad educativa óptimamente, dado que todos los centros y servicios educativos fueron informados de su puesta en funcionamiento, así mismo se les ha facilitado la normativa que regula su funcionamiento.
15. ¿De quién es la tarea de sensibilización y concienciación?, ¿de los traductores e intérpretes? ¿De la administración? ¿De los colegios e institutos?
El trabajo realizado por el Servicio de Traductores e Intérpretes responde a la necesidad que tienen los centros y los servicios educativos de facilitar la relación académica y educativa de los inmigrantes.
16. ¿Qué medios (a los que no se acuda ya) podrían utilizarse para difundirlo? (ej.: distribución de folletos multilingües en los colegios e institutos, reuniones explicativas para la comunidad escolar, para los padres, etc.)
Ver respuesta a la pregunta 14
17. ¿Se ha pensado en formar a los profesores y miembros de la comunidad educativa de la Comunidad de Madrid para trabajar con intérpretes?
Esta formación no ha sido demandada por parte de los profesores y/o profesionales de la enseñanza.
18. ¿Se tiene alguna idea para desarrollar este servicio en el futuro?
En estos momentos en los que la llegada de inmigrantes se encuentra estancada y en los que se está produciendo un retorno de los inmigrantes residentes en nuestro país, se considera que este servicio, junto con otras medidas y programas existentes en la Comunidad de Madrid, son suficientes para la atención educativa de los alumnos procedentes de sistemas educativos extranjeros.

Claves

I: Irene

C: Colaborador

XXXX: nombre del centro, del municipio o de alguna persona.

[...]: Texto ininteligible.

Centro educativo n.º 1: Colegio Público bilingüe de Educación Infantil y Primaria

Entrevistado n.º 1: Jefe de estudios del centro

I: Buenos días. Es usted jefe de estudios, ¿verdad?, del Colegio XXXXXXXX.

C: Sí.

I: Vale. Vamos a empezar con la entrevista. ¿Me puede contar, por favor, qué características tiene este centro? Si cuenta con sección de infantil, primaria, secundaria... Si es privado o público...

C: Vale. Es un colegio público de la Comunidad de Madrid, en XXXXX. El nombre es XXXXXXXXXX, es bilingüe. E impartimos las etapas de Educación Infantil y Educación Primaria.

I: ¿Cuántos alumnos tiene en total este centro?

C: Vale, en total, a día de hoy, diez de... once de abril... de 2015

I: Diez de abril, sí.

C: Diez de abril. Contamos con 432 alumnos matriculados.

I: ¿Y qué porcentaje de alumnos inmigrantes tiene?

C: Ahora el porcentaje no te lo sé decir, pero te puedo decir que el número de alumnos inmigrantes es de 59, actualmente en el centro.

I: Vale, y ¿ha variado este porcentaje en los últimos años?

C: El porcentaje creo que no ha variado porque...

I: El número, sí.

C: Sí, bueno, no tengo esos datos ahora. Pero creo que ha ido a menos, creo. Pero te estoy hablando de cabeza.

I: ¿Y por qué puede ser esto, que haya disminuido el número de inmigrantes?

C: Porque las familias inmigrantes... sus niños han nacido en España. Los niños ahora mismo... Por ejemplo, sus papás son de Marruecos, por ejemplo, esos niños no cuentan como alumnos extranjeros, cuentan como alumnos españoles. Porque son españoles, han nacido aquí.

I: Pero tienen origen inmigrante.

C: Eso es.

I: Y los padres muchas veces no hablan español necesariamente.

C: Eso es.

I: ¿Y cuenta el centro con algún programa de integración intercultural de los alumnos y de las familias inmigrantes?

C: A día de hoy, no, no cuenta con ninguno.

I: ¿Ha contado en el pasado?

C: La Comunidad de Madrid ha llevado a cabo programas para la diversidad cultural, programas educativos, pero yo creo que hace dos o tres cursos que no ha sacado ninguna cosa que nos esté afectando directamente.

I: Vale. ¿Y cómo es el proceso de entrada de un alumno en el centro educativo? ¿Qué trámites son necesarios?

C: ¿Para matricularse?

I: Sí.

C: Para matricularse, nada, puede venir aquí, si tenemos plaza, por ejemplo, él quiere en cuarto de primaria y si tenemos plaza en cuarto de primaria, directamente se le puede matricular en el centro. Si no tuviéramos plaza, o él no quiere su colegio de referencia, donde esté su domicilio, donde esté más cercano, directamente tiene que ir a XXXX que es el centro donde ellos escolarizan. Al servicio de escolarización del municipio.

C: Y una vez se confirma que tiene plaza aquí, si eso se confirmara, ¿qué trámites tiene que hacer esa familia?

I: En principio, como a todas las demás, se le toman los datos, se le informa, sobre todo si no es a principio de curso, se le informa de las características generales del centro, de lo que van a necesitar. Tenemos un plan de apoyo de las tutorías, en los PAT, pero es igual para todos los niños que vienen cuando ya se ha iniciado el curso. Es decir, en octubre, noviembre, diciembre, el tutor tiene un plan de actuación. Por ejemplo, el primer día hay un tutor, un niño tutor que va con ellos, que les acompaña durante todo el día. O sea, sí que tenemos pautas de actuación dentro del aula, pero no solo para los niños inmigrantes, sino para todos los niños que entran en el centro cuando no es inicio de curso.

I: Ah, de acuerdo. O sea que no se hace distinción entre inmigrantes y no...

C: No.

I: Vale. ¿Cómo afecta la falta de comunicación entre el centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación del niño y a la relación entre ambas partes, el centro y las familias? Porque muchas veces no se pueden comunicar...

C: Vale. Te puedo decir que hemos tenido de todo. Hay niños *que sus* padres no hablan castellano y no han tenido ningún problema, son alumnos brillantes. Pero hay otros niños que, a lo mejor, tienen más dificultades por lo que sea, igual que pudiera tener otro no inmigrante, o sea, quiero decir, que no hago distinción. Pero es verdad que, a lo mejor, a la hora de hablar con esa familia, decir cómo pueden ayudarle desde casa, pues sí que es una barrera el idioma.

I: ¿Y puede afectar a su educación, es decir, que el niño, pues, tenga más dificultades para aprender o que no lleve los deberes hechos porque la familia no hace un seguimiento de su progreso?

C: Hay de todo, hay de todo, tampoco puedo generalizar.

I: Va dependiendo, ¿no?

C: Sí, yo creo que depende mucho de la familia y de... Porque nosotros tenemos familias que no hablan castellano y, sin embargo, lo que te comentaba, son niños muy buenos, y las familias buscan otros recursos para que sus hijos realicen los deberes. O sea, yo creo que es una cuestión más de intención. No de saber un idioma. De hecho tenemos familias que están llevando a sus hijos a fundaciones aquí en Aranjuez donde les ayudan a hacer los deberes.

I: ¿A la Fundación Juanjo Torrejón?

C: Juanjo Torrejón. Entonces, claro, hay programas de apoyo a la escuela para por las tardes. A todas esas familias nosotros les informamos y el que quiere puede llevarlos.

I: Vale, Y eso les viene bien.
C: Claro.
I: Bien, ¿ha tenido que desistir usted de transmitir algo importante a las familias por no poder comunicarse con ellas? Es decir, como no entendían el español, ¿ha habido algo que usted no les ha podido decir a estas familias en algún momento?, ¿o cree que la barrera lingüística ha estado presente en algún caso?
C: No. No he desistido, se lo he dicho. Otra cosa es que soy consciente de que a lo mejor la comprensión no ha sido la más adecuada.
I: Y la reacción de ellos...
C: Sí... que a lo mejor no llega el mensaje al cien por cien, y eso es inevitable.
I: ¿Y qué soluciones ha encontrado?
C: Pues hemos encontrado el buscar algún intérprete, algún amigo, algún... el propio niño... Siempre buscamos soluciones. Y, además, la comunidad inmigrante que no habla español se ayuda bastante entre ellos, o sea, que muy bien.
I: O sea, unos hacen de intérpretes de otros.
C: Eso es.
I: ¿En qué grado se acude al Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid en estos casos?, ¿existe algún tipo de restricción por parte de la Administración?
C: Pues solo hemos acudido en este curso para el tratamiento de una familia, *que* tenemos dos alumnos en el centro, y... era más que nada por ver un poco el seguimiento. Porque tenemos problemas no de conducta con el crío, bueno, de conducta, podríamos decir. Con sus hijos, y queríamos hacer un seguimiento que no solo llegara a los niños, sino también a la familia. Que creemos que es una cosa de familia y escuela. Y hemos decidido tener, vamos, la orientadora ha decidido tener un intérprete.
I: ¿Y de qué nacionalidad son?
C: Marroquíes.
I: Intérprete de árabe
C: Árabe. Árabe, sí.
I: Vale, y ¿existe algún tipo de restricción por parte de la Administración?
C: Pues... Nos remitieron un fax, bueno, no, nos llamaron. Diciendo que les habían parecido muy seguidas las entrevistas, habíamos previsto al principio una mensual, pero que le parecía que solo se hace en casos excepcionales, cuando no... No tenemos otro recurso. O sea, solo se solicita ese intérprete cuando no tenemos otro recurso.
I: ¿Porque la Administración ha pedido que sea así?
C: Sí, que no lo hagamos tan de continuo. Que sea algo más... O sea,... se nos ha querido instar a que sea algo de manera excepcional.
I: Ya. ¿Eso solo en ese caso?
C: Solo en ese caso, solo en ese caso.
I: ¿Ha afectado la crisis económica de España al uso del Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid?
C: Eso ya no te sé decir. No te sé decir.
I: Quiero decir: ¿ha cambiado el uso del servicio? Es decir, ahora mismo, ¿se usa menos de lo que se utilizaba antes?
C: No lo sé, es que no te puedo ayudar ahí.
I: Eso no, ¿no?
C: No.

I: Vale. Bueno, ¿y en qué casos se acude en este centro al servicio, para traducciones o solo para interpretaciones? Es decir, ¿para traducciones de documentos o solo...?
C: Solo para interpretaciones.
I: ¿Y en caso de que una familia de inmigrantes tenga documentos en otro idioma, ¿cómo se gestiona eso? ¿Se traducen o...?
C: Ellos traen los documentos traducidos.
I: Y no se sabe de dónde sacan esos documentos traducidos, ¿verdad?
C: Sí, hombre la embajada, cuando ellos... Igual que cuando nuestros alumnos van a otro país. Todos los expedientes académicos, todo eso se traduce. De manera oficial, no sé si es la embajada o...
I: Un traductor jurado.
C: Sí, sí, sí.
I: ¿Cuál es la presencia real este servicio en el entorno educativo actual?, ¿qué papel puede tener el Servicio de Traductores e Intérpretes en colegios de España ahora mismo? ¿Es importante o no es importante este servicio?
C: Yo creo que sí, que es muy importante.
I: ¿Por qué?
C: Porque tener cualquier servicio es muy importante, quiero decir, tanto en una traducción como tener un enfermero en un centro, o sea, yo abogaría porque ese servicio fuera extensible, incluso que hubiera uno en cada municipio. Para todo, para todo. Para las entidades públicas, digo. En un municipio, por ejemplo, aquí en Aranjuez, que tú tuvieras... que un médico pudiera tener su intérprete cuando esa persona pasa consulta, o aquí nosotros en el centro. O, vamos, es que, yo lo veo esencial. Por lo menos de cada idioma en cada municipio.
I: Por los inmigrantes, claro.
C: Sí, sí, sí.
I: Es esencial, entonces. Vale. Y ¿qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación con los alumnos inmigrantes y sus familias? Es decir, ¿está el centro sensibilizado con respecto a estos problemas? ¿Saben a quién pueden acudir cuando tienen problemas de comunicación con los alumnos?
C: Sí, sí, sí, sí que están sensibilizados, vamos, y solventamos muy bien las situaciones, yo creo.
I: ¿Sí?
C: Sí.
I: ¿Y cómo reaccionáis?
C: Nada, pues cuando vemos que a lo mejor no nos entienden, pues hablamos más calmadamente, intentamos que sean dos personas las que hablen a ver si entendemos lo mismo, y si no... O lo que te digo: Siempre buscamos, pues eso, una mano amiga. Una familia, o el hermano mayor, cuando tenemos tutorías, por ejemplo, viene la mamá, viene el papá, está el niño, y a lo mejor pues nos ayuda el hermano mayor, que es el que habla los dos idiomas, los habla perfectamente. Eso es lo que hacemos.
I: ¿Y cree que es suficientemente conocido el Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid dentro de la comunidad escolar de este centro?
C: Yo creo que no.
I: ¿No? ¿Y no se podría actuar para que se conociera mejor? ¿Se le ha ocurrido al centro alguna idea o nunca se ha planteado esta...?

C: Pues no nos lo hemos planteado, yo creo que no, pero como tantos otros servicios que no sabemos que están ahí.

I: Y no se aprovechan lo suficiente. Vale. Y las familias, ¿conocen suficientemente el Servicio de Traductores e Intérpretes del que pueden disponer?

C: Yo creo que no.

I: Tampoco. Tampoco se les ha difundido esta información.

C: Nosotros, no.

I: Vale. Y la Comunidad de Madrid, tampoco, claro. No transmite ninguna información.

C: No.

I: Vale. Entonces, no se ha dado a conocer. Vale. No se ha utilizado ningún cartel, ni folleto, ni nada. Vale. ¿Y a qué se acude más?, ¿al servicio del SETI (bueno, esto ya lo hemos hablado, pero vamos a precisar un poco) al servicio del SETI o a soluciones improvisadas como intérpretes improvisados familiares, profesores, gente no profesional?

C: Cuando es una cosa del día a día... Es, pues eso, a soluciones más informales. Pero sí que cuando es una cosa que nosotros pensamos que necesita una seriedad, entonces sí que hemos recurrido al SETI.

I: Vale, cuando es algo confidencial...

C: Eso es, altamente confidencial.... Eso es.

I: Vale. Y, en su opinión, ¿es más recomendable acudir a profesionales como los que ofrece el SETI que a intérpretes improvisados?

C: Hombre, lo ideal serían profesionales.

I: ¿Siempre?

C: Siempre, aunque fuera una tutoría.

I: Ya, pero no puede ser.

C: Porque para nosotros eso es muy importante. La tutoría de seguimiento de sus hijos.

I: Ya. ¿Y por qué puede ser mejor acudir a profesionales que a intérpretes improvisados? Quiero decir, intérpretes improvisados, por ejemplo, se ha oído en otros casos que, claro, los hermanos de los niños pues no eran totalmente objetivos, digamos, al hacer las interpretaciones, pues...

C: Bueno, nosotros cuando hemos pedido hermanos, son hermanos que conocemos, que han estado en el centro. Y que son mayores de edad. O sea no es hermanos de diez años de uno de seis.

I: Claro.

C: Cuando he dicho hermanos, me refiero a hermanos...

I: Que son mayores de edad.

C: Sí, que están en la facultad, que han terminado, y los conocemos. Tenemos la gran ventaja de que los conocemos, que son familias que llevan mucho tiempo aquí. Entonces... No se nos ha dado el caso, creemos. Porque... podría ser, podría ser...

I: Claro.

C: Pero igual que en un intérprete, tampoco nos vamos a enterar, quiero decir, que por poder ser, podría ser.

I: Ya, hombre se presupone que el intérprete es profesional, claro, y está haciendo su trabajo bien, y...

C: Claro, eso es, eso es.

I: Porque un hermano, pues nunca se sabe cómo va a actuar, y además, eso, pues no es totalmente objetivo

C: Sí.

I: ¿Quiénes son los que toman la iniciativa de recurrir al SETI en este centro, cuando hay que recurrir al

SETI: el centro o las familias? ¿Alguna vez alguna familia ha pedido...?

C: El centro.

I: Siempre el centro. ¿Nunca las familias han solicitado... «Ay, necesitamos un traductor»? Ni nada.

C: No.

I: Porque no lo conocen en general.

C: Eso es.

I: Vale, ¿y qué deficiencias cree usted que tiene el sistema actual de interpretación y mediación intercultural en el ámbito educativo en la Comunidad de Madrid?, ¿qué deficiencias tiene el programa... el Servicio de Traductores e Intérpretes en la Comunidad de Madrid?

C: Pues a lo mejor no tiene el suficiente personal. Debería... lo que te reitero, que debería de haber un intérprete por lo menos en cada municipio al servicio de los servicios públicos de ese municipio, o dependiendo de la población que hubiera en esa localidad...

I: Por cada lengua...

C: Sí, sí, sí, sí.

I: Eso sobre todo, ¿no?

C: Eso sobre todo. Luego, a lo mejor haberle dado más publicidad a las familias, que sean conscientes de que lo hay. O, a lo mejor, yo te digo que no lo saben, o sí que lo saben pero no lo usan. Porque a lo mejor no saben cómo ponerse en contacto con él o cómo solicitarlo. Porque a lo mejor sí que pueden tener la información pro no tienen las estrategias o las herramientas para poder solicitarlo, porque, por ejemplo, no todo el mundo tiene en su casa Internet para descargarse un impreso, para rellenarlo y enviarlo por fax.

I: Que es lo que hay que hacer, ¿verdad? Es el trámite que hay que hacer para solicitar esto...

C: A lo mejor, yo, claro, tú piensas que puede ser por falta de información, a lo mejor cuando han venido a la localidad sí que el ayuntamiento se les ha informado, te digo que no hay información e igual es mentira, que sí que la hay. Que yo creo, pero sí que a lo mejor la ha habido en su día. Cuando vinieron a empadronarse, se les ha dado esa información en un folleto, más, en su lengua, pero luego no tienen, te repito, las herramientas para poder, para poder solicitarlo.

I: Ya, o para ver la información, porque la información está en Internet, ¿verdad?

C: Sí.

I: Vale. ¿Entonces cree usted que la Institución, la Comunidad de Madrid, está lo suficientemente concienciada de su necesidad, de la importancia que tiene el Servicio de Traductores e Intérpretes en los centros?

C: Yo creo que está concienciada porque tiene un programa para ello, que no es poco. Pero, a lo mejor debería de impulsarlo más las actuaciones que hace a nivel de la Comunidad de Madrid. O sea, que concienciada está porque sí que tiene un servicio, pero a lo mejor debería hacerlo más extensible a toda la población.

I: Aprovechar más este propio servicio... Eso es. Y... sacarle más partido. Vale. Entonces, ¿cree que hay alguna manera de que la Institución comprenda la necesidad de fomentar este servicio? ¿De qué manera podemos... se puede conseguir que la Institución

comprenda que hay que invertir más en ello... invertir esfuerzo y dinero y...?

C: Pues, a lo mejor, con solicitudes o las propias administraciones... tanto las DAT, la Consejería de Educación como la Consejería de Sanidad... Todos los servicios públicos, decirle a la Comunidad de Madrid que se necesita, que se tiene esa demanda, que la hay, que esa demanda está.

I: Por ejemplo, que los centros lo soliciten mucho, ¿no?, ¿podría ser una posibilidad?

C: Podría ser una posibilidad. Al solicitarlo mucho, cuando tú tienes una demanda, tendrás que dar respuesta a esas demandas.

I: Puede ser una manera. ¿A quién le corresponde esencialmente la tarea de sensibilización para usar este servicio? Es decir...

C: ¿En nuestro centro?

I: En general, en la Comunidad de Madrid. ¿Le corresponde al SETI, que es una ONG, o lo que corresponde a la Administración llevar a los centros esta información... a los colegios e institutos?

C: Yo creo que a todos, a todos, empezando por nosotros, también, que a lo mejor ahora podemos decir, bueno, pues también podemos decir que ellos pueden solicitar.... Yo creo que a todos.

I: Todos deberían, por ejemplo, pues, darle más publicidad...

C: Eso es.

I: Y ¿han recibido los profesores y miembros de la comunidad educativa algún tipo de formación o de consejo para trabajar con intérpretes? Es decir, aquí ha habido profesores que han trabajado con intérpretes, ¿verdad?

C: Sí.

I: ¿Y han recibido algún tipo de consejo o de formación?

C: Que yo sepa, no.

I: Directamente han recibido al intérprete y ya está.

C: Sí.

I: ¿Y le parece que sería necesario?, ¿para alguna..., para este tipo de... de trabajos?

C: Pues no lo sé. No, yo creo que no. O sea ¿que el profesor tenga que hacer formación para trabajar con intérpretes?

I: O con multiculturalidad, mediación lingüística...

C: ¿Pero solo para el momento de la entrevista?

I: Para todo, es decir, para el momento de la entrevista y para saber cuándo se necesita un intérprete, para saber trabajar con familias extranjeras...

C: Yo creo que no.

I: ¿No hace falta?

C: Yo creo que no.

I: Vale. ¿Y con qué materiales y programas les gustaría contar para sensibilizar a las familias y a la comunidad educativa? (es decir, folletos, reuniones informativas a los profesores, por ejemplo, a las familias...) Es decir, ¿cómo podríamos conseguir que los profesores y las familias estuvieran más sensibilizados para utilizar el SETI, y...

C: Bueno, mayor información, mayor información por... por lo menos de que existe ese servicio. Y una vez que eres consciente de que existe ese servicio, saber cómo tienes que utilizarlo. Y también se podían hacer reuniones, por ejemplo, aquí en el centro, donde pedían venir intérpretes a solicitar servicios.

I: ¿Va a ser difícil?

C: Va a ser difícil.

I: Muy idealista, ¿verdad?

C: Muy idealista.

I: Vale, ¿y hay algo que le gustaría añadir sobre el Servicio de Traducción e Interpretación, sobre el apoyo que están recibiendo por parte de la Comunidad de Madrid con respecto a la interculturalidad y a la integración de los inmigrantes?

C: No, en principio, no.

I: ¿Está satisfecha?

C: Estoy satisfecha con la rapidez del servicio cuando se ha solicitado en menos de veinticuatro horas se ha respondido. Y siempre que hemos solicitado un intérprete, ha venido, ha venido en tiempo y... hemos estado contentos con el trabajo que han realizado.

I: Entonces, no han tenido ninguna queja...

C: Además, no solo, no solo... que no solo es una interpretación, la traducción de la lengua, sino que muchas veces también es muy importante la actitud que tenga el traductor. Y el saber en qué contexto está, dónde está y con quién está trabajando.

I: La mediación cultural también, ¿verdad?

C: Sí.

I: Porque suelen ser intérpretes de la propia cultura.

C: Claro, es que no es solo una traducción de lo que le está diciendo un profesor, sino a lo mejor también una manera de actitud, una empatía con esa familia para conseguir lo que el docente quiere o lo que está buscando.

I: ¿Y cuánto han acudido este año al Servicio de Traductores e Intérpretes para profesores o para...?

C: Tres veces.

I: ¿Nada más?

C: Nada más. En tres ocasiones para una sola familia. En dos ocasiones y va a ser una tercera ahora, para una sola familia.

I: Vale, bueno, pues, ¿algo más?

C: Nada más.

I: Bueno, fenomenal, pues muchas gracias.

Entrevistado N.º 2: Orientadora del Centro

(La entrevistada especificó que no podía responder a las preguntas 1-5, por eso se empezó directamente la entrevista con la 6).

I: Buenos días.

C: Buenos días.

I: Voy a hacerle unas preguntas. En primer lugar, ¿cómo afecta la falta de comunicación entre este centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación del hijo de estas familias y de la relación entre ambas partes, es decir, entre la comunidad educativa y las familias?

C: Bueno, sobre todo, en mi trabajo, que yo soy la orientadora del centro (soy parte del centro, pero parte externa)... Como más afecta a mi trabajo es por la obtención de datos en cuanto al niño. Mi trabajo consiste en trabajar con niños que tienen algún tipo de necesidad. Entonces, a la hora de comunicarme yo con estas familias en datos muy susceptibles, que tienen que ser muy objetivos... es difícilísima la comunicación en estos casos, sobre todo con las madres. Cuando tenemos que sacar los patrones que han tenido de comportamiento los niños en casa, cómo ha sido su evolución en el embarazo, parto... Vamos, ahí es casi imposible.

I: ¿Ha tenido que desistir de transmitir algo importante a las familias por no poder comunicarse con ellas?

C: Sí, totalmente.

I: ¿Algo que habría comunicado a una familia española o latinoamericana?

C: Sí, sí, sí, sí, totalmente. Además, yo no puedo utilizar una amiga de la familia que pueda tener algo de conocimiento del castellano. No puedo utilizar hijos, porque los datos nuestros son muy sensibles y muy confidenciales.

I: Muy bien. Y, ¿en qué grado se acude aquí (no sé si usted me puede responder a esto)...? ¿En qué grado se acude al Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid en estos casos?, ¿se acude lo suficientemente?, ¿o haría falta acudir más a estos servicios?

C: Hace falta acudir más, mucho más y para muchas más cosas.

I: ¿Existe algún tipo de restricción por parte de la Administración?, ¿o por qué no se acude?

C: Te voy a contar una cosa: en este centro, por ejemplo, tenemos un caso. Llevamos con una intérprete.... Siempre queremos que sea la misma intérprete para la misma familia. Porque la familia se ha hecho a esta intérprete. Tiene la misma cultura, los conoce ya. Se nos ha llamado la atención de cara a que no llamemos tan a menudo a esta intérprete.

I: ¿Por parte de la Administración?

C: Por parte de la Administración.

I: ¿Y se ha dado alguna razón? ¿Porque no hay suficientes medios económicos?

C: Se ha dejado entrever. No directamente, pero...

I: De acuerdo. Entonces, ¿ha afectado la crisis y la decadencia de lo público al uso del servicio?

C: Sí, sí, totalmente.

I: ¿Desde cuándo, más o menos? O sea, ¿usted lleva trabajando aquí mucho tiempo?

C: Sí, llevo trabajando en este sector..., cambiamos de centros, pero en este sector llevo quince años. Y sí, antes no teníamos tantas restricciones. Desde luego, tenemos que poner incluso que es para datos altamente confidenciales para tener la garantía de que vienen.

I: De que vienen los intérpretes y no que se utilice a una persona... Pues, por ejemplo, a un familiar.

C: Exactamente.

I: Y, ¿en qué casos...? Bueno, ya me lo está diciendo, ¿no? ¿Cuándo se acude a este servicio? Cuando se trata de comunicaciones a las familias altamente confidenciales, ¿no?

C: Sí, son comunicaciones para hacer o una devolución o para explicar qué es nuestro servicio, que tenemos que valorar a su hijo. Y sobre todo con familias que, o la madre no tiene nada, nada de castellano y, el padre, que normalmente es el que sí suele tener algo de castellano no puede venir. Entonces, si alguno sí tiene algo de conocimiento de nuestro idioma, no solemos llamar, por no quemar el servicio.

I: A pesar de que sí que sería necesario.

C: Sería necesario en todos los casos, en casi todos los casos de niños árabes. Niños árabes o niños polacos.

I: ¿En qué tipo de entrevistas hace falta? ¿Cuando llegan los padres a matricular al niño?, ¿cuando hablan con usted para...? ¿En qué tipo de situaciones?

C: Con respecto a mí... Con respecto a mí haría falta al principio, cuando la profesora detecta las necesidades del niño, para explicarle qué vamos a hacer con el niño. Porque nos tienen que firmar una serie de papeles, porque si no, poco firman sin saber qué están firmando. Y luego, cuando hacemos la devolución del estudio que hemos hecho al niño. Y le damos las orientaciones para trabajar con este niño, o le derivamos a algún servicio. O sea, que serían dos entrevistas por cada niño que viéramos.

I: O sea, dos casos del servicio de orientación.

C: Sí.

I: Vale, muy bien, y ¿alguna vez ha hecho falta solicitar el servicio para traducciones? ¿O solo para interpretación oral?

C: ¿Traducciones de documentos, te refieres?

I: Exactamente.

C: No, normalmente, no, porque en nuestro trabajo no se precisa.

I: Ajá. Vale.

C: Bueno, en uno de los casos, es verdad. Tuvimos que pasar una especie de prueba a los padres. Entonces, lo que hizo la intérprete fue traducirnos el papel. Entonces, en algún caso, sí.

I: Traducción a la vista.

C: Sí, sí.

I: ¿Pero traducción escrita no?

C: No, no, escrita, no.

I: Vale, muy bien. Bueno, repetimos un poco. Pero, ¿cómo de importante es este servicio en el entorno educativo actual, en que hay tanta inmigración, aunque ya cada vez menos?, ¿qué papel puede tener en la integración social de los colectivos de inmigrantes?

C: A ver, aparte del papel de interpretación, nosotras nos valemos..., porque ya conocemos a las intérpretes que vienen. Nos valemos como mediadoras. Es una manera...

I: ¿Culturales?

C: Sí, es una manera... No solo interpretan lo que dice, sino que además saben cómo decírselo, mediar, y consiguen cosas que nosotros no habríamos conseguido de otra manera.

I: O sea, no es solo la lengua sino también patrones culturales.

C: Sí.

I: Vale. ¿Y cómo está de sensibilizado este centro educativo u otros centros en los que usted trabaje?, ¿se conoce suficientemente el servicio?, ¿lo conocen los miembros de la comunidad escolar y las familias?

C: No, no se conoce. Normalmente. Se conoce cuando ya llamamos nosotras y cuando vienen. Es cuando se conoce, pero a lo mejor no por toda la comunidad educativa, sino por los que son concientes al caso que estamos trabajando, pero no hay un conocimiento. Ni siquiera saben... Normalmente, hasta que nosotras no asesoramos, no saben cómo hacer los trámites para la demanda del servicio.

I: Entonces, ¿no se ha dado a conocer de ninguna manera entre los profesores?

C: De ninguna, de ninguna.

I: ¿Ellos no lo...?

C: No se explicita.

I: ¿No se ha publicado ningún cartel ni folleto?

C: No, nada, nada, nada.

I: ¿Ni se ha convocado a ninguna reunión?

C: Nada, nada, nada. Que yo conozca, ¿eh?
I: Ya, o sea, ¿la Administración no ha fomentado esto para nada?
C: No.
I: Y aquí el centro, ¿lo ha fomentado de alguna manera o tiene la intención de fomentarlo? Por ejemplo, reunir a los profesores en el claustro y comentarles...?
C: Yo creo que no. A lo mejor sí lo han hecho, pero lo desconozco.
I: Vale, y... ¿a qué se acude más? Esto ya lo hemos hablado antes, pero vamos a precisar un poco. ¿A qué se acude más? ¿Al servicio del SETI, de COMRADE, o a soluciones como intérpretes improvisados, familiares, profesores o incluso gente de las mismas comunidades, de los inmigrantes? ¿Qué se suele hacer en estos casos? ¿Se pide a las familias que traigan a sus propios intérpretes?
C: Nosotros, nunca. Nosotros, como el equipo psicopedagógico, no solemos llamar a terceros. Solamente llamamos cuando lo necesitamos urgentemente al SETI. Nunca traemos una amiga... Es que no son datos para decírselos a la amiga.
I: Claro, que los conozca. ¿Y por qué es más recomendable acudir a profesionales como los que ofrece el SETI que a intérpretes improvisados?, ¿tiene que ver con la confidencialidad?
C: La confidencialidad y... también lo que te fías de la transcripción que hacen de lo que tú dices.
I: Porque son profesionales.
C: Claro, son profesionales.
I: ¿Y, quiénes son los que toman la iniciativa de recurrir al SETI: el centro o las familias? ¿En algún caso la familia ha decidido... lo ha solicitado?
C: No, las familias... desconocen, desconocen el servicio. Una vez que han tenido, a lo mejor, pues, un acercamiento, una primera entrevista, sí, sí pueden decir pues sí me gustaría que viniera tal intérprete... O... tal intérprete sabe tal, ¿no? Como si fuera un poco parte suya.
I: Sí, o sea, que una vez que lo conocen, ya sí que lo solicitan ellos mismos.
C: Más que solicitarlo, a lo mejor sí que hacen referencia o dicen: «pues podría venir», pero solicitud escrita, no pueden ellos.
I: No, son los centros, efectivamente, los que lo hacen, pero vienen ellos a pedir al centro que se les proporcione un intérprete.
C: No tan explícitamente.
I: Ya.
C: No vienen al centro y dicen «solicito un intérprete». Eso no existe. No existe en ningún centro, que yo conozca.
I: Vaya. Sería deseable, la verdad.
I: Y ¿qué deficiencias tiene el sistema actual en el ámbito educativo de la Comunidad de Madrid? El sistema actual de traducción e interpretación. ¿Está la Institución lo suficientemente concienciada de la necesidad de este servicio?
C: La Institución... ¿la comunidad educativa?
I: Digamos la Subdirección General de Educación Infantil y Primaria, que es la que proporciona este Servicio de Traductores e Intérpretes.
C: Yo creo que sí saben la necesidad. Lo que... hay es una escasez de recursos. Tenemos que sortear, esperar tiempo...
I: Esperar bastante tiempo...

C: Sí, bueno, tenemos cada uno sus estrategias distintas, pero vamos, que sí, que tenemos... que hay escasez de recursos.
I: ¿Y alguna otra deficiencia? ¿A lo mejor se podría mejorar cómo se solicita o la cantidad de intérpretes que se pueden solicitar?
C: Sí... Cómo se solicita, no, es bastante...
I: ¿Eficaz?
C: Sí, sí, coges la fichita, la sacas del ordenador, la rellenas, la mandas por fax y ya está. Hay un periodo como de quince días de anticipación. Lo que pasa que... ahí tienes un poco que ver... Por ejemplo, yo tengo dificultades porque yo solo vengo una vez a la semana, entonces, quedar conmigo...
I: Claro, hay que tenerlo todo muy bien planeado.
C: Sí, muy bien planificado.
I: Entonces, sería deseable mejorar el plazo.
C: El plazo, sí.
I: Si en algún caso hace falta una acción puntual le inmediata no se puede acudir a ello, porque tiene que ser con mucha antelación, ¿verdad?
C: [Asiente]
I: Bueno, muy bien, ¿y cree que hay alguna manera de que la Institución comprenda la necesidad de fomentar este servicio?
C: Hombre, yo creo que demandando, demandando y demandando. Si ven que hay mucha demanda, supongo que se concienciarán más.
I: Sí, pero esto es contrario a lo que ellos piden.
C: A lo que ellos nos piden, claro. Sí, pero bueno, nosotras no tenemos ninguna dificultad en pedir. Que nos nieguen.
I: Ya. Cuanto más se pide...
C: Claro.
I: ¿De quién es la tarea de sensibilización de uso de este servicio?, ¿de quién cree usted que es la tarea?: ¿de la Institución, es decir, de la Subdirección General, del DAT Sur?, ¿de la comunidad educativa?, ¿de la ONG, COMRADE?, o ¿de los colegios e institutos? ¿Quién tiene que sensibilizar a los profesores, a las familias?
C: A ver, yo creo que sensibilidad puede haber. Lo que no hay es conocimiento. Yo creo que esa sensibilidad sí existe. Lo que no existe es... en el ámbito educativo es conocimiento de este servicio.
I: La difusión es lo que hay que mejorar.
C: Exactamente, falta la difusión. La tarea... Supongo yo que es un poco de todos. La Administración no va a difundir, porque es costoso. Nosotras, no tenemos ningún problema. La Institución, yo creo que una vez que lo conoce, ya sabe que puede... que ese servicio le puede solucionar situaciones difíciles. Entonces, yo creo que la sensibilización es de todos.
I: Todo el mundo tiene que aportar.
C: [Asiente]
I: Y ¿con qué materiales y programas, o de qué manera se podría sensibilizar a los posibles usuarios (profesores, miembros de la comunidad educativa, familias)? ¿Cómo se podría hacer?, ¿con folletos?, ¿con reuniones?, ¿de qué maneras?
C: Hombre, pues estaría bien si hubiera folletos. Y luego también pues a través de los órganos que hay, el claustro, la CCP. Un poco todo, supongo que así sería... Y a las familias, pues a través de carteles... Lo que pasa es que el acceso a las familias es difícil.
I: A lo mejor, en la página web del centro.
C: [Asiente]

I: Y la Institución, es decir, la DAT SUR, por ejemplo, ¿podría dar más difusión a este servicio de alguna manera? Porque es verdad que en la página web en un apartado muy pequeño...

C: No se sabe, es como el SAED, por ejemplo, el Servicio de apoyo domiciliario. Pues tampoco se le da... Hay centros que tampoco lo conocen, que un niño que va a faltar quince días puede tener un profesor en casa. Esto es lo mismo.

I: Ya.

C: Yo creo que... que sí, que están ahí, miras la página web y está ahí metidito, que no se ve, no sé sabe para qué es, para qué no es... No se saben bien las funciones...

I: Cuáles son los profesionales que se encargan... Cómo hay que trabajar con esos profesionales...

C: [Asiente]

I: Porque aquí los profesores, o usted, por ejemplo, ¿ha recibido algún tipo de formación o de consejo para trabajar con intérpretes?

C: No, nada, nada, nada.

I: Nada. ¿Sería deseable?

C: Hombre, sí, sí.

I: Vale, pues, muy bien, muchas gracias por la participación.

Entrevistada N.º 3: Profesora

I: Buenos días, buenas tardes ya casi.

C: Buenos días.

I: Usted es profesora, ¿verdad? en este colegio, XXXXXX. ¿Profesora de qué?

C: Soy profesora bilingüe, doy el Inglés y la *Science* en sexto.

I: Vale, pues vamos a empezar con la entrevista. ¿Qué problemas encuentra usted en el trato con las familias de algunos inmigrantes que no hablan bien o nada el español?

C: Bueno, el principal problema es que te cuesta mucho transmitirles lo que necesitas de ellos para que te ayuden en la vida escolar del niño.

I: ¿Y cómo lo solventa, cómo lo solucionas?

C: Bueno, pues, normalmente, como se actúa de la forma más fácil es entre el poco español que él sabe y gestos con los que tú te intentas expresar de la manera más fácil, pues, intentas llegar al entendimiento. Si no, en muchas de las ocasiones, en general, los niños dominan más o menos los dos idiomas y se les utiliza como traductores más directos, porque son los que más a mano tienes.

I: O sea, que esa es la manera de comunicación habitual.

C: Sí, mira, por ejemplo tenemos en el cole una mamá que es marroquí, pero que es bilingüe al español, su español es perfecto. Entonces ella suele actuar como traductora de la mayoría de las familias marroquíes a la hora de la fila o la hora a la que hay que decir algo muy directo, o de manera inminente, a una familia, pues esta madre nos ayuda bastante a traducir.

I: Y de forma voluntaria totalmente, ¿no?

C: Sí, ella conoce a las familias, ella los ven que hablan y ella ya ha asumido el rol, porque ahora mismo su hija está en tercero pero el resto de sus hijos ha venido a este centro con lo cual la conocemos desde hace años, entonces ella cuando ve que estamos hablando con una familia árabe, se acerca y actúa de intermediaria.

I: Y traduce, pero ella no es para nada profesional de la traducción, ella se dedica a otra cosa.

C: Ella es... Ella hace pasteles, creo, ahora mismo. Lo que pasa es que creo que hace pasteles porque no tiene otra salida, porque dominar, domina varios idiomas: el francés, el inglés, el español y el árabe. Pero sí, no es su oficio. Simplemente se ofrece voluntaria porque ha tenido más oportunidades de aprender el español en el pasado.

I: ¿Cree usted que este tipo de problemas de comunicación que puede haber con las familias afectan algo a la calidad de su trabajo?

C: Hoy por hoy, nosotros necesitamos en muchas ocasiones el apoyo de la familia para enlazar más con los chavales, y se nota mucho las familias con las que no tienes acceso por el idioma. Problemas en el comportamiento en los que nosotros intervenimos desde el colegio y [en los que] también sería muy positivo intervenir desde casa, sabemos que desde casa no contamos con ello porque no llegamos a este entendimiento.

I: ¿Ha tenido usted que desistir de transmitir algo a alguna familia por no poder comunicarse con ellos?

C: Hombre, siendo honesta, hay muchas veces que cuando sabes que es una familia inmigrante que no domina el español, directamente cuentas lo mínimo con ellos, porque sabes que no vas a llegar al entendimiento. Entonces, tú desde el colegio intentas hacer todo lo posible, pero sabiendo que la aportación desde casa es muy complicada, porque no llegas a entendimiento. Las reuniones, pues bueno, sí que se reducen, se reducen

I: Entonces, la calidad de la educación del niño...

C: Pues claro que disminuye. En una familia en la que ellos apoyan la educación, el niño va mejor porque vamos los dos, tanto la familia y como la escuela en el mismo barco. Cuando uno de los tripulantes se va, perjudica, es menor la aportación, obviamente.

I: ¿Ha acudido usted en alguna ocasión al Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid?

C: Yo he recibido los servicios de este programa, pero no fui yo la que lo solicitó, yo no sabía de su existencia, en mi primer centro, que no fue este, fue un centro en Getafe, mi directora me informó de que existía este servicio. Yo dije que tenía una familia china que no hablaba nada el español, ni el niño siquiera, era muy complicado, y sí que dije que para mí era muy útil el tenerlo. Me comunicaron que no se pide a nivel part... que es el centro, el que lo solicita, que no es... que no soy yo como profesora. Entonces, lo que se hizo fue que ese día, que vino la traductora, se citó a todas las familias chinas que teníamos, de tal manera que se utilizó, o sea, que ya que venía el recurso, pues lo maximizamos. Entonces, pues todas las familias... Por eso lo hizo el equipo directivo. De tal manera que nos dijo el día, y entonces, habló con todos los tutores y todos los tutores citamos a nuestras familias chinas. Y así fue como lo organizamos.

I: Se aprovechó completamente.

C: Sí, se aprovechó al cien por cien.

I: ¿Y cómo fue la experiencia de trabajar con este tipo de servicios?

C: Bueno, al principio, fue un poco raro, yo creo que por la cultura que tienen las personas de los países

asiáticos. Porque la chica que vino... no sabíamos hasta qué punto sabía a lo que venía. Al principio vino como expectante, a ver de qué manera era, o sea, de qué manera se iba a realizar. Luego, cuando le explicamos lo que tenía que hacer, tampoco teníamos muy claro si nos entendía del todo lo que estábamos diciendo.

I: Esto, la intérprete.

C: Esto la intérprete, sí.

I: ¿Porque, no dominaba el español, a lo mejor?

C: No lo sé, a lo mejor no dominaba el contexto educativo, ¿sabes? A lo mejor sí que estaba titulada y tiene el nivel suficiente de español como para traducir. Pero ¿hasta qué punto conocía el sistema educativo? En mi opinión, no lo conocía. Entonces eso hacía que la traducción fuese a ser más difícil, porque si no conoces la realidad de la que vas a hablar... No sé si me explico.

I: O sea, usted no se fió del todo de esa traducción o...

C: No es que no me fiase, sino que no veía, cuando yo hablé con ella previamente, no veía que ella conociese bien lo que iba a hacer. No lo que iba a hacer, porque ella es una profesional de la traducción, pero el contexto. Yo trabajo con el inglés, y tú para tener un buen entendimiento o para poder decirlo de manera correcta, necesitas conocer el contexto, y la cultura, entonces, al no conocer el contexto educativo en el que iba a tratar, a la chica se le fue un poquito. Lo que nos daba la sensación era que la chica debía ser de las pocas veces que había ido a traducir a un colegio. ¿Por qué? Porque no debe estar muy extendido este programa, sino que fue de «no, es que a mí me han llamado porque me conocían, y he venido». Como que ella se dedicaba a traducir en otros contextos. Entonces, yo creo que se necesita gente dedicada al contexto. Tenemos mucha inmigración.

I: O sea, especializada.

C: Especializada.

I: El SETI utiliza a sus traductores para diferentes ámbitos, no solo para el educativo. Quizás sea por esto.

C: Es un programa muy interesante, pero creo que se puede formar a esas personas para que conozcan al menos un poco de qué va la educación en España, porque seguramente es muy diferente a la educación en su país.

I: ¿Cree que sus compañeros docentes conocen y acuden a este servicio, en general?

C: No, no lo creo. Es lo que te digo, yo fue en este primer centro, lo hicimos una vez, no lo conocíamos ninguno de mis compañeros, y cuando he venido a este centro en el que ya llevo tres años, no he visto a nadie hacer uso de él, ni que lo conozcan, ni hablar de ello.

I: ¿A qué cree usted que se acude más en este centro, aunque más o menos algo ha dicho, pero vamos a precisar un poco, al servicio del SETI o a soluciones improvisadas como familiares, profesores...

C: A soluciones improvisadas. Lo que te digo, o sea, también hay que tener en cuenta que es un centro bastante familiar, con lo cual conocemos personalmente las circunstancias de cada familia: conocemos si tienen hermanos mayores, si tienen un primo que habla español... Principalmente la inmigración que tenemos es musulmana, entonces, conozco casos en los que viene el hermano mayor

que tiene sus quince años, y viene a traducir a la familia y el profesor para ver lo que sucede, o el caso que te he contado antes de esta madre que es bilingüe a ambos idiomas y nos ayuda. Y en otros casos, se tiene que hacer uso del propio niño. Es decir: «Dile a tus padres que esto». Que no es lo ideal, porque si el niño es bueno, sabes que se lo va a decir. Pero en muchos casos tienen niños «piezas», es decir, que su comportamiento es un poquito más regular, entonces... ¿hasta qué punto el niño le está transmitiendo lo que realmente quieres decir? Es muy complicado

I: Claro, hasta qué punto es objetivo cuando se trata de su propia situación, ¿verdad?

C: Eso es, imagínate que le estás regañando por algo que ha hecho en clase. Pues ahí es que no...

I: Puede tergiversar un poco...

C: Eso es, Pues ahí puede pintarlo de la manera que *mejor* le beneficie a él.

I: Por eso es importante utilizar a profesionales...

C: Efectivamente. A ver, lo que se ve es que hay una carencia de información. Los profes no conocemos este servicio, aparte de que no creemos que tengamos facilidades de acceso a él. Es decir, existe, porque figura como que existe. Pero nadie sabe cómo se llama, cómo acceder a él, a qué número tengo que llamar, qué solicitud tengo que hacer... No lo sabemos

I: Ni para qué casos... ¿No se sabe nada?

C: Eso es no se sabe nada. En qué condiciones sí puedo solicitarlo y en qué condiciones no. O sea, nada. Nada, nada.

I: La información que existe está en internet, en la página de la Comunidad de Madrid, en la DAT sur y en las diferentes DAT, pero no hay más información.

C: Claro, en la DAT, o en madrid.org que suele ser donde está esta información, sí es cierto que está toda esta información. Pero no es una información, desde mi punto de vista, accesible. Si yo no sé la existencia de este recurso, ¿cómo puedo acceder a ella? Para mí, tengo que estar informado previamente y luego decirme «Mira, la información esta, o las solicitudes que tengas que rellenar, te metes a esta página y lo miras». Pero te puedo asegurar que esa página tiene todo, y dentro de todo eso es muy complicado encontrar información. Si tú sabes que existe es tan fácil como «me han venido y me lo han explicado». Pues lo escribo, lo busco, pero previamente estoy informada.

I: Entonces, ¿cómo le gustaría a usted que se transmitiera esta información? ¿Mediante folletos, carteles, reuniones por parte de la CAM?

C: Desde mi punto de vista, creo que la CAM debe proporcionar esta información. Quizá el modo más sencillo podría ser un folleto o una carta explicativa, porque es el modo más fácil. El ideal: una charla. Para mí lo ideal es que viniese alguien en algún rato al centro y nos informase de todos los recursos que tenemos. Porque igual que nos informan de otras cosas que a lo mejor no son tan importantes, que gastasen ellos un día, que viniesen al centro y nos informasen ahora que estamos hablando de esto, de este servicio. Pero igual que de este servicio, también de otros servicios que seguro que hay, pero no nos informan. Quizá es que no interesa del todo que estemos informados.

I: Que se fomente, ya. Y, entonces, ¿cree usted que haría falta formar y sensibilizar a los miembros de la comunidad escolar y a los padres de los alumnos inmigrantes para utilizar este servicio?

C: Sí, es necesario. Es decir: si existe, infórmanos.

I: No solo a los profesores...

C: No, también a las familias.

I: A través de reuniones, o ¿cómo?

C: Sí, igual, un folleto. Es que si tú mandas un folleto, las familias pueden estar informadas. Lo que pasa es que yo entiendo que informar a las familias es complicado porque estamos hablando de familias que no hablan el idioma.

I: Claro, sería traducido ese folleto.

C: Claro, mandárselo a cada uno en su idioma. Por ejemplo, aquí contamos con clases de rumano. Viene una profesora por las tardes, y los alumnos que quieren, pueden acudir a clases de rumano. Pues su cartitas vienen escritas en rumano.

I: ¿Y esto es iniciativa del centro o de la CAM?

C: Me pillas. No lo tengo claro. Yo diría que es no tanto del centro como de las familias. Las propias familias han buscado los recursos para proporcionar rumano. Porque igual que el rumano podría haber árabe, y no lo hay, cuando tenemos más alumnos marroquíes que rumanos. Para mí, no... Insisto en que no lo sé a ciencia cierta, pero yo creo que es más de las familias.

I: ¿Qué grado de sensibilización cree usted que tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación con los alumnos inmigrantes y sus familias?

C: Nos preocupamos de ello. Como te he dicho antes, somos un centro bastante familiar. Con lo cual, conocemos las circunstancias de cada familia y las necesidades que tienen. Es cierto que, como profes, en el centro nos preocupamos de cada uno de nuestros alumnos, y nos preocupa bastante cuando... Por ejemplo, yo tengo un caso ahora mismo de un alumno *que sus* padres... su castellano es bastante limitado y sabemos que es algo que perjudica al niño, entonces sí que intentamos en la medida de lo posible poner los medios necesarios para que a ese alumno le llegue toda la información y a su familia, en la medida en la que está en nuestra mano.

I: Entonces, ¿sería útil que los profesores conocieran el Servicio de Traductores e Intérpretes, para hacer uso de él?

C: Muy útil, para hacer uso de él y que las familias se beneficiasen.

I: Están muy concienciados, ¿verdad? De la falta de comunicación, pero les falta esa información.

C: Y que sea fácil, porque muchas veces estos servicios que proporciona la CAM no son de fácil acceso. Sí, tú los tienes, pero me conlleva rellenar muchos papeles, luego hay que esperar mucho tiempo a que ese traductor venga...

I: No es inmediato, vaya.

C: Eso es.

I: Sí tú necesitas un traductor en un momento concreto...

C: No lo tengo. Para mí es eso, no es ni inmediato ni de fácil acceso. Y creo que, igual que nosotros tenemos que facilitar muchas cosas en dirección a la Comunidad, de la misma manera esperamos que se nos facilite, y no sucede. Tenemos muchas cosas que cubrir como para que, si necesitamos solicitar, en este

caso, un traductor, solo se nos pongan trabas. Porque, ¿qué conlleva? Que si solo me pones trabas, al final no lo solicito. Me apaño con lo que tengo. Porque es que no hay ni tiempo material, ni recursos ni nada para estar con ello. Y desde la CAM es cierto que muchas veces recibimos más trabas que facilidades. Parece que el único interesado es el profesor, y si esto es una comunidad educativa debemos estar todos interesados. Pero...

I: Vale, y ¿cuál cree usted que es la importancia real de este servicio en la integración de los inmigrantes en la comunidad educativa?

C: Los niños se integran desde el comienzo. De cara al alumnado, la integración la da la propia aula, porque los niños no entienden de color, de idioma, de raza... No entienden, ni de religión. Pero de cara a las familias, sí es cierto que las familias que no hablan castellano no están integradas en las actividades propuestas por el centro. ¿Por qué? Porque no saben, no tienen acceso a ellas. Entonces sí es cierto que, si hubiese alguna manera de que esas familias tuvieran más acceso al español o a la traducción al español, tendrían más opciones de poder participar. El carnaval: aquí se celebra el carnaval y, en general, las familias de inmigrantes que no dominan el español no participan en el carnaval. ¿Por qué? Pues porque no se enteran. Tan sencillo como eso: no saben cómo hay que hacer el disfraz, no saben en qué consiste, no saben.

I: ¿A quién cree usted que le corresponde la tarea de sensibilizar para utilizar este servicio? ¿A los traductores e intérpretes, a la ONG que se encarga de este servicio, que es el SETI, la ONG que tiene concierto con la CAM, o bien a la CAM, a la propia Administración, o a los colegios e institutos?

C: A ver, yo creo que siempre el primer paso tiene que venir de la CAM informándonos de las posibilidades que tenemos. Porque me hablas del SETI, pero a lo mejor existen otras cosas, sin embargo no conocemos nada. Entonces, desde la CAM, creo que deben informarnos de lo que hay. Y luego, si el propio SETI quisiera que se le conozca como ONG que presta este servicio subvencionado por la CAM, creo que también, de alguna manera, se puede dar a conocer.

I: ¿De qué manera?

C: Pues lo que estábamos hablando. O mandas información de tu existencia, es decir Es decir, «oy el SETI, mis funciones son estas, y puedo ayudar de esta manera», ya sea por folletos, por *email*, informando al equipo directivo... Como ellos consideren que puede llegar esa información. O viniendo a darnos una charla. Es que, además, es una charla, no me la tienes que venir a dar todos los años. Me la das una vez y yo ya conozco que existe.

I: Hombre, de vez en cuando, ¿no? Como se va renovando...

C: Sí, pero lo que yo quiero decir es que no se le está pidiendo a la CAM una demanda de todos los años o venir cada *equis* tiempo. No, lo que pedimos es información. Entendemos que, al igual que nosotros tenemos un tiempo limitado, ellos también. Pero pedimos el esfuerzo de cada *equis* tiempo recibir información de los servicios a los que podemos acudir, en este caso el SETI. Vamos, yo es que no sabía ni que se llamaba así.

I: ¿Y los colegios e institutos qué papel tienen en esta sensibilización?

C: Para mí, el papel que tienen es el compromiso de preocupación hacia esas familias que sabemos que necesitan una traducción para poder enterarse de lo que pasa con sus hijos. Eso es ya la responsabilidad hacia el trabajo que tengamos cada uno.

I: ¿Qué deficiencias...? (Bueno, ya lo hemos estado hablando durante toda la entrevista)? Pero... ¿qué deficiencias tiene el sistema actual de interpretación y mediación de la CAM? ¿Está la Administración lo suficientemente sensibilizada o está sensibilizada porque ofrece este servicio pero podría esforzarse un poco más?

C: Siendo muy clara, desde mi punto de vista la Administración tiene este servicio porque tiene que cubrir expediente. Es decir, tiene que figurar que *tengo* este servicio. Pero en lo que es la práctica no lo usa, o no quiere que sea usado. Porque cuando ellos quieren que utilices algo, te machacan con ello. Siendo muy clara. Ahora, si no tenemos información de este servicio, lo que te planteas es: ¿hasta qué punto quieren que lo uses?

I: ¿Y de qué manera cree usted que podríamos sensibilizar a la Institución, a la Administración? ¿Cómo podemos conseguir que la Institución fomente este servicio?

C: Para mí, como funciona la Administración, hoy por hoy, es por medio de la presión de las familias, no tanto del profesorado. Nosotros, al final, aunque suene raro, tenemos bastante poco peso. Entonces, una vez que tanto el profesorado como las familias estén al corriente, estén informados de la existencia de este servicio, creo que es las propias familias o el profesorado solicitando el servicio como la Comunidad se debe dar cuenta de que es muy necesario en la sociedad en la que vivimos o en la realidad de los colegios que tenemos.

I: Mediante la demanda, ¿verdad?

C: Al final es como funciona. Lo ideal sería que ellos vieran porque ellos saben la realidad. Ellos saben la... Los mismos números que tengo yo los tienen ellos, ellos saben cuál es la realidad de la Institución o de la educación...

I: El número de inmigrantes que hay

C: El número de inmigrantes que hay. Si no lo quieren ver, es porque no quieren verlo. Que un niño suspenda una asignatura porque sea inmigrante y no domine el español no es una excusa, sin embargo no me das los recursos para que ese niño pueda mejorar. No sé si me explico... Ellos saben perfectamente el número de inmigrantes que hay, las circunstancias que tienen. Sin embargo, para ellos, no es excusa que un niño no apruebe una asignatura, pero yo sí tengo que saber lidiar con esa familia que no habla el idioma, y tú no me das recursos, ni me informas. Para mí, lo que está claro es que ellos no ponen medios de su parte para facilitar a la comunidad educativa que funcione de la mejor manera. Cubren expediente, es decir, «si mira, si sí lo tengo» de cara a que si tú vas a reclamar te dicen «sí lo tengo», pero la realidad es que ellos no informan hasta qué punto quieren que se sepa este servicio.

I: ¿Algo más que quiera añadir?

C: La verdad es que yo creo que ya hemos dicho todo.

I: Muy bien, pues muchas gracias.

Entrevistada N.º 4: Madre

I: Hola, buenas tardes. Es usted madre de un alumno de aquí del colegio XXXXX, ¿verdad?

C: Sí.

I: Muy bien. Cuando llegó a España, ¿sabía algo de español?

C: Básico. Las palabras básicas y comunicarme: «Hola, ¿qué tal? Quiero lo esto y quiero lo otro». Y nada más.

I: Vale, y ¿echa en falta más apoyo a los inmigrantes por parte de las instituciones? ¿Tuvo usted suficiente apoyo cuando llegó?

C: Yo creo que sí, que tienen bastante apoyo, porque en cualquier... En mi caso, en cualquier lado donde iba siempre me ponían a disposición un intérprete o un traductor. Me preguntaban *de que* si lo comprendo perfectamente. Y yo creo que sí que se les apoya bastante a los inmigrantes. No creo que hoy en día se sientan fuera de las instituciones por no comprender.

I: Vale, muy bien, muchas gracias. ¿Y sabe lo que es un intérprete/traductor, entonces?

C: Sí, sí sé. Sí, porque te informan. En mi caso sí que me informaron. Cada vez que iba al ayuntamiento, por ejemplo, te dicen: «tiene a su disposición un intérprete en el caso de que no comprenda lo que pone en los papeles que necesite o lo que sea». Entonces, en mi caso, sí que me informaron de que existen intérpretes y traductores.

I: ¿Y usted lo necesitó o no le hizo falta?

C: No, no, no me hizo falta, porque al tener una base, y nada más llegar tuve que vivir en un piso donde mis compañeros eran también sudamericanos, tuve que aprender y entonces no necesité intérprete.

I: Vale, muy bien, y entonces ¿cómo hizo los trámites para matricular a su hijo en el colegio? ¿Necesitó alguna ayuda de un intérprete o traductor?

C: No, no me hicieron falta, porque para cuando ya había nacido mi hijo ya estaba casada, mi marido es español... Entonces, ya prácticamente mi país ya es España, ya no es ni Rumanía ni nada. Supongo que como cualquier otra familia de aquí de España: rellenar los papeles, llevarlos al colegio y ya está.

I: Y ¿cree que a lo mejor a alguna familia inmigrante que no hable bien el español le haría falta en esos casos, en que tenga que matricular a su hijo, le haría falta un intérprete?

C: Sí. Estoy segura, porque conozco... Yo tengo amigas, que no hablan español casi nada, y que sí que tuvieron que acudir a ayuda para poder matricular a sus hijos porque no entendían. Para cualquier cosita, necesitan que alguien *vayan* con ellas para traducirles qué es lo que tienen que hacer, porque si no, no se enteran.

I: Y ¿sabe usted que existe un Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid a los colegios e institutos?, ¿lo sabía esto?

C: Sí, sí, sí, lo sabía. Pero lo sabía por medio de mis amigas, que me dijeron que sí, que en el colegio, si van, las pueden ayudar siempre y cuando lo pidan.

I: De acuerdo. O sea, que el colegio no le informó, usted ha recibido la información por parte de sus amigas.

C: Sí, por parte de mis amigas.

I: El colegio no le ofreció la posibilidad de tener un intérprete ni nada, ¿no?

C: Cuando hemos matriculado al niño, no. Luego, una vez matriculado y una vez que el niño ya venía de infantil a aquí, sí que se nos había *informado* que existían intérpretes y que el niño podía acudir incluso a las clases de rumano porque se dan... se imparten en el colegio. Entonces, sí necesitaba ayuda y sí necesitaba aprender, sí que podía acudir al colegio y que se le ayuda. Tanto a mí como a él

I: Vale, muy bien. Y entonces, le habría gustado, en caso de que usted hubiera necesitado intérprete, le habría gustado tenerlo.

C: Sí, sí, claro, por supuesto.

I: ¿Habría sido más sencillo todo?

C: Muchísimo más.

I: Vale, y ¿en qué otras ocasiones habría necesitado el Servicio de Traductores e Intérpretes en el colegio? No solo en la matrícula, sino ¿en qué otras ocasiones?, ¿para comunicarse con qué tipo de personas?, ¿para qué tipo de servicios habría necesitado usted el Servicio de Traductores e Intérpretes?

C: Pues yo creo que en el momento en que te dan la primera lista con lo que el niño necesita en el colegio, si no sabes castellano, necesitas un traductor que te diga los libros que tienes que coger... Pues en el caso de XXXXX, que se hace una cooperativa, que te puedan decir: «mira, todos los padres van a ingresar en una cierta cuenta». Pues si tú cuando acudes a la reunión no sabes castellano, no vas a saber todas esas cosas, entonces, sí que es útil que haya un intérprete y que te puedan decir... «Mira, las primeras reuniones sí que son importantes, porque te van a informar de todo lo que va a hacer tu hijo durante el primer año de colegio».

I: Sí, o, por ejemplo, hablar con el tutor también puede ser...

C: Las primeras reuniones son esas, las hablas con el tutor, y es cuando te informan realmente qué es lo que se hace en el aula, cómo van a trabajar esos niños, el horario que van a tener... Por que el periodo de integración va por grupos, y sí, esos días son importantes que puedas entenderlo, que puedas acudir a un intérprete para que te lo vaya explicando, para que te ayude.

I: Para comprender lo que se dice, claro. Vale, entonces, ¿cree usted que la falta de comunicación, es decir, que las familias no puedan hablar con los miembros de la comunidad educativa a la calidad de la educación del niño?

C: Yo creo que sí. Yo creo que sí. Porque si los padres realmente no comprenden lo que en el colegio se le va a exigir a su hijo, no se van a dar cuenta si el hijo trabaja bien, si trabaja mal, no se van a dar cuenta si *las* deberes las hacen según lo que *tutores* exigen o las hacen por hacer, por tenerlas *hechas* y ya está. Yo creo que sí, que *les* puede afectar a los niños si no comprenden los padres qué es lo que pasa en el colegio, qué es lo que pasa en las clases

I: O sea que es muy importante que en esos casos haya un intérprete en las reuniones entre padres y tutores, ¿no?

C: Yo creo que sí

I: ¿Y de qué maneras le gustaría que se informara a las familias del Servicio de Traductores e Intérpretes?, ¿folletos, carteles?, ¿en la página web?, ¿reuniones informativas?

C: En XXXXXX hay una agenda. Y los niños... Y los padres y los tutores se comunican por agenda. Entonces, como las excursiones que hacen los niños, siempre viene un volantito, un papelito pequeñito grapado informando de que se va a realizar una excursión tal día, no sé qué... Igual, para los padres que necesiten servicios de intérpretes, yo creo que también sería importante que lleven una nota los niños grapada diciendo: para tal día, los padres que no van a comprender bien lo que se va a hablar en la reunión pueden venir, y se les va a informar con un intérprete lo que vamos a debatir.

I: Ah, muy bien. Es buena idea.

C: Eso yo creo que sí.

I: Es muy buena idea, sí, sí. Y luego, también, pues, a lo mejor, una reunión a principio de curso...

C: Yo creo que sí, que vendría bien siempre que lo necesiten, claro. Porque hacer una reunión dedicada a los inmigrantes si no lo necesitan, tampoco es necesaria.

I: Claro.

C: Pero si hay padres que sí que la necesitan, y sí que quieren informarse sobre lo que pasa, yo creo que sí que sería necesaria.

I: Vale, y ¿por qué puede ser mejor utilizar este servicio de profesionales que a un intérprete improvisado (como por ejemplo un hermano del alumno o un amigo de la familia?) ¿Qué es mejor?

C: Pues, por los matices que tiene cada idioma, por mucho que yo sepa hablar castellano, hay situaciones, por ejemplo, que una palabra que yo en mi mente la voy a traducir tal y como viene, que no es así. Entonces, esto puede dar lugar a equivocaciones. Entonces, yo creo que sí, que alguien, un profesional te va a decir: «No, se refiere a eso». Entonces, las ideas las vas a tener mucho más claras, que si te lo traduce tu hijo o lo que sea. Porque un niño no deja de ser un niño, por mucho que sepa castellano y por mucho que lo haya aprendido en el colegio, su capacidad no es la misma que la de los adultos. Es importante que sea un profesional, un adulto profesional el que haga la traducción, y no el niño, ni la amiga, ni nadie.

I: Y, por ejemplo, con respecto a la confidencialidad de las reuniones. Imagínese que un tutor está hablando con la madre de un niño. Y, entonces, el intérprete es el hermano del niño. ¿Qué tipo de confidencialidad va a haber en esa reunión?

C: Pero incluso puede darse el caso de que el hermano quiera proteger al chiquitín o a lo mejor no quiere, si es su mismo caso, a lo mejor el tutor le está regañando por algo que no ha hecho bien, y a la madre le pueden omitir alguna cosilla, solo para evitar que se le castigue, o que se le regañe, o lo que sea.

I: Claro.

C: Entonces, allí también falla un poco que sea el niño o la amiga o lo que sea.

I: Es peligroso, ¿no?

C: Claro. Es mejor que sea un profesional.

I: Un profesional. Vale, y entonces, ¿de quién cree usted que es la tarea de sensibilizar a las familias para utilizar este servicio? ¿de los traductores e intérpretes?, ¿de la Administración, es decir, de la Comunidad de Madrid?, ¿o de los colegios e institutos?

C: No, yo creo que de la Administración. Porque el colegio no se puede encargar de cada niño en particular. A ver, si son casos extremos, sí. Si ven que el niño no se adapta o no consigue hablar, o no consigue entender lo que pasa a su alrededor, sí es importante que sea el colegio el que informe. Pero de manera general, yo creo que es mejor que la Administración, en el momento en que un inmigrante va, pues *en* el ayuntamiento, por ejemplo, a empadronarse, decirle directamente: «tenemos un servicio de traducción, tenemos un servicio de integración, de que usted pueda ir a aprender el idioma, por las tardes, por fines de semana, lo que sea, para poder ayudarles a integrarse». Pero tanto para adultos como para niños. Porque los niños cuando vienen, si no han nacido aquí, e incluso si han nacido aquí... Si en su casa se habla solo el idioma de los padres y no se habla castellano le va a costar muchísimo tener que entrar en el colegio sin saber, sin tener una base. Entonces, para mí, la Administración tendría que informar desde el principio *que* tienen que ir a clases para poder aprender el idioma para poder integrarse mejor, antes de que lo aprendan en la calle y antes de que lo aprendan con la vecina...

I: Antes de que lleguen al cole, claro.

C: Para mí, sí, es importante que los niños vengan ya con una base y que sepan hablar castellano antes de entrar en el colegio, porque si no les va a costar muchísimo. Y luego si quieren hablar, en nuestro caso, si quiere hablar rumano el niño, perfectamente, vamos, no hay ningún problema. En nuestro caso sí que ponen a nuestra disposición las clases extraescolares de rumano, entonces, me parece estupendo. Pero antes de empezar con clases en rumano, que sepan hablar el castellano perfectamente para que no tengan problemas a la hora de hacer amigos, a la hora de comunicarse.

I: ¿Entonces, es la Administración la que tiene un poco que...?

C: Que moverse.

I: Que moverse, exactamente. ¿Y por qué cree usted que, por ejemplo, al servicio este de traducción, por qué no le da difusión la Administración, por qué no hay folletos ni carteles?

C: Ay, no tengo ni idea, no tengo ni idea. Lo único, en mi caso, había sido, sí, si acudes a un hospital, a un centro de salud, sí que te ponen en la puerta, te ponen un cartel: «tenemos a su disposición un servicio de traducción». Pero, si no necesitas un hospital, porque no te pones malo, o lo que sea, no sabes que puedes acudir a un intérprete. La... Un albañil, si viene a trabajar, viene a vivir a un piso compartido directamente, y desde el día cinco va a trabajar, él no va a saber nunca que tiene... Exactamente, que puede acudir. Porque, normalmente, cuando llegan aquí, llegan por medio de un amigo, de un familiar... Entonces, vienen, no seguro con un puesto de trabajo pero casi seguro. Pero la mayoría no vienen a la aventura. Vienen, «oye que sé que necesitan a una persona para eso. ¿Te vienes?»

I: Lo tienen claro.

C: Y se vienen a trabajar. Y aunque no sepan hablar, trabajan directamente. Y al tener a su lado al compañero que les ha traído, no va a necesitar....

I: Traductor.

C: Exactamente, traductor. Van a seguir hablando en su idioma. Pero si saben que tengo un traductor...

I: Por ejemplo, para llevar a los niños al colegio...

C: Entonces yo creo que sí, que mucha gente acudiría. Pero más que un traductor, lo que te comentaba, las clases, las que se puedan dar fines de semana, para que los padres y niños puedan aprender...

I: Español.

C: Español, exactamente. Yo creo que eso sería más importante que el servicio de traductor.

I: Yo veo las dos cosas útiles.

C: El traductor, sí, cuando acuden, para informarse bien de qué es lo que va a pasar sí, me parece genial, porque claro, hay términos que no llegas a comprender, aunque te vayas a clases.

I: Exactamente.

C. Y a lo mejor, dentro de tener que hacer un montón de papeles, porque sí que tienes que hacer un montón de papeles, es mejor que tengas un buen traductor para que te pueda decir: «te tienes que ir allí» o «tienes que firmar eso» o «tienes que firmarme este papel que tienes que pedir en alguna Institución». Entonces sí, para allí, el traductor es fundamental.

I: Para cosas importantes, muy fijas.

C: Exactamente, para hacer papeleo y todo eso, al principio, sí que es muy importante el traductor. Y luego, sí, que haya clases, para integrarse también. Porque hay muchísima gente que todavía vive, no en guetos pero sí en su comunidad, y muy de no salirse, de querer mantener las costumbres, supuestamente, de no olvidar. Pero no sé lo que no vas a olvidar, porque las cosas de aquí son las mismas que las de allí. Para mí es más importante que todos salgan, que se integren. Una vez que te vienes a un país que no es el tuyo lo tienes que hacer como tuyo e intentar... No aislarte y que los demás intenten entrar en tu mundo, sino al revés, entrar tú en el mundo de los demás.

I: Pero quizás la Administración no ayuda mucho a los inmigrantes a integrarse.

C: No es que no ayuden, yo creo que *falta de*, lo que habíamos dicho, de volantes, de poder informarlos. «Oye, que tenéis a vuestra disposición todo esto». O que existan, yo qué sé, los centros cívicos, por ejemplo, aulas que digan, vale, para árabes, para orientales, para..., me da igual, rusos, lo que sea. Que existan aulas que se puedan hacer... pues cosas que les gustan. Que les gusta tricotar y que quieren estar un par de amigas, pues que se vayan a tricotar allí. Siempre y cuando *tienen*, pues eso, un aula, y que sí, yo creo que así también se integrarían más que si está cada una en su casa.

I: O sea, que falta algún tipo de acciones todavía por conseguir por parte de la Administración. Aunque ofrecen posibilidades, pero hay que darle más difusión, ¿no?

C: Yo creo que sí, que tendrían que informar más de que hay ciertos servicios, porque del servicio SETL... Si bien es... Hay, en este caso, hay personas mayores que ya no tienen niños en edad escolar. Entonces, ellos, no tienen de dónde saber que tienen un traductor en el caso de los colegios. Lo van a saber, te digo, si se ponen malos, si se van a un hospital, lo van a saber pero cuando lleguen al hospital, más no. O si se tiene que ir a la embajada, les van a hablar en rumano pero no les van a decir: «oye, que también tenéis un servicio de traducción de la Comunidad

donde viváis, y que no hace falta que acudáis a la Embajada cada dos por tres a informaros». Porque esa es otra cosa. Muchos van a la embajada para informarse, cuando realmente se puede informar en la Comunidad de Madrid con el servicio de traducción. Entonces, ¿por qué no acuden?

I: No lo conocen...

C: Exactamente.

I: Bueno, pues muchas gracias por su ayuda.

Entrevistada n.º 5: madre de alumnos del centro

I: Hola, buenas tardes.

C: Hola.

I: ¿Usted es madre de un alumno o de una alumna aquí...?

C: De dos alumnos.

I: De dos alumnos. En XXXXXXX, ¿verdad?

C: En XXXXXXX.

I: Muy bien, y ¿cuál es su origen?

C: Yo soy moldava, de Moldavia, que *es* entre Ucrania y Rumanía, pero mi marido es rumano y nos casamos en Rumanía. Así que ya tengo la *ciudad* rumana, y los niños ya tienen la *ciudad* rumana. Pero hablo ruso y rumano a iguales.

I: Muy bien. Las dos cosas, muy bien. Y, cuando llegó aquí... cuando llegaste a España, ¿sabías algo de español?

C: No sabía nada, no sabía ni *que se dice hola*.

I: Nada, nada

C: No sabía nada de nada

I: ¿Y echaste de menos más apoyo a los inmigrantes por parte de las instituciones?

C: Sí, sí, porque al no saber nada de idiomas tienes problemas para hablar con cualquier persona, para comunicarte. Sí, y *hemos sido un poquito de ayuda* porque había un profesor que nos enseñaba varios idiomas y otras cosas, *que es* matemáticas, química, o algo así y el español. No sé si hemos aprendido algo en unas horas.

I: ¿Y sabes qué es un intérprete o un traductor?

C: Sí, ahora que me he enterado, sí, que es un traductor que *falicita* las cosas traduciendo en este caso del español a tu idioma.

I: Pero antes no lo sabías, no lo conocías.

C: No, no lo sabía.

I: Bueno, y ¿cómo hiciste los trámites para matricular a tu hijo en el colegio, necesitaste la ayuda de algún traductor?

C: Como ya estaba aquí, ya cuatro años, y ya hablaba castellano, pues entonces no he tenido problemas para tramitar los papeles de mis hijos.

I: Pero si no hubieras hablado nada de español, sí que te habría hecho falta.

C: Me habría hecho falta y mucho.

I: Mucho, ¿verdad? ¿Y sabías que existe un Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid para los padres en los colegios?

C: No, no sabía.

I: Nada, para nada. ¿Nadie te informó de ello?

C: Nadie *no* me informó. Es la primera vez que...

I: Que lo oyes.

C: Sí.

I: Sí, pues sí que existe sí que existe. Y en caso... entonces usted... tú... no has utilizado para nada el servicio de traducción, claro. Entonces, ¿te habría

gustado, si lo hubieras necesitado, te habría gustado la asistencia de un intérprete?

C: Sí, bien, en mi caso no es tan difícil, en mi caso, pero hay muchos otros casos, *otros* nacionalidades que no tienen nada en común con castellano, pero han venido aquí y trabajan aquí, entonces *tienen que niños ir al cole*. Entonces, sí que necesitan un intérprete.

I: Entonces, sería muy útil, sería más sencillo para ellos comunicarse.

C: Sí.

I: Vale. ¿Y en qué ocasiones aparte de la matrícula...?, ¿en qué ocasiones habría hecho falta la traducción para un padre en un colegio.

C: En ayuda, en reuniones con los profesores, en la reunión con los padres cuando el profesor habla de planes que tienen que hacer los niños o cosas que tienen que trabajar los niños en casa. Y un padre no se entera de nada si no sabe castellano. Y hace falta mucho de un intérprete para los padres... O actividades extraescolares... O ayudas o apoyo al niño, entonces... O si *niño* tiene necesidad, no entiende algo, y pregunta a los padres y los padres en este caso no pueden ayudar, necesitan un intérprete.

I: ¿Y tú necesitaste en alguna ocasión, en alguna reunión, viste como si no entendieras todo lo que te decía el profesor o no supieras transmitir al profesor todo que te habría gustado en tu propia lengua? ¿O no tuviste ese problema?

C: Yo, no, no tanto, vale, al tener unos problemas, *como* había palabras que no *lo* conocía qué significaban, al acabar la reunión preguntaba directamente al profesor o a alguna madre, para que me *explica* qué significa exactamente esa palabra, o llegar a casa y mirar en los diccionarios.

I: Pero no necesitaste intérprete ni mucho menos. Entendías más o menos.

C: Sí, porque estaba tres años ya.

I: Ya en España. Ya conocías bastante. Vale, ¿entonces crees que la falta de comunicación entre las familias y los centros, en caso de que una familia no hable nada de español, puede afectar a la educación del niño?

C: Sí, y mucho, porque al saber que los padres, que es su apoyo básico, no le pueden ayudar, entonces se cierra, no avanza, y ya es *un menos* para el colegio. Porque el niño no puede avanzar en sus estudios.

I: Claro. Entonces, ¿de qué manera te gustaría, te habría gustado que se informara del servicio de traducción? ¿Mediante folletos, reuniones con los padres, algún cartel, en la página web del centro o cómo?

C: Casi toda información *está* útil. *Que* son folletos, *que* es página web, *que* son carteles, o directamente información hablada por el director, comunicada, cualquier información *está* útil.

I: Sí, pues ¿hasta ahora no se ha informado nada a los padres del servicio de traducción?

C: No.

I: Vale, ¿por qué puede ser mejor utilizar este servicio de profesionales que no, pues, intérpretes improvisados (como por ejemplo un familiar, un compatriota...)?

C: Al tener un profesional, entonces *te voy a explicar más* de lo que, si tienes una pregunta, más para explicar el significado exactamente de una palabra. La raíz de la palabra, porque hay varias palabras que

significan los mismo. Entonces, el intérprete te puede explicar exactamente el sentido de la palabra en una frase...

I: En este contexto.

C: En este contexto. Porque un familiar puede explicarte, saber la palabra traducida pero no...

I: No aplicada.

C: No aplicada en la frase correcta, entonces, la información se pierde, no llega lo que tiene que llegar directamente a los padres, entonces, *al perderse*, y al final claro que va a salir el padre de sus problemas, pero no es la comunicación correcta.

I: Por ejemplo, con respecto a la confidencialidad, no sé si sabes lo que es la confidencialidad, imagínate que un profesor tiene que comunicarte a ti, que no entiendes el español, tiene que comunicarte algo que sea...

C: Una problema de un niño.

I: El problema de un niño. ¿Sería recomendable que el hermano de ese niño hiciera de intérprete?

C: No, no, no, no, porque hay cosas que son muy íntimas, hay cosas que cuando hay niños con problemas de comportamiento, problemas de comunicar... eso es lo más fácil. Pero luego, problemas *psíquicas*, algo que entonces si quiere comunicar, el profesor quiere comunicar a la familia el problema de un niño, es mejor comunicar sin afectar a otros familiares.

I: A otras personas

C: Porque ya los padres se sienten un poquito... ¿Cómo explicar esto? Se sienten mal.

I: Se pueden sentir cohibidos, a lo mejor.

C: Sí, sí, sí. Entonces si hay una persona que *está* de familia, que se entera, y ya estás pensando no cómo explicar al niño, ya estás pensando cómo esconder la información de las familias.

I: Entonces no sería una comunicación real, sino que...

C: Sí.

I: Bueno, pues muchas gracias por tu participación, de verdad.

C: De nada.

I: Y buenas tardes.

CENTRO EDUCATIVO N.º 2: COLEGIO CONCERTADO DE INFANTIL Y PRIMARIA

Entrevistado N.º 1 Director del centro

I: ¿Qué características tiene este centro educativo?

C: Pues la característica primera: es un colegio canónico. Es un colegio diocesano. Y las características es... Aquí admitimos de todas las religiones, de todas las creencias, porque aquí no podemos hacer distinciones de religiones, de todas las creencias... Lo mejor es respetar a todo el mundo. Estamos con las puertas abiertas, lo que quiere decir que se respetan todas las religiones, aunque el colegio es diocesano... No decimos: «Tú, como no eres católico...». Además, ni se pregunta. Hay algún padre que dice: «Pues yo quiero que dé religión». Aunque dan todos, ¿eh? La mayoría... Siete u ocho que no... Pero se respeta... Lo mismo que si me pidiesen más, ¿eh?

I: ¿Y es un colegio concertado, entonces? ¿De infantil y primaria?

C: Sí, de infantil y primaria solo.

I: Muy bien. ¿Cuántos alumnos tiene en total este centro, aproximadamente?

C: Doscientos cinco, doscientos siete.

I: Y, así, calculando, ¿cuántos pueden ser los inmigrantes de este centro?

C: Lo tenía, por eso te he dicho que lo tenía...

I: Si no, esperamos a que lo traiga.

C: Bueno, seguimos haciendo nuestras preguntas.

I: Muy bien. ¿Cuenta el centro con algún programa de integración intercultural de las diferentes culturas?

C: Sí, sí, sí. Tenemos en el centro unos profesores..

En fin, tanto en XXXX como en XXXXXX.

I: ¿Que tienen programas de integración cultural?

C: Sí.

I: Muy bien. ¿Cómo es el proceso de entrada de un alumno inmigrante en el centro educativo?

C: Lo mismo que si no fuese inmigrante. Ellos vienen, piden su solicitud, la rellenan, se manda a la Comunidad, y, después, a quien se merece la plaza...

No se hace distinción de este por esto y este por lo otro. Lo que mande la Comunidad.

I: Y si no entienden el español, ¿cómo lo hacen ustedes?, ¿qué solución buscan?

C: Siempre, siempre... Si entienden el español más o menos... pero si hay alguno... vienen con una persona que quiera hacer interpretación.

I: ¿Pero con familiares o amigos?

C: Sí, sí, las familias vienen con amigos.... Pues mira, tenemos ecuatorianos, 27, el 25 %. De Paraguay, 16: el 8,51 %. República Dominicana, 21, luego el 11: 17 %. Filipinas, 10: el 5,31%. Marruecos, 13: el 6,91 %. Bolivia, 13: el 6,91 %. España, 28: 14,89 %. Rumanía, 7: el 3,72 %. Colombia, 8: el 4,25 %. China, 9: el 4, 78 %. Honduras, 1: el 0,23 %. Brasil, 1: el 0,53 %. Bangladesh, 1: 0,53 %. Perú, 7: 3,72 % y Guinea: 2, el 1 %. Tú date cuenta: quince nacionalidades.

I: O sea, hay prácticamente un 80 % de extranjeros.

C: Sí lo hay, sí. Para que te des cuenta del colegio.

I: Y entonces, muchos de estos extranjeros son hispanoamericanos, no necesitan que se les traduzca.

C: No, no, no, la mayoría, la mayoría.

I: Pero otros sí, claro: los chinos, rumanos...

C: Los chinos son muy inteligentes, son muy inteligentes. En seguida se... Lo que quiere decirse que... La mayoría son hispanoamericanos.

I: Vale, muy bien. ¿Y cómo afecta la falta de comunicación entre el centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación de los niños.

C: Es que todos hablan español.

I: ¿Las familias hablan español?

C: Hombre, los padres que vienen, mejor o peor, hablan español.

I: ¿O si no traen a un intérprete?

C: Aquí solo hemos tenido un caso de una señora que vino con otra señora que hacía de intérprete, y a los seis, siete meses se entendían con nosotros.

I: ¿Cuánto se acude al Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid? ¿Se ha acudido, se acude en este centro?

C: No, no se ha acudido ninguna vez. Porque nosotros tenemos auxiliares de conversación. Quiere decirse que tenemos todos los servicios.

I: ¿De qué idioma? ¿De inglés?

C: De inglés.

I: Pero si alguna vez necesita que algún chico, por ejemplo, de Marruecos... ¿Si la familia no entiende el español...?

C: Pues *ese* no hemos tenido ningún problema... Porque todos los que han venido a matricularse, han estado después con nosotros. Solamente es el caso que te he dicho, no hemos tenido ningún problema.

I: Bueno, los profesores sí que me han comunicado antes que en las tutorías muchas veces no podían hablar con las familias chinas, por ejemplo...

C: Claro, los chinos. Pero son muy inteligentes.

I: Bueno, y entonces, ¿cree usted que es útil el Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid, de árabe, de chino, para los colegios?

C: Por supuesto que sí.

I: ¿Y qué papel puede tener en la integración de los inmigrantes en la sociedad española?

C: Pues si traen una persona haciendo de intérprete, un cien por cien de acogida. Y se sentirían más a gusto. Lo que pasa es que sí, que hay que pedir ese servicio.

I: ¿Y qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación de los inmigrantes y sus familias?

C: Hombre, nos preocupa mucho. Nos preocupa mucho porque luego hasta que se adaptan y todo eso... Pues nos preocupa mucho, claro que nos preocupa.

I: ¿Y la comunidad escolar, la comunidad educativa, conoce el Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid o no lo conocía?

C: No lo sé, porque yo creo que en el consejo el otro día estuvimos hablando sobre ello, sí. El otro día estuvimos hablando sobre ello y hay alguno que sí lo conocía. En el consejo escolar.

I: ¿Y hablaron de ello porque iba a venir yo a hacer las entrevistas?

C: No, hablamos de todo, y vemos el nivel de los alumnos, la situación de los alumnos, si se están integrando...

I: O sea que lo habían comunicado y lo conocían algunos profesores. Muy bien. Y, en este centro, ¿a qué se acude más? ¿Al Servicio de Traductores e Intérpretes o a intérpretes improvisados o familiares, o los propios niños que hagan de intérpretes entre sus padres y el colegio?

C: Nosotros, lo que te he dicho antes, hemos tenido solo ese caso. O vienen a lo mejor con la tía, con el abuelo, a lo mejor con amigos, y ya... Estos inmigrantes en pisos que están divididos para dos familias, para tres familias, y ya... Se tiende...

I: Si alguno sabe un poco más de español, pues le acompaña...

C: Claro... Problema no hemos tenido. El problema a lo mejor en las tutorías, que los padres quieran a lo mejor meterse en un vocabulario más selecto, ahí es donde se encuentra la cosa, ¿eh? Si es un vocabulario muy ordinario... No ha habido problema. Además, en este colegio tampoco puede haber mucho problema, porque son pequeños... Y además muy familiar. Doscientos alumnos, es como si fuésemos la familia.

I: ¿Cómo le gustaría a usted que la Comunidad de Madrid difundiera esta información? ¿Mediante folletos, carteles...?

C: Si ya existe, si ya existe... Pues metiéndote en el correo de la Comunidad... Además la Comunidad está dando todos los servicios que tiene en cuanto lo solicitas. Todo lo que pedimos a la Comunidad nos lo

concede. El apoyo... Todo lo que le pedimos a la Comunidad, nos lo concede.

I: ¿Qué cree usted que es mejor: los intérpretes profesionales como los que tiene la Comunidad de Madrid en este servicio del SETI, o improvisados, como, por ejemplo, familias...?

C: Hombre, sería mucho mejor los profesionales que la familia...

I: O los propios niños, que muchas veces hacen de intérprete.

C: La culpa a lo mejor la tenemos nosotros que no pedimos. Quiere decirse que a lo mejor la culpa está en nosotros... Pero si es un profesional, no es el vecino de enfrente.

I: Claro, es un profesional formado... Y a lo mejor puede ser que «la culpa», como usted dice, la tenga el que no se dé a conocer este servicio.

C: Yo creo que la comunidad sí manda todos los servicios que tiene... Yo creo que sí... Al comenzar el curso... yo creo que sí. Lo que pasa es que a lo mejor no acudimos a ello, pues no sé por qué. A lo mejor por no pedir... Pero la Comunidad comunica. Y además, en cualquier aspecto de apoyo, de integración y demás, la Comunidad responde Y lo comunica.

I: Y ¿de qué manera podríamos conseguir que los profesores se enteraran de estos servicios? ¿Haciendo reuniones? ¿Con folletos...?

C: Pues mira, aquí, al ser un colegio tan familiar y al haber tenido las reuniones con los profesores y conmigo, pues el próximo día, el próximo claustro que tengamos, lo comentaremos.

I: Vale, muy bien. Creo que XXXX lo conoce, sabe cómo pedirlo.

C: Sí, XXXX, la directora pedagógica.

I: Exactamente. Entonces, quizás ella sepa cómo orientar...

C: Sí, XXXX además está muy preparada, y es de lo mejor que tenemos en el colegio.

I: ¿Y a quién cree usted que le corresponde esta tarea de sensibilizar?, ¿a la Comunidad de Madrid?, ¿a los colegios?

C: Pues yo creo que tanto a la Comunidad como a los colegios, a los colegios como a la Comunidad. Paralelismo... Y después convergencia: el bien de los alumnos. El punto de convergencia. Paralelismo, muy bien, pero una convergencia: ¿qué tiene que hacer la Comunidad pensando en este colegio? El bien de los chiquillos.

I: ¿Y lo mejor es que las familias estén enteradas...? Porque me comentaban los profesores que muchas veces ellos notaban porque las familias no se habían enterado de lo que ellos les querían transmitir a las familias.

C: Las familias no se complican mucho. Las familias... es una pena que te diga que las familias, muchas veces, nos cuesta que vengan a las tutorías. Y muchas veces se manda... Se llama por teléfono... Y es una pena lo que te voy a decir, pero es como «dejarnos en paz». Y mayormente estos inmigrantes que vienen poco responsabilizados, llegan tarde los chiquillos... Tienes que decirles a los padres: que la clase comienza a las nueve. Tenemos cinco minutos de cortesía, pero... El primer día, pues te escuchan, vienen después de tres o cuatro días... Pero después, lo mismo, a la semana siguiente tienes que decirle a la madre: «que hemos quedado que tiene que estar

aquí el chiquillo a la hora de la clase...». Esto es lo que tenemos...

I: Comentaba un profesor que este tipo de cosas él también las veía. Y pueden ser porque no se les ha podido decir... Ellos no han entendido lo que se les ha dicho en español, como hablan otro idioma, y, entonces, puede tener que ver con esto...

C: Cuando quieren, sí entienden. Ahora, cuando no les interesa... «Es que no me he enterado...». Yo ahora mismo, como director, tengo circulares ahí, y tengo que llamar directamente, porque las circulares ni las leen. ¿No ves las octavillas que tengo yo aquí que les mando a los profesores? Pues no lo leen. Pero yo creo que no es en María Cristina, es en todos los colegios. Pero ¿qué le vamos a hacer? Tenemos que trabajar con lo que tenemos...

I: Los profesores lo que comentaban era que podría servir este servicio si se utilizara más, quizás para que los padres se integraran más en la comunidad educativa, se integraran en el colegio y se quisieran involucrar en la educación de sus hijos....

C: Los padres no quieren muchas veces complicaciones. Y si tú tienes que conseguir con los padres reuniones y demás, sacas un porcentaje insignificante de la gente que viene a las reuniones. Pero es nuestra obligación hacer las reuniones.

I: Entonces, ¿usted no cree que tenga que ver con que no entiendan el español?

C: No, no, hay algunos que tienen mucho interés, y si es necesario, pregunta la mamá: «¿Qué quiere decir esto y lo otro?» Pero muy pocos, muy pocos. Ellos... cuando les interesa la convocatoria de becas de libros o de comedor...

[...]

Entrevistada N.º 2: Orientadora y directora pedagógica del centro

I: Hola, buenas tardes. Es usted miembro del Colegio María Cristina. ¿Qué puesto ocupa usted en este colegio?

C: Sí, soy orientadora y doy clases de compensatoria.

I: Muy bien. ¿Puede explicarme qué características tiene este centro?

C: Es un centro de infantil y primaria, es concertado, y pertenece a la Diócesis de Madrid.

I: O sea, es un centro católico.

C: Sí.

I: Vale, perfecto. ¿Cuenta el centro con algún programa de integración intercultural de los alumnos y las familias inmigrantes?

C: Dentro del programa de compensatoria, les acogemos. En los primeros días de clase les enseñamos el centro, les ayudamos a rellenar los papeles de secretaría, luego, los niños, si tienen problemas con el lenguaje, entran en el programa de compensatoria. Y, en ocasiones, si los padres son extranjeros y no entienden sobre todo la documentación de secretaría, pues se les puede poner a un traductor.

I: Y este traductor, ¿de dónde lo sacan ustedes? ¿Del SETI?

C: Sí, llamando, y ellos nos dan la información. Normalmente nunca han venido al centro. Casi siempre les mandamos la documentación, ellos lo traducen y se lo hacen llegar a las familias. Lo hemos hecho dos o tres veces, la verdad.

I: O sea, solo traducen por escrito, oralmente...

C: Sí, nunca han venido, no. Siempre ha sido pues ayudándoles por vía telefónica o por correo electrónico.

I: Vale, y ¿cambian en algo los trámites que tienen que hacer los inmigrantes al acceder al centro?

C: No, son todos los mismos.

I: Todos los mismos.

C: Sí.

I: Vale, ¿y cómo afecta la falta de comunicación entre el centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación del niño? ¿Afecta en algo?

C: Pues afecta, sobre todo, los primeros años o los primeros meses que todavía no conocen el español, porque tú no te puedes comunicar con ellos, los tutores, es difícil comunicar con ellos, no les podemos comunicar los problemas que suelen tener, como absentismo escolar o falta de deberes. Ellos tampoco les pueden ayudar, porque desconocen el idioma... Y eso se nota, lo notan bastante los niños, sobre todo en colegios de primaria, que los niños son muy pequeños y necesitan apoyo de los padres.

I: Y, entonces, me imagino que habrá tenido usted o algún profesor del centro, habrá tenido que desistir de transmitir algo a las familias por no poder comunicarse con ellas.

C: Sí, muchos profesores siguen anotándolo en la agenda aunque saben que no van a tener contestación.

I: ¿Y se ha buscado alguna solución a este problema por parte del centro?

C: Pues, lo único, eso, que cuando vemos que tienen muchos problemas de comunicación, llamamos a los servicios de traducción, que se pueden poner en contacto con ellos. O, muchas veces, lo que hacemos es intentar ponerles en contacto con otras familias del centro de su mismo idioma pero que ya han aprendido español, para que les ayuden a traducir con notas de la agenda o circulares o cosas de esas.

I: O sea, que se utilizan intérpretes improvisados muchas veces también, ¿no?

C: Sí, sí.

I: Vale. Respecto al Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid, ¿cuál cree usted que es la importancia real de este servicio en el entorno educativo actual? Es decir, ¿qué papel puede tener en la integración social de los inmigrantes?

C: Yo creo que es importante, porque, actualmente, hay muchos inmigrantes todavía en colegios de XXXX. Y hay muchos alumnos chinos o marroquíes que no entienden nada el español, y puede ayudar bastante... Pero, la verdad, es que no llega a los centros, no sé si por tema económico... Pero tiene muchas funciones, puede ayudar a los niños a mejorar el nivel de español, puede ayudar a los padres a integrarse en el centro educativo... Y los padres tienen que hacer muchos... Hay muchas circulares que leer, sobre todo, los documentos de matrícula y todo eso, que no lo entienden, y les vendría muy bien este servicio, pero, la verdad, que no se hace.

I: No se hace, ¿y por qué puede ser? ¿La Comunidad de Madrid no lo ha difundido lo suficiente o...?

C: Sí, puede ser eso o puede ser que tú cuando llamas para solicitar un servicio de traducción, te dicen que sea telefónicamente o por correo electrónico, entonces, pues lo haces la primera vez, pero luego lo dejas de hacer. Prefieres buscar a un padre de otro niño que lo vea personalmente mejor que por otra vía,

y al final, pues ellos también se sienten más acogidos por gente de su mismo entorno.

I: O sea, que desde la propia institución se pide eso...

C: Que haya más acogimiento, a lo mejor, o que puedan venir al colegio, sobre todo los primeros días, a enseñarles, a traducirles, a cualquier cosa, si por ejemplo, tú estás explicándoles el patio del colegio, cómo funcionamos... Pues que puedan estar las personas esos primeros días, que puedan estar más acogidos... Sería todo más fácil.

I: ¿En las reuniones con tutores?

C: También, en las reuniones con tutores.

I: Eso sí que lo han comentado los profesores, que les sería muy útil...

C: Y también un montón de niños de estos van a servicios sociales o van a cosas de extraescolares por las tardes, también sería útil.

I: Claro, tener la presencia de un intérprete. ¿Y qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación de los inmigrantes y sus familias? ¿Están suficientemente concienciados?

C: Sí, bastante alta, la verdad, porque tenemos un elevado número de inmigrantes, y estamos bastante concienciados, sí.

I: Vale, ¿y es suficientemente conocido este servicio de traducción e interpretación por los miembros de la comunidad escolar?

C: Sí, los profesores y los jefes de estudio sí lo conocen, sí. Es conocido, la verdad.

I: ¿Y cómo se ha dado a conocer? ¿De alguna manera?

C: Sí, realmente, a principios de curso, el Servicio de Traducción e Interpretación hace alguna reunión. O, cuando hay alguna reunión con el grupo de orientación, pues ellos van a esa reunión a los profesores, o al orientador en esa reunión. Luego, nosotros, en un claustro general, lo ponemos en común. Y tenemos los teléfonos para poder contactar cuando lo soliciten.

I: O sea, ¿los propios intérpretes y traductores vienen aquí a comunicarles a ustedes...?

C: No, realmente, al orientador o jefe de estudios nos convocan para una reunión fuera del centro a principios de curso y ahí es donde nos informan de los servicios, y luego, nosotros se lo contamos a los profesores.

I: ¿Eso aquí en Madrid solo, en la DAT Capital o no sabe?

C: Yo sé que en DAT Capital seguro, no sé si en otras zonas también...

I: Por lo que he visto en otros institutos y colegios, no se hacían estas reuniones, pero...

C: Ah... Pues a nosotros, nos reúnen a los orientadores que a principios de curso hay una reunión con el Equipo de Orientación de XXXX, y ahí suele ir un miembro del equipo de Traducción e Interpretación y nos cuenta novedades, o servicios, o nuevos contactos, teléfonos...

I: Ah, muy bien, sí, sí. ¿Y qué les cuentan en estas reuniones?

C: Pues, en qué casos pueden ayudar. Por ejemplo: «si un niño que no sabe nada de español, llamarnos, porque podemos ayudarles a interpretar». O sea, casos concretos en los que sí podemos llamar y casos en los que no es necesaria su intervención. Y nos dan sus contactos para poder ponernos en comunicación

con ellos. Y también hay veces que nos dan un CD con material para los alumnos... Para que aprendan español los alumnos inmigrantes.

I: Muy bien. ¿Y en qué casos les dicen a ustedes que pueden utilizar el servicio?

C: Pues cuando viene un alumno a mitad de curso que desconoce totalmente el español, y la familia también. Porque antes existía lo de las aulas de enlace, pero para alumnos de primaria no pueden ayudar ellos, así que nos dicen que utilicemos este servicio.

I: ¿Y en qué casos por ejemplo no se puede utilizar este servicio de traducción e interpretación?

C: Hombre, nunca dicen que no se puede utilizar, pero no es recomendable cuando los padres saben un poco desenvolverse en español, que entonces no lo ven tan necesario.

I: Vale, entonces, ¿no se restringe el servicio ni nada?

C: No, lo que pasa es que, hombre, puedes llamar a pedir información y te dicen: «¿Los padres saben más o menos español?», «Sí», «Pues entonces solamente te vamos a mandar material para que el niño aprenda español»pero no tienen traducción para, por ejemplo, los documentos de matrícula, que se considera que son autónomos para leerlos y rellenarlos.

I: Vale, y en este centro, ¿se suele acudir al SETI? Es decir... Bueno, ya me ha dicho antes que no se suele acudir nada más que para traducciones, ¿no? Pero, entonces se acude más a intérpretes improvisados muchas veces, como familiares, amigos...

C: Sí, sobre todo algún padre o alguna madre que sepamos que hablan el mismo idioma, que tienen la misma procedencia, que sepamos que habla español y les puede ayudar.

I: ¿Y los llaman ustedes o son directamente las familias las que...?

C: Pues, si son nuevas las familias y no conocen a nadie, nosotros los ponemos en contacto, y luego, ya ellos... Pues, si lo piden para una cosa puntual, para rellenar o para leer una circular, pues luego ya ellos se lo van diciendo, se van buscando la ayuda ellos. Al principio, cuando les ponemos en contacto, les decimos: «El padre de este alumno te puede ayudar si necesitas alguna cosa». Y luego ya ellos se van haciendo sus contactos.

I: ¿Y por qué cree usted que no se acude para interpretaciones en este centro? Es decir, para traducciones orales. ¿No se ha necesitado?

C: La verdad es que como se han desenvuelto de esta manera, no han necesitado ninguna cosa más.

I: Y, en su opinión, ¿qué es más recomendable? ¿Acudir a profesionales como los del SETI o a intérpretes improvisados?

C: Pues, la verdad, acudiría a intérpretes, a traductores, mejor de órganos de la Comunidad de Madrid. Pero sí que es verdad que en el día a día, pues si llegas y un padre que está aquí al lado te puede ayudar, pues te ayuda un momento...

I: ¿Es más práctico?

C: Es más práctico, más fácil, y también para acoplar horarios supongo que será más fácil.

I: Claro, porque el servicio del SETI hay que solicitarlo con mucha antelación, ¿verdad?

C: Claro.

I: ¿Y muchas veces no se puede recurrir a ello?

C: Claro, y, a lo mejor, el padre quiere leer una circular en un momento dado, a las cinco de la tarde. Pues se lo leen más fácil...

I: Más rápido

C: Sí.

I: Quizás si existiera un servicio más inmediato del SETI se utilizaría más, ¿verdad?

C: Sí.

I: Vale, y, ¿quiénes son los que toman la iniciativa en este centro para recurrir al SETI: las familias, usted, o el equipo directivo?

C: Las familias nos lo dicen al equipo directivo o a la orientadora y nosotros les ponemos en comunicación. Las familias no llaman directamente.

I: Ya.

C: Una vez hecha ya la solicitud, una vez el equipo directivo y la orientadora ya hemos llamado diciendo que existe este caso, pues ya el servicio llama a las familias. Pero las familias no pueden llamar directamente al servicio, tiene que ser a través del colegio.

I: Vale, y ¿está usted satisfecha con el sistema actual del SETI en el ámbito educativo de la Comunidad de Madrid?

C: Pues yo creo que tendría que tener más presencia en los centros, a lo mejor. No sé si intentando mandar más información o teniendo algún día de presencia en el centro para que los padres sepan que está ese día y puedan acudir a temas que tienen pendientes... Porque, la verdad es que lo vemos como un servicio al que acudir de forma muy esporádica, no una cosa del día a día.

I: ¿Pero sí que se necesitaría?

C: Sí, más presencia en los centros, sí.

I: Entonces, digamos que la deficiencia que puede tener es esa: no tiene la suficiente presencia porque quizás no se difunde lo suficiente...

C: Sí, yo creo que sí, puede ser.

I: ¿Y cree usted que esto puede deberse a que la Comunidad de Madrid no está lo suficientemente concienciada de su necesidad?, ¿o es más bien... económico, por la crisis...?

C: Yo creo que concienciada sí está.

Quizá que, a lo mejor, no sé si el personal es poco o mucho, pero, el que tengan, esté dedicado a barrios donde haya un elevado número de inmigrantes, entonces no abarquen a toda la Comunidad... Al ser Madrid tan grande, es difícil abarcar a todo, la verdad. No sé si están dedicados a otros barrios u otros centros donde haya más inmigración... Y los centros que solicitamos ayuda de forma tan esporádica, no van diciendo... «Cuando lo necesiten, nos llamarán, no hace falta que estemos nosotros pendientes.»

I: La verdad que el SETI es un servicio que se aplica a otro tipo de ámbitos, el de asilo y refugio, no solo el educativo, también el jurídico, el sanitario... A veces no puede abarcar todo. Podría ser también un problema de personal. Bueno, ¿y cree que hay alguna manera de que la institución comprenda que hay que difundir este servicio?

C: Sí, la verdad es que debería concienciarse y difundirlo, porque, sobre todo por eso, porque un padre te viene de un país extranjero y no entiende el español, no sabe que existe este servicio. Si no lo pregunta en el colegio, nosotros no le podemos dar información, y un padre, hasta que viene al colegio a

preguntar, a lo mejor pueden pasar semanas o meses. No vienen con tanta asiduidad. Entonces, si tuvieran más conocimiento estas personas, sería más fácil.

I: ¿Y de qué manera se podría dar a conocer?, ¿mediante folletos, reuniones, con los padres y los profesores o cómo...?

C: Sí, yo creo que lo mejor es mediante folletos, carteles en las puertas de los centros educativos, que es lo que los padres más visualmente ven.

I: Y para los profesores, para que lo conocieran más y lo utilizaran más, ¿también?

C: Sí, podrían venir a los centros a hacer algún tipo de reunión para dar a conocer sus servicios...

I: Vale, y ¿a quién le corresponde la tarea de sensibilización? ¿A la institución, a los traductores e intérpretes o a los colegios e institutos?

C: Yo creo que a la institución.

I: Vale, y ¿los miembros de la comunidad educativa de este centro han recibido algún tipo de formación para trabajar con intérpretes o traductores?

C: No.

I: Por parte de la administración nada, ¿no?

C: No.

I: Vale, ¿y le parece que sería necesario?

C: Formación así muy prolongada en el tiempo, no creo, pero sí que una reunión así al principio de cada curso escolar, sí.

I: Sí sería útil, ¿no? Que viniera los traductores...

C: Claro, que vinieran a contarnos cómo ponernos en contacto con vosotros, cómo os podemos ayudar... Los medios que tenemos, opciones que tenemos para ayudar a personas extranjeras...

I: Y en qué casos se puede utilizar, ¿verdad?

C: Sí.

I: Bueno, pues ya hemos acabado la entrevista, si quiere añadir usted alguna cosa más...

C: Nada más.

I: Vale, pues muchas gracias por su participación.

Entrevistado N.º 3: Profesor

I: Hola, buenos días.

C: Buenos días.

I: Es usted profesor del colegio XXXXX de aquí de XXXXX. ¿No?

C: Sí.

I: ¿Profesor de qué?

C: De quinto de primaria.

I: ¿De todas las asignaturas?

C: Sí, tutor de quinto de primaria y doy lengua, *mate*, ciencias naturales y ciencias sociales.

I: Pues vamos a empezar con la entrevista. ¿Qué problemas encuentra usted con las familias que no hablan bien o nada el español?

C: La verdad es que he encontrado muchas dificultades. Sobre todo con la comunidad china, porque me es muy, muy difícil comunicarme con ellos. Hasta el punto de que las tutorías son nulas, es decir, no hay tutorías, porque ellos no vienen a hablar conmigo, porque al ver ellos también la imposibilidad de hablar en español, rechazan hablar conmigo, dicen que no pueden, que están muy ocupados... Que no pueden... Entonces, las tutorías son siempre por escrito. Yo lo escribo, ellos lo leen como puedan y responden: «sí, no, de acuerdo»... Casi nada. Tengo muchísimos problemas para poder comunicarme.

I: O sea que esto afecta a la calidad de la educación de sus hijos...

C: Claro, sobre todo, hombre, si hay algún problema y no he podido hablar con ellos, lo hemos tenido que solucionar. He tenido que hablar con el niño y que a través del niño intentar llegar a un punto de solución entre los dos, pero sin intervención casi de los padres.

I: Entonces, usted soluciona estos problemas mediante la intervención del niño, es decir, el niño hace de intérprete.

C: Exacto, el niño hace de intérprete. Tuve una tutoría en este colegio con una madre que no sabía nada, nada de chino, perdón, de castellano. No sabía nada, nada. Entonces, la tutoría era con el niño presente. Yo le decía las cosas al niño, el niño se las traducía al chino, la madre contestaba en chino y después el niño me traducía las cosas que la madre había dicho. Pero las conversaciones eran mínimas. Entonces, el niño ha sido el intermediario, el vínculo que hemos tenido. Pero solo se me ha dado en un caso. En los demás casos, no he podido tener tutoría con ellos.

I: ¿De ninguna manera?

C: De ninguna manera.

I: Entonces, me imagino que sí, que usted ha tenido que desistir de transmitir información muy importante a las familias por no poder comunicarse con ellas.

C: Sí, sí, he tenido que... Pues al final dejarlo por imposible o, a través de una nota decirles las cosas, o que los padres hayan interpretado o no la nota que les he puesto en función de lo que los niños hayan podido traducir al chino, u otra persona de su entorno que sepa más castellano y se lo haya traducido al chino. Por ejemplo, un familiar, o, como decía este niño, alguien que lleva más tiempo que ellos en España y sabe más español y habla mejor el español que ellos y ha traducido al chino, o cualquier otra cosa, o cualquier otra persona.

I: Es como un intérprete improvisado.

C: Sí, sí, sí.

I: Bueno, y, ya hemos hablado antes, pero si me puede precisar un poco: ¿ha acudido usted al Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid?

C: No, porque, además, no sabía que existía ese servicio, nunca había oído hablar de él, siempre lo he echado en falta, pues para estos casos de alguien que nos pudiera echar una mano, pero la verdad es que no tenía conciencia de que existía este servicio de la Comunidad de Madrid.

I: Sí, es un programa que se ofrece junto a otros programas de educación compensatoria para colegios e institutos públicos y concentrados. Entonces, pues se puede acudir a ello sin problema. ¿Cree usted que se podría fiar de los intérpretes y traductores de este servicio, más que de los intérpretes improvisados de los que me hablaba?

C: Hombre, yo pienso que si son personas cualificadas y si tienen los conceptos y los conocimientos de esa lengua, creo que son más fiables y que la veracidad de lo que estoy diciendo y que ellos me lo traduzcan sería mucho más creíble que en otros casos de alumnos que traducen de sus padres o amigos. Yo me fiaría más de esos intérpretes oficiales que de eso que decíamos, de esos intérpretes «ocasionales» o improvisados.

I: Estos intérpretes pertenecen a una ONG, que es la ONG COMRADE-SETI. Y bueno, pues, en general sí que son profesionales formados, además, otras veces son voluntarios, no necesariamente formados, y, en general, tienen la nacionalidad o la cultura de los inmigrantes que necesitan esos servicios. Son bilingües totalmente y están, en general, formados. Digamos que se puede uno fiar de ellos completamente. Entonces, ¿cree usted que sus compañeros docentes conocen el servicio y acuden a él en general?

C: Creo que no, porque ha habido problemas en casi todos los niveles educativos. Y, sobre todo, en los primeros momentos en los que han venido los niños, que no conocían nuestro idioma. Entonces, lo hemos intentado solucionarlo entre nosotros o con ayuda de alumnos que conocían ese idioma, entonces creo que mis compañeros tampoco son conscientes de que existe esta posibilidad y este servicio de la Comunidad de Madrid.

I: Entonces, como hemos hablado antes, usted cree también que para las familias y los niños puede ser mejor utilizar este servicio. ¿Por qué puede ser mejor para las familias y los niños, y no solo para el equipo docente?

C: Incluso, a lo mejor, los padres, al no estar el niño presente en la tutoría, si los padres quieren comentar algo a lo mejor más... personal, o algo más íntimo que el niño en ese momento no es bueno que lo sepa, pues hablaría con mayor tranquilidad y mayor transparencia en ese sentido. Al haber una persona que va a traducir y que lo único que hace es traducir, y no está involucrado en el conjunto de lo que estamos hablando como lo está el alumno, entonces, ellos estarían más a gusto, más tranquilos, y hablarían con mayor tranquilidad.

I: Además, los intérpretes tienen que cumplir un código ético de confidencialidad, entonces, pues esto no saldría de aquí.

C: Sí, sí.

I: Me ha dicho que no conoce el servicio, entonces no sabe cómo se transmite esta información del servicio. Pero ¿cómo le gustaría que transmitiera la Comunidad de Madrid esta información? ¿Mediante folletos, carteles, reuniones, mediante el servicio de correo de Educamadrid...?

C: Hombre, pues, a lo mejor, una publicidad, ya que estamos en la era de la informática, una publicidad... Pues todo a través de Internet es más fácil de leer, porque si colocamos carteles en la puerta, como hay tantos carteles en las puertas y en los sitios que ya ni los leemos. Pero, sin embargo, en el correo, si llega al correo, y si llega con el membrete de la Comunidad de Madrid y todas esas cosas, pues entonces sería mucho más... más fácil, más accesible, lo leeríamos con mayor gusto que no un cartel... si te has dado cuenta, en la entrada del colegio hay infinidad de carteles. Pues sería uno más que pasaría... puede llegar incluso a pasar desapercibido.

I: Pero, quizás, una reunión sí que sería útil...

C: Sí, a lo mejor a principios de curso, a principios de curso antes de encontrarnos con los problemas, una reunión en la que nos informaran: «mira, no sé si lo sabéis, hay a vuestra disposición este servicio y, a lo largo del curso podéis acudir a él». E, incluso, darte un teléfono de contacto o una dirección de contacto

para que cuando llegue el momento de la necesidad, pues poder solicitarlo.

I: Este servicio se solicita de la siguiente manera: la profesora o el profesor, la orientadora, o quien sea si lo necesita, tiene que acudir al jefe de estudios del centro y el jefe de estudios es el que solicita el servicio en un caso concreto: por ejemplo, una reunión con unos padres en una tutoría. Se hace mediante un formulario que está en Internet, en las diferentes DAT (Direcciones de Área Territorial)... Pues se descarga el formulario, se rellena y se envía por fax. La DAT lo acepta y en general lo debe aceptar, aunque últimamente está poniendo más problemas. Este es el procedimiento.

C: Vale.

I: ¿Cree usted que haría falta formar a los miembros de la comunidad escolar y a los padres de alumnos para que utilicen este servicio? Es decir, ¿es necesaria una formación para saber trabajar con intérpretes y con la interculturalidad?

C: Yo creo que no, que no necesitarían una formación. Y es más, como has dicho al principio que suelen ser personas incluso de su propio país... Ellos se van a encontrar más a gusto que sí... Porque si es un chino el que habla con otro chino, sabe que se van a entender. Y, luego, pues van a estar más tranquilo. Lo bueno sería informarles, decirles que es una persona que va a hacer de intérprete, hablar de eso que hablábamos de la confidencialidad, y yo creo que no necesitarían una formación las familias. A lo mejor información, sí, pero formación para hablar a través del intérprete, no. Yo creo que incluso están acostumbrados. Porque les ocurre si te acercas a sus lugares de trabajo, donde ellos están trabajando siempre hay uno que sabe más que el otro, y entonces...: «Oye, que este hombre está preguntando por esto». Y el otro se lo traduce al chino: «esto, esto y esto». Pero que entre ellos están acostumbrados a trabajar con personas así que sirvan de intérprete, de mediación entre otros idiomas.

I: ¿Y la comunidad educativa? Porque, claro, quizás, no estén tan familiarizados con este tipo de...?

C: Hombre, entre nosotros a lo mejor sí, necesitaríamos más hablar con... no sé o a lo mejor tampoco tanto... Haría falta. Porque como es un servicio momentáneo, es un momento, por una tutoría o por un problema con los padres, y esta persona lo único que va a hacer es ser un interlocutor entre nosotros para que pueda darse el entendimiento entre las dos partes... Pues, oye, igual que estoy hablando ahora contigo, pues se lo diría a la otra persona, y la otra persona se lo traduciría. Lo que pasa es que como los españoles somos muy... Hablamos muy rápido, muy rápido, muy rápido, entonces, a lo mejor, necesitaríamos hablar más tranquilo, más despacio, para que la otra persona pudiera ir traduciendo y que no la atosigáramos para ciertas cosas.

I: Efectivamente, hay ciertas claves que sí que se deben conocer antes de hacer una interpretación o antes de ser usuarios de una interpretación, como, por ejemplo, hablar más despacio, expresar... que los textos orales sean cortos, es decir, que lo que se diga no sea muy largo para que el intérprete pueda interpretarlo, ser claro en lo que se dice y no dar rodeos... Todas estas cosas, en algunos ámbitos sí que se están transmitiendo a los usuarios de interpretaciones.

C: Sí.

I: Vale, ¿y qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con respecto a los problemas de comunicación de los alumnos inmigrantes y sus familias?

C: Al tener un alto número de alumnos inmigrantes y sobre todo de tradiciones orientales, que están viniendo mucho, de China, de Vietnam, e incluso de la comunidad musulmana... La verdad es que la sensibilización aquí es bastante alta. Y muchas veces existe una frustración de no podernos comunicar al principio con estas personas, pues porque nos faltan los medios de comunicación. Estas personas... estos padres, sobre todo, a medida que han ido pasando los días, han ido adquiriendo un mayor conocimiento de la lengua española y, entonces, la comunicación ha podido ser mejor. Pero al principio ha sido frustrante: querer hablar con los padres y tener que hablar con frases cortas o incluso recurrir a otro idioma común que podamos tener entre los dos que es el inglés. Por ejemplo, hemos tenido aquí un padre musulmán que hablaba inglés y árabe. Entonces, las primeras tutorías eran a través del inglés. Nos comunicábamos a través del inglés. Y después, él ha ido perfeccionando su castellano a medida que pasaba el tiempo. Y hemos ido teniendo ya las tutorías en castellano. Pero yo pienso que la comunidad educativa ve estos problemas e intenta solucionarlos con las herramientas de las que dispone el centro, que son o bien su conocimiento de otros idiomas o bien utilizando a algún alumno de intérprete.

I: Estas son las soluciones a las que se acude.

C: Sí.

I: Entonces, ¿cuál cree usted que es la importancia real de este Servicio de Traductores e Intérpretes en el entorno educativo actual español y de la Comunidad de Madrid, en que hay tantos inmigrantes?

C: Hombre, pues yo creo que es una cosa importante. Bueno, yo creo que la importancia es grande, en este sentido, y sobre todo la tranquilidad de que lo que realmente quieres transmitir, puedes transmitirlo mediante esta persona que es más responsable que a lo mejor un niño. Que un niño intenta entender lo que tú quieres decirle al padre, lo interpreta a su forma y luego no estamos entendiendo lo mismo, o sea, que el niño no le está diciendo lo mismo que yo le quiero a decir. Entonces, con estas personas, con estos intérpretes, ya son personas adultas, son personas mayores....

I: Son personas formadas. Quizás los niños carezcan de cierto vocabulario también.

C: Claro, con ellos hablas y les dices cosas muy elementales: «dile a papá que vas mal en matemáticas, y que tienes que hacer muchas operaciones en casa». Bajas un poco el nivel de conversación con los padres. Que si fuera otra persona, le dirías: «yo creo que los problemas de atención, los problemas de...». Entonces, un poco más... más a nivel adulto. Más que conversación que es adulto-adulto... es adulto con un niño que se....

I: Sí, que se tergiversa un poco lo que se quiere decir, claro.

C: Sí. Luego a lo mejor el padre le dice unas cosas al niño y el niño le interpreta o te dice lo que quiere... el padre te ha dicho que es A y el quiere decirte que es B y te dice otra cosa totalmente distinta. El padre te

está diciendo que el niño no trabaja en casa y el niño te dice: «sí, sí, dice mi padre que yo trabajo todos los días en casa».

I: Cambia la información.

C: Efectivamente.

I: ¿Y qué papel puede tener este servicio en la integración social de los inmigrantes?

C: Importantísimo. Porque además ellos se van a sentir a gusto, se van a sentir escuchados y entendidos, ¿vale? Y esa frustración de la incomunicación que nos impide tener tutorías o tener reuniones con los padres, se quitaría. Y ellos estarían comodísimos, vendrían, no te rechazarían tantas tutorías como te rechazan... Las excusas «no puedo», «estoy trabajando», «no tengo con quien dejar mi puesto de trabajo», que son por miedo a la incompreensión, se quitarían, desaparecerían, y ellos estarían más a gusto.

I: Entonces, ¿cree usted que el ámbito educativo, la escuela, desempeña también un papel importante en la integración de los adultos también, de los padres, no solo de los niños.

C: Sí, sí, sí, perfectamente.

I: Vale, ¿y a quién cree usted que le corresponde esencialmente la tarea de sensibilización? Es decir, ahora mismo no están los centros muy sensibilizados porque los profesores en general no suelen conocer este servicio. ¿Quién tendría que difundirlo, quién tendría que sensibilizar? ¿Los traductores e intérpretes, es decir, los que ejecutan este servicio, la administración, la Comunidad de Madrid, o los colegios e institutos con su equipo docente...?

C: Hombre, pues yo pienso que si es algo externo al centro, los padres en estos casos lo acogerían mejor. Si nosotros los convocamos para informarles de esta existencia, no vienen. ¿Por qué no vienen? Por lo mismo de antes, por la imposibilidad de conocer la lengua. Si les convocas a una reunión, como les convocamos a la reunión de inicio de curso, para hablarles así en general de las cosas de inicio de curso, entonces, no vienen los padres. Pero si ellos recibieran en su casa la documentación, unos papeles diciendo: «la Comunidad de Madrid ofrece este servicio, y su centro, al que lleva a sus hijos, también lo conoce», y todo está en chino o todo está en árabe o en rumano, o en los idiomas que ahora mismo tenemos aquí este colegio, yo creo que ellos lo acogerían mejor, lo entenderían mejor que si yo, el día de inicio de curso les estoy hablando de las cosas de inicio de curso y de los servicios que ofrece la Comunidad de Madrid.

I: ¿O quizás incluir esta información en el sobre de matrícula?

C: También, también podría ser. Un folleto que venga, además de todos los papeles que vienen en el sobre en el impreso de matrícula, pues este servicio. Si ellos lo ven con el sello de la Comunidad de Madrid y viene en el sobre del colegio, tienen mayor confianza, no como publicidad que te pueden ofrecer en el buzón.

I: Claro, y, además, ¿al equipo docente cómo convendría sensibilizarlo? ¿A quién le corresponde? ¿Al propio colegio o instituto? ¿Que jefatura de estudios comunique, quizás, en un claustro, que existe este servicio? ¿O a la administración mediante, lo que hemos dicho antes, el correo de EducaMadrid, por ejemplo, o...?

C: Hombre, yo pienso que este es un tema que se puede tratar en el claustro, perfectamente. Solo el equipo directivo es que ha sido informado por los diferentes medios que pueda tener la Comunidad de Madrid o reuniones con los directores o con publicidad o lo que sea. Y el propio director es el que puede informar a los profesores en el claustro: «Mirad, existe este servicio, está a disposición de todos los centros». Y, como me has explicado antes: que tú crees que *debes de* tener una reunión, pues comentárselo a la jefa de estudios o al jefe de estudios, y abrir el proceso a través de ellos. Que nosotros personalmente no lo podemos hacer, que tiene que ser todo a través del equipo directivo del centro.

I: Bueno, esta pregunta a lo mejor no la puede responder, como me ha dicho: si está satisfecho con el sistema actual de traducción y mediación de la Comunidad de Madrid. Bueno, con lo que yo le he explicado, ¿qué le parece?

C: Bueno, es una herramienta muy útil que si de verdad la utilizamos va a quitar muchísimas barreras, como es el idioma, que es una barrera tremenda entre la comunicación de las personas. Pues esa barrera desaparecería. Es una herramienta útil, recomendable y que hay que utilizar. No solo por nuestro propio bien, sino por el bien de la familia. Que la familia vea que estamos interesados en su hijo y que queremos lo mejor para su hijo y que acudimos a todos los medios que podemos tener a nuestra disposición para que la comunicación entre nosotros sea lo más exacta posible, lo más fructífera, y que nos sintamos cómodos todos. Creo que es una buena herramienta.

I: ¿Y qué deficiencias (bueno, es que a lo mejor no puede usted contestarme)...? Digamos que últimamente se ha visto que el Servicio de Traductores e Intérpretes se ha difundido menos por parte de la Comunidad de Madrid, de la institución educativa. Entonces, por eso estoy haciendo yo estas entrevistas, este trabajo. Parece ser que, bueno, no sé por qué razón, cada vez se difunde menos. ¿Cree usted que hay alguna manera de que la institución comprenda todo lo contrario, que es necesario fomentar el servicio en lugar de difundirlo cada vez menos?

C: Hombre, teniendo la sociedad tal y como la tenemos, en la que hay tal variedad cultural y tal variedad de idiomas, yo creo que ellos son conscientes de que existen esas dificultades en todos los niveles, no solo en el ámbito educativo, sino en otros ámbitos. Entonces, todas las facilidades que podamos dar a estas personas de comunicación que muchas veces es imposible esa comunicación, serían bienvenidas. Entonces, cuanta más publicidad le den, cuanta más iniciativa le den a este proceso, limitarán muchísimas fronteras, y quitará muchísimas barreras, que ahora mismo nosotros en la sociedad estamos poniendo. Que incluso lleva a muchas personas a no introducirse en la vida de... a la cultura de esta sociedad.

I: Conseguimos el efecto contrario.

C: Exactamente. A encerrarse en su propio mundo, a relacionarse única y exclusivamente con la gente que es de su propia cultura, de su propio idioma, y a ver a los demás como una barrera... Alguien inalcanzable, que no podemos relacionarnos ni comunicarnos con ellos.

I: ¿Y cómo podemos conseguir desde los colegios e institutos, pedir a la institución que lo fomente? ¿Cómo se puede pedir? ¿Demandando el servicio?

C: Yo pienso que cuantas más solicitudes se hagan dentro de los centros, los colegios, la institución se dará cuenta de la necesidad. Si los colegios van pidiendo, van demandando ese servicio, van demandando ese servicio, y ven que hay muchísima necesidad de comunicación con los padres, a la institución no le quedará otro remedio que facilitar esos... ese servicio. Otra cuestión es que pueda... económicamente o por los famosos recortes... que le permitan.... Antes no se ponía ninguna traba y ahora están poniendo bastantes dificultades. ¿Qué es lo que pasaría? Si un centro lo solicita y ve que no se lo concede, no creo que lo volviera a solicitar. Intentaríamos buscarnos las soluciones nosotros mismos, con los medios que tengamos a nuestra disposición o bien con un idioma común que conozcamos los dos o con traductores improvisados, y hacerlo como hemos hecho hasta ahora. Pero si ante esta demanda del centro, la institución, la Comunidad de Madrid responde, pues yo creo que cada vez se acudirá con mayor facilidad y con cantidad a estos servicios.

I: Si optimizara el recurso, que es una buena idea, en el fondo, y que hay que alabarla. ¿Y por qué cree usted que ha podido decidir no fomentarlo? ¿Por motivos económicos?

C: Yo creo que sí, que a lo mejor ha sido por motivos económicos más que otra cosa. Porque si es un servicio que ha estado funcionando durante mucho tiempo y con mayor comunicación que hasta ahora y que si antes lo solicitabas y te lo concedían y no te ponían trabas y ahora sí que te ponen trabas, pues yo pensando y siendo consciente de los problemas que hay ahora mismo en la sociedad, pues en el trasfondo están siempre los recortes económicos. Que no disponga de los medios económicos para poder fomentar esto, y no fomentarlo, sino sostenerlo. Es decir tú me haces la publicidad y me das el servicio, pero cuando yo acuda a ese servicio, que ese servicio funcione, y no me des... largas, porque si no, no sirve para nada.

I: Bueno, ¿quiere usted añadir algo más?

C: No, yo creo que más o menos todo lo hemos dicho en esta charla.

I: Bueno, pues muchas gracias por su participación.

C: A vosotros.

Entrevistado N.º 4: profesora

I: Hola buenos días. Es usted profesora en el colegio XXXXX de aquí de XXXXX, ¿verdad?

C: Sí.

I: ¿Y profesora de qué?

C: Pues soy tutora de tercero de primaria, doy lengua en cuarto de primaria e inglés en primero de primaria.

I: Vale, muy bien. Bueno, pues empezamos con la entrevista, ¿vale? ¿Qué problemas encuentra usted en el trato con las familias de alumnos inmigrantes que no hablan bien o nada el español?

C: Pues que muchas veces, cuando tú terminas la tutoría, te das cuenta de que tú has intentado transmitirle muchas cosas y que al final ellos se han quedado con un: «Vale, vale», «Sí, sí, asiento con la

cabeza», pero te vas con la sensación de que no ha llegado todo lo que tú querías transmitirles.

I: Esto debido, claro, a que no hablan español.

C: No, no hablan español.

I: ¿Cómo solventa estos problemas? ¿Cómo se comunica con ellos?

C: Intentas comunicarte a través un poco de lenguaje no verbal. Si quieres explicar algo de un cuaderno, de un examen, el comportamiento del niño, a través de gestos y de algún material que tengas en clase, de lo que le quieres explicar, pues a través de eso sí que consigues transmitir algo. Pero la sensación es de que de que agachan la cabeza y dicen: «Sí, sí», «vale, vale» y no se empapan muchas veces. Y al mismo niño le dices luego: «¿Has hablado con papá?» y se ve que no hay una respuesta por parte de los padres hacia los niños, pero porque muchas veces no se enteran.

I: No han comprendido, entonces no pueden aplicar lo que se les ha dicho.

C: Claro.

I: ¿Y alguna vez ha pensado usted que estos problemas de comunicación afectan a la calidad de su trabajo? Es decir, a la educación de los niños, al progreso de estos niños...

C: Yo valoro mucho el trabajo de casa. En clase yo soy la profesora, les enseño, les vuelvo a explicar si hace falta para que se enteren de todo y que vaya todo muy bien a casa explicado para que no tenga ninguna duda. Pero en casa tiene que haber un apoyo igual que el del colegio. La relación colegio-familia tiene que ser muy buena para que los niños realmente den el cien por cien. Si tú a un niño intentas que dé el cien por cien en el aula y luego en casa, a causa del desconocimiento del idioma, no se puede apoyar ese cien por cien que se tiene que dar aquí, el niño difícilmente lo va a dar porque necesitas que la familia y el colegio estén en un mismo cauce para que eso vaya bien. Es difícil.

I: Entonces me imagino que habrá tenido usted que desistir de transmitir algo importante en alguna ocasión a las familias por no poder comunicarse con ellas.

C: Creo que en mi caso no ha llegado hasta ese extremo, pero sí de llamar varias veces y que al final el niño acaba traduciendo a sus padres en una tutoría, entra el niño dentro de la tutoría, porque al final es el único modo, ya que el niño sí que tiene más o menos adquirido el lenguaje porque, por suerte o por desgracia, pues juega con sus amigos y despacito, despacito, lo va adquiriendo, pues al final te acabas icando. Pero al final es muy difícil, muchas tutorías perdidas, al final. Tutorías que se podría sacar muchísimo provecho de ellas, en lo que necesitas para un español, lo necesitas multiplicado por cuatro tutorías para transmitir una única cosa para que realmente cuaje y quede ahí el poso, pero es difícil. Pero, bueno, al final pues nosotros tenemos que ser pacientes y conseguirlo, pero ¿que se podría conseguir de otra forma? Pues creo que sí. Deberíamos buscar medios para conseguirlo.

I: Por ejemplo el SETI de la CAM. ¿Ha acudido usted alguna vez a este servicio?

C: He acudido hace muchos años, pero hace ya bastante que no oigo hablar de ello, y es una pena. Porque si es un recurso que se puede utilizar y nos puede hacer mucho bien, en particular a los alumnos,

porque es lo que pretendemos, que haya una relación familia-colegio para que el alumno salga adelante y bien, pues, oye, deberíamos poder tenerlo a mano.

I: ¿Y cómo fue la experiencia cuando usted lo utilizó: en qué caso, lo utilizó solo una vez, o varias...?

C: Lo utilizamos una vez, un alumno árabe, pero hace muchos años en otro colegio, yo estaba en la escuela pública. Y vino un traductor y pude mantener una tutoría «bien» porque la mamá se fue feliz, se enteró de todo. No sabía español y entonces la sensación del tutor, de yo que era la profesora especialista y de la madre, pues fue muy buena, porque habíamos conseguido romper una barrera muy fuerte, que era la del lenguaje. Entonces pues bien, contentos, una sensación muy buena. Incluso el niño venía más contento porque había visto que a su madre le habían hablado del colegio, le habían hablado los profes.

I: Claro, estaba satisfecho de ella. ¿Y considera usted que el intérprete es un profesional?

C: Sí. Considero que sí. Que el intérprete que está en esta asociación está para ayudar y que tiene muy claro su fin. Entonces si ellos han confiado en él, yo tengo que utilizarlo como herramienta.

I: ¿Se puede usted fiar más del intérprete que de intérpretes improvisados como el propio niño, familiares o profesores que sepan el idioma de los inmigrantes?

C: Te puedes fiar más y, además, muchas veces cuando nosotros hemos llevado al niño de intérprete no puedes transmitir todo lo que quieres transmitir, porque a lo mejor el niño no tiene que enterarse de lo que tú quieres contar.

I: Es información confidencial, ¿verdad?

C: Evidentemente, tú cuando tienes una tutoría hay cosas que le dices al padre que no le dices nunca al niño. ¿Por qué? Porque intentas corregir, encauzar una conducta o algo que tiene que cambiar el niño y no tiene por qué saberlo directamente el niño. Entonces yo me fío más del intérprete que de cualquier otra persona, porque creo que es la herramienta que se necesita. Y me tengo que fiar igual que me fío de la tiza para escribir en la pizarra: es mi herramienta para que los niños vean lo que yo quiero transmitir. Pues el intérprete es la manera de que los padres entiendan lo que yo quiero transmitir de sus hijos.

I: Además estos intérpretes tienen que cumplir un código ético, por ejemplo, la confidencialidad. Entonces digamos que uno puede fiarse de ellos.

I: ¿Cree usted que sus compañeros docentes conocen el servicio y acuden a él en general?

C: No, creo que actualmente hay un desconocimiento de este servicio. De hecho yo mismo no conocía a dónde había que pedirlos directamente puesto que otras veces han sido terceros, como jefes de estudios, los que lo han solicitado. Creo que deberíamos tener más información y que lo conociésemos más, porque es una pena no usarlo, teniéndolo.

I: O sea, que ahora mismo, según lo que dice, esa información no se transmite de ninguna manera, ¿verdad? Pero cuando usted utilizó el servicio...

C: Cuando yo lo utilicé el equipo directivo lo ofrecía.

I: Lo comunicaba a los profesores...

C: Sí, existía la posibilidad de que viniese un intérprete para ayudarnos en las tutorías y al equipo directivo transmitirlo.... Si lo desconoces, no lo puedes usar.

I: Claro. ¿Y cómo lo transmitía?

C: En el claustro

I: ¿Y no recibían ningún tipo de folleto, ni cartel...?

C: Nada. Ningún cartel, ningún folleto ni nada. Solo a viva voz.

I: ¿Cómo le gustaría a usted que se lo transmitieran ahora? Otros compañeros han comentado por correo electrónico, o dar más difusión mediante la web. El servicio está en la web, pero está muy pequeño y no se accede a él fácilmente. ¿Cómo le gustaría que se lo transmitieran?

C: Pues yo creo que para transmitir algo al profesorado, al equipo docente, yo lo tramitaría a través del equipo directivo y poniendo un cartel en la sala de profesores, comunicándolo. Y que también desde el colegio, los profesores que lo utilicen, si han tenido una grata... una experiencia positiva con ello, luego ya que lo vayan también transmitiendo. Pero desde un principio creo que tiene que tener conocimiento el equipo directivo y pasarlo a presentar al equipo docente. Un buen medio es poner un cartel en la sala de profesores para que eso llegue.

I: Además de comunicarlo en el claustro.

C: Sí, creo que es importante.

I: ¿Y cree usted que haría falta formar y sensibilizar a los miembros de la comunidad educativa para trabajar con intérpretes?

C: En este centro yo creo que estamos bastante sensibilizados con todo lo que es la interculturalidad. Yo creo que no hace falta sensibilizar con este tema, sino que es más el informar, es decir: «Tenéis este servicio y os lo podemos ofrecer de esta manera». Y ya está yo creo que con eso valdría.

I: Por ejemplo, ¿no haría falta comunicar a los profesores qué reglas tienen que seguir para trabajar con intérpretes?. Por ejemplo ¿no hablar más de dos minutos seguidos, hablar despacio...?

C: Bueno ese tipo de pautas sí, creo que sí, eso sí. Bueno, también hay veces que pecamos de sentido común. El sentido común tienes que hacerles trabajar de esa manera. Pero sí, esas pautas, creo que habría que darlas. Creo que estarían muy a favor de trabajar con ellos puesto que tenemos mucha interculturalidad en el centro.

I: ¿Y las familias, necesitarían formarse de alguna manera para utilizar este servicio? ¿Cómo se les podría comunicar?

C: Yo creo que este servicio se les puede comunicar a través de la tutoría. Decirles: «Tenemos la suerte de que tenemos un intérprete. Si quieres, para la próxima tutoría lo utilizamos». Y yo creo que sería un desahogo para ellos, sería un respiro. Porque la barrera del lenguaje es muy difícil. El hecho de no poder comunicar lo que quieres comunicar corta muchísimo la comunicación. Yo les veo con esa carita de angustia que me dicen: «Sí, vale, asiento. Pero no me he enterado de nada. Pero te digo “sí vale” porque eres la maestra de mi hijo y te valoro, pero no te entiendo».

I: Sí, que en sus propios países ellos se sentirían más cómodos y aquí no saben por dónde tirar...

C: Y a veces no se saca todo del niño por eso, por el problema de la familia y del lenguaje. Que no es problema del niño ni de la familia, y teniendo esto se solventaría.

I: Esto afecta a la educación del niño.

C: Sí, porque, lo que te decía antes: cuatro tutorías para transmitirle lo que quieres transmitirle en una. Difícil.

I: Y que encasa quizás no le puedan ayudar.

C: Claro.

I: Entonces, ¿este servicio puede tener un papel importante en la integración social de los inmigrantes?

C: Sí, lo creo. Creo que al final se integran porque al final los niños se acaban integrando porque son niños y juegan, y a través del juego se consiguen muchas cosas. Pero creo que sería mucho más sencillo tener una comunicación con los padres buena... el hecho de que el niño se integre más rápido y que tarde menos en integrarse.

I: ¿Y los padres tendrían más facilidad para integrarse en la sociedad?

C: En la sociedad en general... Pues, al final, un poquito sí. Porque a lo mejor cuando salgan a la puerta saben lo que están hablando los demás padres, lo que tú les has informado. En una pequeña medida sí. Dentro de los papás del cole, sí. Y a lo mejor no sé si este servicio también se puede ofrecer a otros niveles, no solo a nivel de colegio. Que si ellos necesitan hacer algún trámite, algún papeleo, que se les pueda ofrecer.

I: Sí. En los diferentes ámbitos hay soluciones. En el ámbito sanitario, por ejemplo, en hospitales y urgencias, hay un servicio de interpretación telefónica, por ejemplo. Pero es verdad que antes había mucho más y se está fomentando menos.

C: Pero se está fomentando menos, pero no porque no se necesite. Que si se potencia un poquito más, se usaría más que antes porque lo necesitamos más que antes, creo yo. Es una opinión.

I: Es verdad que se está difundiendo menos... También hay muchos servicios que antes existían y se han suprimido. ¿A quién cree usted que le corresponde la tarea de sensibilización: a la comunidad educativa, a los traductores e intérpretes, o a la administración, la institución?

C: Yo creo que la administración tiene que dar un paso muy grande, un paso muy grande... Que yo creo que los traductores e intérpretes están dispuestos a darse a conocer. Es como una pirámide: la administración primero, los traductores e intérpretes después, el equipo directivo, luego pasa al profesorado, el profesorado sensibiliza a los padres... O sea, es un poco... Es una cadena. ¿Qué pasa? Que a lo mejor la administración desde arriba ya está cortando, entonces es difícil que a vosotros se os oiga.

I: O sea, el primer paso lo tiene que dar la institución.

C: Sí, yo creo que sí.

I: Y luego una cadena y que todo el mundo cumpla su papel, ¿verdad?

C: Sí, que no se corte.

I: ¿Qué deficiencias cree usted que tiene el SETI actual?

C: Que no se conoce, no se vende. Vendemos muchas cosas actualmente, pero esto, que es importante, no lo vendemos.

I: ¿Cree que está la institución concienciada?

C: Estamos concienciados de quejarnos, digo de quejarnos aunque yo no me queje, pero la sociedad se queja. De que tenemos mucha inmigración, tenemos muchos problemas... Pero muchas de las cosas se

cortarían si nos entendiésemos. Ahora se está viendo más el quejarse que el poner soluciones. Cuando lo mejor a través de esto se podría dar el primer paso.

I: ¿Y por qué cree usted que habría podido la institución no fomentar este servicio?

C: Porque ha decidido que este recurso no es importante y darle importancia a otros.

I: ¿Tiene algo que ver con la crisis económica quizás?

C: Puede ser, puede ser. Yo hace unos años sí que nos lo vendieron, por así decir, lo visité y lo pude usar, y ahora no se está dando a conocer. Es que es problema de darlo a conocer yo creo, de ignorancia, de no saber que esto existe, que se puede usar.

I: ¿Y puede ser que la institución quiera que poco a poco vaya cayendo en desuso y no lo solicite nadie y acabe por dejar de existir?

C: Espero que no, espero que trabajos como el tuyo hagan que esto suba. No podemos perder un recurso como este. Creo que sería dar un paso para atrás muy grande. Además hemos visto que ha habido un momento de la crisis en que los inmigrantes se han ido a su país, pero ahora parece que está volviendo a estabilizarse un poquito, que siguen aquí, que están viniendo... No podemos dejarlo de lado.

I: Pero esto puede crear un efecto llamada. Si nosotros tenemos servicios así puede ser que la institución tenga miedo de que vengan más inmigrantes y por eso no lo quiera fomentar.

C: Yo no creo que en Holanda o estos países que están muy desarrollados a nivel educativo no exista esa posibilidad, y tampoco creo que haya una masificación de inmigración. Es más un recurso para lo que tenemos. Tampoco creo que la información llegue a tanto. Con que llegue aquí, a los colegios, me doy con un canto en los dientes, como quien dice. Me parece que no hay que llevarlo hasta esos puntos.

I: ¿Hay algo que le gustaría añadir a todo esto que hemos dicho?

C: Pues que para trabajar bien, que para los niños den todos los frutos que pueden dar y sean toda la esponja que pueden ser, necesitamos un trabajo muy importante con la familia, el colegio con la familia. Que haya una comunicación buena y que haya un trabajo compartido al mismo nivel. Y, para eso, necesitamos hablar, comunicarnos. El profesor puede hacer mucho, pero con el apoyo de la familia, muchísimo más.

I: Bueno, pues muchas gracias por su participación.

C: Un placer, muchas gracias.

Entrevistada N.º 5: Madre de alumno

I: Hola, buenas tardes. ¿Usted de qué país viene?

C: Vengo de Brasil

I: ¿De Brasil?

C: Sí.

I: ¿Y cuándo llegó a España exactamente?

C: 14 de febrero de 2007

I: 2007, es decir, hace 8 años.

C: Sí.

I: Muy bien, y cuando llegó usted a España, ¿sabía algo de español?

C: No.

I: ¿Nada? ¿En Brasil no había aprendido nada?

C: No.

I: ¿Y cómo llegó usted aquí? ¿Cómo se pudo comunicar?

C: Tenía a mi hermana que vivía aquí ya un tiempo y tenía unos amigos míos de allí.

I: ¿Pero usted no hablaba nada de español?

C: No, no.

I: Y, cuando llegó al colegio, ¿usted cómo se comunicó con las personas para matricular a su hija?

C: ¿Cómo comunicarme con la gente? Bueno, intentando hablar como tú estás viendo que yo hablo.

I: Pero usted habla bien.

C: Era también que ya conocía a la gente... Hablaba como estoy hablando contigo.

I: ¿Y al principio, cuando llegó usted en 2007, cómo hablaba usted con la gente, en el centro de salud...donde tuviera que ir usted... ¿cómo hablaba? ¿Conseguía hablar o cómo se las apañaba?

C: Ay, cómo te digo... Como yo soy una persona que expreso, ¿sabes? No tengo tanta vergüenza, con gestos, [...] con risas, así, así, y así me fue, me fue... Y hasta hoy tengo mis [...].

I: ¿Y echó usted en falta más apoyo a los inmigrantes por parte de las instituciones?, ¿tuvo usted problemas con los documentos, le habría gustado que por ejemplo le ayudara un intérprete para hablar con la gente, para comunicarse?

C: No, bueno, gracias a Dios, nunca he necesitado, porque mis amigos siempre están conmigo, que hablan castellano bien, también [...]. Y también una cosa que, claro, si tienes gente mala... Yo siempre he tenido suerte, siempre me he encontrado con personas buenas, cuando yo me quedé embarazada, que [...] me han atendido muy bien... Yo no sentí esta necesidad de un intérprete. Porque yo he tenido la suerte de encontrar con personas buenas, personas leales, que gustan ayudado, ¿sabes?

I: Entonces, no le hizo falta un intérprete. Pero, ¿sabía usted qué era un intérprete o un traductor?

C: Sí, sí.

I: ¿Y en ningún momento pensó en llamar a uno?

C: No, no, no lo pensé, porque, como te he dicho, tuve la suerte de encontrar personas buenas. ¿Sabes? Hicieron por entenderme, se esforzaron, y me ayudaron... Entonces, yo, no necesité a un intérprete. Es verdad, lo estoy viendo hoy, hoy he hablado de esto de intérprete...

I: ¿La primera vez?

C: Sí, sí. Es verdad.

I: Y, por ejemplo, alguien de su familia, su prima ¿no?

C: Y con mis documentos, yo tengo un abogado que es español, es una persona muy buena también, que habla muchos, muchos idiomas, entiende mucho, muchas cosas yo entiendo... He tenido la suerte de dar con personas buenas. Es verdad.

I: ¿Y alguna vez su prima...? Me ha dicho que vivía con su prima...

C: Mi hermana.

I: Su hermana, ¿le ayudó con algún trámite o fue a ayudarle para hablar español...? ¿Ella sabe español?

C: No, no es necesario, no es necesario, porque, la verdad, yo entiendo bien, lo que los otros hablan.

I: Claro, porque el español se parece.

C: Sí, yo cuando venía [...] yo venía a hacer el registro... Yo he hecho todo, gracias a Dios.

I: Sin problemas, ¿no?

C: Sin problemas. Verdad.

I: Muy bien, y ¿sabía que existe este Servicio de Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid?

C: No, no.

I: ¿Y le parece útil?

C: Sí, claro.

I: ¿Sí?

C: Claro.

I: ¿Confiaría usted en el intérprete...?

C: Sí.

I: Porque usted podría hablar como en su propio idioma, en realidad.

C: Claro, claro.

I: ¿Sería mejor un intérprete que no tenerlo? ¿Qué sería mejor?

C: Para castellano hace menos que para inglés, o para otro idioma, ¿qué digo? [...] inglés.

I: Pero, si usted hablara otro idioma, por ejemplo, árabe, sería muy útil.

C: Claro, claro, esto es lo que te digo.

I: ¿Y en qué otras ocasiones hubiera necesitado usted este Servicio de Traductores e Intérpretes si no hubiera hablado, si no hubiera entendido en español? ¿En qué ocasiones? Por ejemplo, al hablar con el tutor..., al hacer la matrícula... ¿Cuándo habría necesitado usted un intérprete si no hubiera hablado usted nada, nada de español?

C: Para hablar con la psicóloga del cole... sí. Para esto, sí, que necesitaría, ahora, para el pago, las cosas así, ¿no?

I: ¿No hace falta? Porque entiende bastante...

C: Para psicóloga, o si tengo ganas de hablar con la profe sobre la niña, para esto me interesa y sí.

I: O sea, para cosas más complejas, haría falta.

C: Sí.

I: Vale, ¿y cree que las dificultades de comunicación que usted tiene en español han afectado a la educación de XXX, de su niña?

C: Ay, eso no te puedo decir.

I: Pero, ¿habría sido más fácil para usted hablar con los profesores...?

C: Es que yo no he pensado en eso. No he pensado en eso, es verdad, es verdad. Porque yo tengo una niña que habla muy bien el castellano, mi niña. Tanto que la gente... [...] Yo he hablado con ella solo en portugués, y ella me contesta, ¿sabes? Y la gente me pregunta: ¿Cómo puede ser que tú le hables en portugués y ella responda en castellano y os entendáis muy bien? [...] Tengo yo que aprender [...]. No habría ningún problema, es verdad. [...]

I: ¿Porque usted le ayuda en casa con los deberes o no puede ayudar?

C: Sí ayudo.

I: Porque lo entiende, ¿no? Como es español, lo comprende.

C: Claro que sí. Hasta ahora porque es de primaria, pequeña, cuando siga con los mayores... Me he preocupado por esto ya. Yo pensé en contratar a una persona para que le dé clases en casa. Esto yo ya lo pensé.

I: ¿Ya lo había pensado? ¿Se refiere al idioma, verdad?

C: Claro, claro.

I: Vale, ¿y de qué manera le gustaría que le hubieran informado del Servicio e Intérpretes que existe en la Comunidad de Madrid? ¿Le habría gustado que le informaran de este servicio a usted?

C: Sí, claro. Claro, porque yo la primera vez que lo he visto es hoy. A su vez porque tal vez nunca busqué. Tal vez si yo hubiera llegado a buscar... ¿vosotros sabéis dónde hay un intérprete? [...] Es una cosa como la falta de noticia. [...] Y todos hablan y tal, y yo nunca *problema* para hablar con la persona, sin tener intérprete, es verdad.

I: Aquí sí que lo conocen, le podían haberle hablado a usted de ello. Pero usted no lo sabía, no lo preguntó...

C: No, no lo pregunté [...] Me podrían haber informado, ¿no?

I: Usted, sí, puede solicitarlo, puede solicitarlo. ¿Y le habría gustado que le informaran mediante folletos, o en la página web, o en reuniones informativas, o cómo le habría gustado conocerlo esto?

C: Con la gente mejor, ¿no? Que por lo menos *tú* puedes hablar ¿no? [...]

I: Que los profesores o el director le comunicara que existe este servicio...

C: Yo prefiero... También puedo entenderlo, pero...

I: Mediante un intérprete que le tradujera al portugués..

C: Claro.

I: ¿Y qué cree usted, que es mejor acudir a profesionales como los del servicio de traducción de la Comunidad de Madrid o a intérpretes improvisados, como por ejemplo, un hijo, o un amigo... Porque usted a lo mejor no lo ha necesitado. Pero algunas familias árabes o chinas necesitan que vaya un amigo que sabe español con ellos para que interprete.

C: Claro.

I: ¿Y qué cree usted que es mejor, utilizar a un amigo, a un familiar o a un profesional del Servicio e Traductores e Intérpretes de la Comunidad de Madrid?

C: Bueno... Claro, si yo tengo una amiga, una sobrina, una amiga, que habla bien castellano, claro que voy a preferir estar con ellos.

I: ¿Sí, mejor que con un profesional?

C: Claro, claro. Porque si ellos hablan bien y están a gusto conmigo, ya me conocen, ¿me entiendes? Si no conociera a nadie, claro que preferiría los de la Comunidad de Madrid, claro, porque ellos son intérpretes, tienen que conocerlo, mejor que cualquier persona.

I: Claro, exactamente.

C: [...]

I: Claro, es que, además, un intérprete tiene una formación de intérprete, sabe cómo hacerlo... Y, a lo mejor, un familiar no tiene esa formación.

C: Claro, claro.

I: ¿Y a quién cree usted que le corresponde sensibilizar y difundir el servicio? ¿A la institución: a la Comunidad de Madrid? ¿O al colegio? ¿A quién le corresponde decir a las familias y decir a los profesores: existe este servicio, podéis utilizarlo...?

C: También está la Comunidad de Madrid para eso, ¿no? Porque es para algo así, yo pienso. Y también [...] los coles... Podrían pasar una... un folleto o algo

I: Eso los colegios, ¿verdad? Traducido a cada idioma.

C: Claro, claro.

I: Bueno, muy bien. ¿Hay algo que le gustaría añadir a todo esto de lo que hemos hablado, sobre el servicio de traducción e interpretación? ¿Algo que usted quiera comentar?

C: Para mí es una novedad.

I: ¿Es una novedad?

C: Claro. Porque yo hace ocho años que estoy, y nunca había pensado en esta hipótesis de intérprete. Para mí es nuevo, ¿sabe?

I: Pues esto lo puede utilizar en el ámbito educativo y, luego, también, en los hospitales. En los hospitales lo solicita, y gratis, gratuitamente... ¿Vale?

C: Vale, qué bien. Eso del hospital es bueno. Esa parte a mí me habría interesado. Intérpretes...

I: No sabía comunicarse.

C: Estos días de atrás hablar la verdad la asistencia de un intérprete, y la verdad, que no entiendo cómo yo [...] Me dieron un papel y pensé que era una medicina, y no era una medicina, y acabé peleándome con la médica aquí, ¿me entiendes? por una cosa que su hubiese tenido intérprete en ese momento [...] no tenía por qué haberme enfadado con la médica por esto.

I: Exactamente.

C: Fue una de las cosas... [...]

I: ¿Fue la primera vez?

C: Sí, y es que no entiendo cómo ha tenido que pasar esto. La médica me paso una receta, y ahí apuntó que era una cita con una fisioterapeuta, y yo tenía tanto dolor, y miré y pensé que era una medicina, y no era una medicina. Y entonces fui a la farmacia para quitarme el dolor [...]. De todos los años que estoy aquí fue lo único que pasó.

[...]

I: Pues muchas gracias por su participación.

CENTRO EDUCATIVO N.º 3: INSTITUTO PÚBLICO DE ESO Y BACHILLERATO

Entrevistado N.º 1 Director del centro

I: ¿Qué características tiene este centro? ¿Es un instituto, es privado, público...?

C: Es un instituto de educación secundaria público

I: ¿Y qué peculiaridades tiene especialmente con respecto a inmigración...?

C: Bueno, está más o menos en la medida de la localidad de XXXX. La inmigración en este centro puede andar en un 27 o 30% de alumnos de origen no español. Y además de eso, tenemos un aula de enlace, un aula de bienvenida, que actualmente debe estar por unas catorce o quince personas en la cual se empieza a aprender castellano los primeros meses.

I: ¿Cuántos alumnos tiene en total el centro, más o menos?

C: Aproximadamente unos 780.

I: ¿Y me ha dicho que el porcentaje de alumnos inmigrante era de cuánto?

C: De aproximadamente un treinta. Entre 26 % y 30 %

I: ¿Y cree usted que ha variado este porcentaje en los últimos años?

C: Aquí en XXXXX, en la localidad, no se ha notado mucho. Pero lo que sí ha variado son las nacionalidades. Han disminuido unas nacionalidades y han aumentado otras. Por ejemplo, ecuatorianos, los más abundantes suelen ser ecuatorianos, rumanos y magrebíes. Los magrebíes se mantienen, pero sí es cierto que han disminuido ecuatorianos y han aumentado los chinos. Próximo a la localidad está el polígono XXXXX donde hay muchas familias chinas. Ha aumentado el número de chinos bastante.

I: Vale, interesante. ¿Y cómo es el proceso de entrada de un alumno inmigrante en el centro? Sobre todo cuando sus padres no hablan español...

C: Normalmente, hay alguien que los acompaña de la familia o que vienen para acá. Algunos vienen sin hablar nada. En alguna vez que lo hemos necesitado, como tenemos alumnos que saben... A veces con algún magrebí que no hablaba bien el castellano, pues le hablaba algún alumno que tenemos llevaba aquí ya más tiempo.

I: Que hiciera de intérprete...

C: Que hacía de intérprete para traducirlo con otras palabras. Ten en cuenta que normalmente, los alumnos del aula de enlace nos los mandan ya directamente desde el Servicio de Atención al Estudiante. La Comisión de Escolarización es la que nos lo manda. O sea que, normalmente, cuando un alumno viene de otro país a mitad de curso, lo que hace es que, cuando se tiene que escolarizar, el ayuntamiento o cualquier institución lo manda a la comisión de escolarización del SAI, y esta es la que lo manda a cualquiera de las dos aulas de enlace que hay en la localidad. (Una es la nuestra y la otra es la del XXXXXXX, que también tiene), dependiendo de las vacantes. Entonces suelen ya venir mandados de la Comisión de Escolarización

I: ¿Cómo afecta la falta de comunicación entre el centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación de los hijos y a la relación entre el centro y las familias inmigrantes? ¿Cómo afecta este problema de comunicación que puede haber?

C: Pues, fundamentalmente... Sí afecta, afecta bastante. Lo voy a explicar. Normalmente, los alumnos que están en el aula de enlace, los que no dominan el castellano, todo se *vinculiza* a través de los dos profesores especiales que dan clase ahí. En este caso, los conoces ya, XXXXXX. Entonces, ellos son los que se ponen en contacto y si necesitan algún tipo de ayuda son los que la tienen que solicitar. Lo que sí es verdad es que hay veces donde hemos tenido algún problema de comunicación (marroquí o, sobre todo, chinos) cuando hay algún problema fuera de lo normal (alguna indisposición, que se hayan puesto malos y demás) donde, en algunas, es muy difícil localizar a la familia, y ya en otros se les localiza pero, lógicamente, no hablan castellano. Entonces ahí sí hemos tenido algún problema y el alumno, algún año, en algún problema de localizarle, tener que llamarles y decirles que qué le parecía. Y no es habitual, pero de vez en cuando incluso cuando los localizas no vienen. Los chinos, para eso son muy... «¡Que se aguanten!» Hasta que acabe la clase. Son muy... Nos ha pasado en algún caso con problemas de comunicación no solamente con alumnos de inmigrantes, también de aquí. En eso, no hay diferencia. La comunicación se hace toda a través de los dos profesores del aula de enlace.

I: Pero claro, si no hablan el idioma, lógicamente, es muy complicado.

C: Claro. Las comunicaciones que tenemos con la familia normalmente a principio de curso cuando reunías a todos, cuando rellenan un sobre de matrícula se les invita, si utilizan, a algunos que podamos también mandarles SMS o un correo electrónico. Con lo cual, en las primeras reuniones que tienen y que ellos citan, a veces, suelen venir con

la vecina, o con algún familiar, se les toma todos los datos para que las faltas y cosas como esas les puedan llegar. El servicio de traducción habitualmente no lo utilizan.

I: Esa era la siguiente pregunta, efectivamente...

C: Habitualmente, no lo utilizamos, digamos que nos valemos de lo que tenemos. Muchas veces el recurso es algún antiguo alumno

I: ¿Y por qué no se utiliza? ¿Se tarda mucho en solicitar o...?

C: No, porque, vamos a ver. Realmente la idea que tenemos del servicio, en el día a día de un centro, las cosas hay que resolverlas en el momento. Si un niño se me pone malo y no puede hablar, no voy a solicitar al servicio de traductor para que venga. Como te dije, yo creo que la vez que más se utilizó fue cuando se empezaban a montar estas aulas de bienvenida, porque se necesitaba la traducción de informes, modelos de comunicación para la familia, si hay una autorización para una salida extraescolar... ese tipo de cosas para que vayan en su propio idioma. Pero en el día a día tiene que ser una cosa ágil.

I: Sí, es que este servicio hay que solicitarlo con antelación, para una fecha concreta...

C: Efectivamente. Normalmente, además, las familias cuando se les cita en algún caso o se les ha citado (a mí me ha pasado muchísimo, cuando se les ha citado me acuerdo de algún caso de algún magrebí), la madre, que no entiende *ni papa* de castellano, suele venir con alguien, con familiares o algo, suelen venir con alguien para que se entere. Muchas de las veces son los propios hijos mayores, o el propio alumno, el que hace la traducción a la madre.

I: O sea, son intérpretes improvisados, no son profesionales

C: Eso es

I: ¿Y existe algún tipo de restricción por parte de la administración? ¿En algún momento al centro que no se utilice tanto el SETI?

C: No, no. En absoluto. Yo llevo muchísimo tiempo en este y otros centros y jamás he recibido una comunicación de ese estilo

I: A lo mejor es que no se utiliza demasiado

C: No, no, se utiliza poco. Ya te digo que nosotros a día de hoy lo utilizamos poco. Digamos que la idea que tenemos, lo que se tiene, es que eso es para cosas más gordas, más serias, más historia, pero para el día a día de la vida de un centro no es viable. Me explico: Si toda la familia no sabe, no hay manera de comunicarte con una familia china, con una familia magrebí, o húngara, se solicita. Pero, para una reunión, para citarle para tal momento. Pero habitualmente se suele solucionar, como te he comentado. Para el día a día, no se suele utilizar.

I: ¿Y cuál cree usted que es la presencia real de este servicio en el entorno educativo actual? Es decir, ¿qué papel puede tener para la integración social de los inmigrantes?

C: Pues, la verdad, es que la experiencia me dice que actualmente no se utiliza mucho.

I: En otros centros... Sí...

C: Sería importante sobre todo en las aulas de enlace, que fuera un recurso fácil de conseguir, y rápido.

I: Es decir, inmediato. Si necesitas este servicio para ahora mismo, que venga el intérprete.

C: Y, fundamentalmente, los que lo van a demandar, ya te digo, más que el profesorado normal cuando el

chaval ya pasa a clase, es fundamentalmente en el aula de enlace donde ni siquiera puedes jugar con el propio alumno. Porque cuando el chico ya habla castellano, a través de la agenda, o a través de que le pides el teléfono, en un SMS le puedes mandar información o ellos pueden demandar información. Pero, en el caso del aula de enlace, que no habla nadie, ahí es donde el profesor tendría que tenerlo. Pero, ya te digo, que no se suele demandar mucho.

I: Y, con respecto a los padres quizás sería más útil poder tener este servicio de manera más ágil, como ha dicho usted. ¿Y qué grado de sensibilización tiene este centro educativo en lo que afecta a los problemas de comunicación con los alumnos inmigrantes y los españoles? Es decir, ¿la comunidad escolar está implicada en este tipo de cosas?

C: Este centro se llama XXXXXX, y tengo justo debajo el logo que pone: «Escuela sin racismo». Es un centro muy acostumbrado a tener alumnos de muchas nacionalidades. Si hacemos la estadística, grupos de nacionalidades de 22, 23 de 26, depende, por ahí, no sé. Que dices tú «este año ha venido un haitiano», qué cosa más rara. O de Costa Verde, o de Cabo Verde, o un ucraniano, o un ruso... Te he explicado antes que fundamentalmente la mayoría, igual que en toda la zona, son ecuatorianos, magrebíes, hay colombianos también, y chinos en esta zona, que es lo que hay. Y la sensibilidad, la gente lo tiene muy asumido, muy bien. No tenemos problemas de racismo, entre otras cosas, porque nuestro reglamento lo sanciona rápidamente. Las faltas de un insulto o de cualquier tipo que tienen que ver con la xenofobia se sancionan como falta grave, [...] los chicos son bastante majos, mejor que los adultos, y se relacionan perfectamente. Quizá en el tema de la integración los chinos son los que menos se relacionan. Pero los magrebíes, rumanos y demás a los dos días en el centro escolar, ya están integrados. Los chinos sí son más difíciles, tienen una tendencia más a unirse entre ellos, a relacionarse menos con la gente, y también fuera, relacionarse fuera del centro, también se relacionan menos con el resto de los alumnos. Con algunos lo hacemos gracias al deporte de por la tarde, pero les cuesta mucho más trabajo. Son, digamos, el grupo más cerrado. También, culturalmente, son muy tradicionales, es el grupo más cerrado.

I: ¿Y cree usted que el Servicio de Traductores e Intérpretes lo conocen suficientemente los miembros de la comunidad escolar y las familias? Porque pueden acudir a ello, es un servicio de la CAM, gratuito.

C: Yo creo que no, no es suficientemente conocido. De hecho, estoy seguro que, incluso algunos docentes, no saben que existe.

I: El propio XXXXXX...

C: Lo que pasa es que XXXX es un profesor nuevo, es interino. No es un profesor que haya estado trabajando en aulas de enlace, lo mismo que Julia. Por la circunstancia de montaje de este año son profesores interinos nuevos, no tiene nada que ver con Rosa o Sara que estubo con nosotros muchos años, llevaban ya muchos años trabajando en este tipo de alumnado. Pero sí que hay mucho profesorado que seguramente no lo conozca

I: ¿Y se ha dado a conocer en algún momento este servicio? En los claustros, en alguna reunión, a los profesores...

C: No, normalmente, cuando, igual que el SAI normalmente cuando hay algún problema o alguna circunstancia se les...

I: Me ha dicho usted que se acude más a soluciones como intérpretes improvisados: alumnos, hermanos, la familia y los amigos. ¿Y qué sería mejor, acudir a profesionales como los que ofrece el SETI?

C: Hombre, evidentemente. Pero te vuelvo a decir lo mismo: la limitación es que tiene que ser rápido y ágil. Lógicamente que sea una entrevista previsible, o una reunión de los padres con el tutor o en grupo. Tiene que ser previsible [...]. Pero claro, si no tendrías que tener aquí una persona que dominara varios idiomas, o sea que no creo que sea viable económicamente en un centro.

I: Por municipios a lo mejor, se ha propuesto. O bien por interpretación telefónica que también existe en los hospitales y es muy rápida.

C: Lo desconozco. Desconocía que existía la interpretación telefónica.

I: Sí, existe, pero en los centros escolares no se está fomentando nada. En los hospitales sí. Entonces una de las deficiencias del sistema actual de traducción e interpretación es quizás...

C: Primero, que yo creo que se le conoce poco, y después el tema de la agilidad.

I: ¿Y cree usted que la CAM, la Consejería de Educación, está lo suficientemente concienciada de que se necesita este servicio, de que se necesita fomentar y mejorar el Servicio de Traductores e Intérpretes?

C: Pues no sé lo que la CAM hará... si lo tiene o no. La verdad es que lo mismo que es más fácil contactar en el caso del SAED de alumnos que están hospitalizados y demás, este tipo de servicios yo creo que no está muy extendido, yo lo veo poco conocido. Creo que es poco conocido.

I: ¿Cree que hay alguna manera de que la Consejería de Educación comprenda la necesidad de fomentar el servicio?

C: Hombre, yo supongo que irá en relación con la demanda que hagan los centros. Irá en relación con la demanda. Y desde luego tendría que ser un recurso que el profesorado conociera que existe. Si no sabes que existe no se va a demandar. Primero, que lo conozca el profesorado. Y segundo, en aquellos centros, en aquellas localidades como es el caso de esta, de XXXX, donde hay una población de inmigración muy alta, es conveniente que se potencie este tipo de servicios, que no dejan de ser servicios de ayuda a la educación en general. No deja de ser un servicio más, lo mismo que el SAED u otro tipo de historias. Te repito, es una localidad donde... es cierto que ha bajado el número de inmigrantes un poquito, pero sigue escolarizando muchísimo alumno inmigrante. Lo que pasa es que la mayoría no necesita traducción, porque suelen ser hispanoamericanos.

I: ¿Y a quién le puede corresponder la tarea esta de fomentar y de sensibilizar a la comunidad educativa y a las familias para que utilicen este servicio? ¿A la ONG, que es el SETI, que está subcontratada, a la Consejería de Educación o a los colegios e institutos?

C: Yo supongo que les correspondería a todos. Bueno, conocer que el servicio existe y segundo, de alguna manera, con un protocolo claro a la hora de solicitarlo. Sea una ONG o sea un funcionario del Estado, da igual. Fundamentalmente esto, el aula de enlace y todo este tipo de problemáticas, se lleva a través del departamento de orientación. Tendría que ser el departamento de orientación, un orientador o trabajador social el que lo tendría que tener muy claro y en un momento determinado que cualquier profesor lo solicitara. Creo que es a través del departamento de orientación. Y en aquellos centros donde tienen trabajador social, pues a través de un trabajador social.

I: ¿Y convendría hacer reuniones para que los profesores estuvieran formados y que conocieran en qué consiste y cómo trabajar con un intérprete?

C: La formación siempre es buena. Ahora, que los profesores estén enterados del mecanismo de actuar o cómo trabajan y demás sería básico en la formación personal del profesorado. Reunir a todos en un claustro para explicar esto probablemente tenga poco sentido. Es más fácil dar la información a través del departamento de orientación. Ten en cuenta que todos los profesores de los centros también están en la Comisión de Coordinación Pedagógica porque son jefes de departamento o bien son tutores, y los tutores se reúnen con el departamento de orientación todas las semanas. Con lo cual esa información, la primera información, quien la tiene que tener es el departamento de orientación. Y es muy fácil transmitirla al resto de la comunidad educativa

I: Sí, tiene la información la orientadora.

C: A partir de ella es más fácil transmitirlo al resto de la comunidad educativa. Si surge cualquier historia se va a tramitar a partir de ella, del departamento de orientación.

I: Es ella la que tiene que solicitarlo.

C: Eso es.

I: ¿Con qué materiales y programas les gustaría contar para sensibilizar a las familias? ¿Algún folleto...? ¿Las familias también pueden pedir que la orientadora solicite este servicio a la CAM? Entonces, ¿cómo podemos conseguir que las familias conozcan que tienen este servicio a su disposición?

C: Hay dos cosas que se podrían hacer. Nosotros podemos informar a las familias de dos maneras: Hay una primera información que es en el sobre de matrícula. Nosotros hacemos al principio de curso una reunión con todos los padres por niveles y luego otra a mitad de curso, finales de enero o primeros de febrero. Ahí se les convoca a todos los padres para que vengan: los de primero, los de segundo, los de tercero, por clases. En esas reuniones, además de una presentación general que se hace, también se hace por parte del departamento de orientación, la orientadora.... Ese es el momento de comunicar. Y luego pasa a los tutores. Evidentemente, los tutores del aula de enlace, que se reúnen con los padres, es otro momento de comunicación.

I: Pero harían falta unos intérpretes, porque seguramente no le entenderían, o traducir los documentos como hicieron ya hace dos años.

C: Eso es. Por eso te digo: generalmente en las vías de comunicación se les puede dar fundamentalmente en eso. Al principio cuando se van a matricular o en las primeras reuniones en las que se explica un

poquito el funcionamiento del centro, dónde está su aula, cuándo entra, cuándo se sale. Y, ahí, quien lo tiene que demandar es o el profesorado del aula de enlace o el departamento de orientación, la orientadora u orientador si sabe que hay [...] en ese momento. Luego ya si en alguna familia puntualmente lo hay.... Me estoy acordando ahora que el año pasado tuvimos una niña chinita, que ya la utilizamos de intérprete pero no solo de su familia, sino de otra. De intérprete. Una niña excelente, buena estudiante y demás. [...] Y nos hacía de intérprete. Porque es muy curioso, porque claro, como no todos hablan el mismo dialecto... Nos pasaba... Me ha pasado también alguna vez con algún rifeño, que el árabe y el rifeño es diferente, algunos tenían problema de enterarse bien. Los del norte de Marruecos y por ahí con los del sur.

I: Hombre, un intérprete, lógicamente, sabría cómo dominar todos los dialectos. ¿Tiene algo más que añadir?

C: Nada, lo intento recordar de otras veces. Lo hemos utilizado alguna vez hace unos años. Este año no. Otros años sí lo hemos utilizado, pero ya te digo, para asuntos puntuales. A veces los magrebíes suelen venir alguien de la mezquita, con intérpretes improvisados. Lo bueno sería poder contar con ello. [...] Bueno, por lo menos que en esta localidad es importante que exista. Pero no solamente por este instituto, sino porque hay una tasa de población inmigrante larga.

I: Lo lógico es que existiera en otros servicios públicos también. En el Ayuntamiento, en los hospitales...

C: Efectivamente. Yo creo que la administración más próxima sería en el Ayuntamiento. Desistir, como no tiene una demanda continuada, no tiene ningún sentido tener un traductor a tiempo completo en un centro, es económicamente inviable. Pero, por ejemplo, que en la localidad, que yo no sé si existirá aquí, que en la localidad exista una concejalía de gobierno que es la administración más próxima un servicio de interpretación o una relación rápida... Porque claro, estamos hablando del chico en la educación, imagínate para cualquier trámite. Si me ocurre que... Yo no sé alemán, y a mí me sueltan en Alemania y tengo un problema enorme para hacer cualquier trámite de cualquier tipo, no solamente matricular al niño. Por lo menos que las cosas esenciales se puedan tener. A mí me consta que hace unos años sí se tenía en la localidad. No sé ahora cómo está.

[...]

I: Muchas gracias por su participación.

Entrevistado N.º 2: Orientadora del centro

I: Hola, buenos días. Usted es orientadora, ¿verdad? del XXXXXXXX.

C: Sí, sí.

I: Muy bien. ¿Y qué características tiene este centro?

C: Es un centro de Educación Secundaria Obligatoria, es decir, con toda la etapa de la ESO y en Bachillerato. Es como línea... Depende, en primero es línea 6, luego, en segundo, creo que se convierte en 5, 5 y termina con 5, sí este año sí. Y luego tiene dos grupos de bachillerato divididos en las dos modalidades. Bueno, tiene tres grupos divididos en las tres modalidades de bachillerato: Ciencias,

Humanidades y Ciencias Sociales y el Artístico. Es el único que tiene en XXXX el Artístico. Y el año pasado tenía PCPI pero este año no tiene. Y luego tenemos el aula de enlace.

I: ¿Es la única aula de enlace de aquí de XXXXX?

C: No, en el XXXX hay otra. El año pasado teníamos Aula de Enlace y nos la quitaron. Y resulta que el XXXX estaba hasta arriba, el aula de enlace ya no podía atender a más alumnos. Y el último trimestre, nos volvieron a poner el Aula de Enlace, o sea, que sí.

I: Muy bien y tiene un gran porcentaje de alumnos inmigrantes, me imagino que no sabrá usted el porcentaje exactamente...

C: Sí, sí, sí, muchos, muchos. Y de un montón de nacionalidades distintas. De hecho, alumnos de compensación educativa, aunque solo podemos atender a... La profe de «Compe», que el año pasado no teníamos «Compe», como teníamos Aula de Enlace, no teníamos «Compe», con la cantidad de alumnos que tenemos de «Compe», pues no había. Y este año, al quitarnos el Aula de Enlace nos pusieron profe de «Compe». Entonces, la profe de «Compe» no sé si llega a atender a 28 alumnos o así. Pero tenemos como... no sé, ahora mismo no sé los datos exactos. Pero de 50 a 60 alumnos de Compensación Educativa. Es verdad que ahí no son solo... los inmigrantes. Es verdad que ahí también hay alumnos españoles. Es una situación... Pero bueno, hay un porcentaje alto, también. Hay muchos marroquí, hay muchos chinos, aquí en XXXXX hay una población importante de chinos. Con el tema también de los polígonos, que tienen bastantes comercios chinos y naves. Pero luego, también, claro, tenemos sudamericanos...

I: Que no necesitan el Servicio de Traductores e Intérpretes en este caso.

C: Pero también los hay.

I: Y el servicio de Educación Compensatoria (o de Compensación Educativa) lo proporciona la Comunidad de Madrid, ¿verdad? ¿El SAI?

C: A ver, no, es desde la Unidad de Programas Educativos, de la Dirección Territorial. Desde ahí, son un poco los que... con los que contactas para pedir los servicios de apoyo al inmigrante: el SETI, el SAI y el SAED, que es el que apoya a domicilio. Luego, pues con los datos de los centros, no sé si ellos o de más arriba, de la Dirección General de Recursos Humanos, son los que deciden si hay apoyo o no de «Compe». Digamos que en los últimos años se ha tendido a cargarse la Compensación Educativa. ¿Eso qué significa? No que haya menos alumnos de compensación educativa, es que han ido retirando el recurso. Es lo que te comentaba, aquí en el centro, teniendo la población que tenemos, no teníamos profe de «Compe». Entonces, es muy complicado ajustar la respuesta educativa a esos alumnos. Y, entonces, la profe, la misma que estaba de «Compe», que es la que llevaba el Aula de Enlace, es la que en los huecos horarios que tenía y que tienen un poco todos los profesores para los apoyos y las guardias y demás, a ella se le dieron una serie de alumnos, sobre todo de primero de la ESO, para que les pudiera atender. Porque, claro, abarcaba muy poco. Por lo que he visto por los centros en los que paso, yo te diría que desde 2007, los profes de «Compe» los han ido quitando. Y los PTCS, bueno, lo que llaman trabajadores sociales,

pero que son Profesores Técnicos de Servicio a la Comunidad. Pues lo mismo. En las listas están de una forma... Hay cantidad de funcionarios sin destino, en expectativa, y sin destino significa que están año tras año cambiando, siendo funcionarios. Entonces, digamos que se ha recortado muchísimo de ahí de la Compensación Educativa. Y se ha notado mucho. No puedes atender a los chicos.

I: En general, ¿en todos los programas, puede ser, también, pues del SETI?

C: Sí, sí, sí, sí. Ya te digo, lo que es el departamento de Orientación se ha visto mucho más reducido desde 2007. Se ha ido reduciendo.

I: Porque es el departamento de Orientación el que se encarga en los centros de gestionar estos programas, incluido el SETI, ¿verdad?

C: Sí, sí, sí. El departamento de Orientación está compuesto por el orientador, y luego está... Si hay alumnos de integración, está el XXX. Si hay alumnos de Compensación Educativa, está el de «Compe». Además, como en los institutos está el programa de diversificación curricular, que ya el año que viene ya es el PMAR (Programa de Mejora de Aprendizaje y Rendimiento), están los profesores de ámbito que son los que dan los ámbitos en el programa, que son el ámbito socio-lingüístico y científico-tecnológico, también están adscritos al departamento de Orientación en general. A veces están adscritos a otros departamentos. Yo he estado en centros donde están adscritos a otros departamentos, por ejemplo, al de lengua o al de matemáticas. Luego, la PTSC, si hay, si hay un porcentaje alto de alumnos de Compensación Educativa, también hay PTSC. Este centro cuenta con un PTSC completo, que es rarísimo, pero por las circunstancias que se han dado. Lo que te decía, el PTSC que había aquí, XXXX, llevaba como 8 o 9 años. Y la plaza de orientador, como digamos que la funcionaria que tiene la vacante es enlace sindical, lleva muchísimos años cubriéndose con interinos. Entonces, ¿qué pasa? Si el departamento de Orientación está constantemente cambiando año tras año, es muy difícil tener una estabilidad en el trabajo. Se hace muy complicado... Entonces, ¿qué pasa? Que se tenía un PTSC desde hace muchos años, entonces, desde la Dirección Territorial han compensado que el PTSC pueda mantenerse a tiempo completo. Pero yo no sé si esto se va a mantener, y, además, el año pasado, teníamos Aula de Enlace. No teníamos profe de «Compe», pero teníamos un PTSC, cosa que es muy complicado. Que haya PTSC y que no haya profesor de «Compe» no se suele dar. Luego, cada centro tiene sus peculiaridades. Este año lo tenemos todo. Pero porque nos quitaron el Aula de Enlace y nos pusieron profe de «Compe», y se ha mantenido, claro. Al poner el Aula de Enlace, se han mantenido el profe de «Compe» y el PTSC completo, pero, ya te digo, al año que viene, que no se den mucha cuenta, esto no tiene pinta de... Algo quitarán, algo quitarán. Porque no... Sería lo ideal que se mantuviera algo así. Pero como recortan, ya te digo, pues algo quitarán. Y, además, ya no está XXXX, la PTSC que ha entrado, ha entrado nueva este año. Con lo cual, bueno, no sé. Además, yo probablemente el año que viene no esté. Porque yo soy interina, y este año han convocado la oposición. Así como regalo, sorpresa. Este año que era primaria, *toma*, secundaria. Para ochenta plazas

repartidas en un montón de especialidades... Ya te lo digo porque... Sí es verdad que es para un trabajo, pero... Han convocado pues, de acceso libre, tres placitas, cuando además, el proceso de oposición... han cambiado las reglas. Lo sabes, ¿no? Profesores que llevamos un montón de años trabajando y que teníamos muy buena nota, pero no tenemos puntos, pues ahora resulta que ahora ya nos dicen: «No, ahora ya, antes no te has sacado plaza porque no tenías puntos. Ahora que los tienes, hay que sacar nota». Cosa que ya, es imposible teniendo familia tener notas muy altas. Te digo esto porque va unido. O sea, el dismantelamiento que se está produciendo en los departamentos de Orientación, en atención a la diversidad, es de ese calibre. Y el maltrato al profesorado es de ese calibre. O sea, nos maltratan, no sé que hemos hecho los profesores, y especialmente, los interinos. Entonces, el año que viene yo ya no estaré, porque he podido continuar este año. La «Compe», la profesora de... la PTCS ha entrado este año, pero ya te digo, ella es funcionaria, pero como está así la situación, yo no sé si la van a mantener. Y, luego, pues no sé, no sé. Entonces, cada año es, bueno, vamos a ver qué recursos nos dan, y con lo que nos dan, qué es lo que podemos hacer, y cómo podemos atender a los alumnos. Se hace muy complicado a veces. De hecho, los profes se quejan mucho, porque tienen los... Por ejemplo, los alumnos chinos, están en las aulas y te dicen: «¿Y qué hago con ellos? Además, es que no me entienden, es un... es una población también muy peculiar, se integra poco. Tienen la costumbre de relacionarse entre ellos, están acostumbrados a que luego ellos cuando terminan se van a la tienda de las familias, que normalmente tienen una tienda de «chinos», y, entonces, yo el año pasado he tenido alumnos, que, siendo yo orientadora, me era muy difícil trabajar con ellos. No me atendían, no tenían ningún interés... Porque, claro, qué interés van a tener de esta forma. Entonces, el año pasado, como no teníamos profe de «Compe» solicité al SAED que viniera, entonces estuvo el SAED atendiendo al centro, pero claro, fue unos meses, porque no están el curso completo, no sé si fueron cuatro meses, o algo de esto. Con lo cual, los profesores tienen alumnos chinos en el aula que no... Salen del Aula de Enlace en la que están, como mucho, nueve meses. Se incorporan al aula ordinaria, y hay chinos que sí, que, oye, pues se han hecho rápido con el idioma y más o menos se enteran, pero en cuanto hay alguna dificultad... De hecho, más o menos lo que te dije, que la compañera... Yo no pude, porque los padres estaban de viaje, y mi compañera valoró a un alumno chino, porque las profesoras del aula de enlace no sabían... Si es que tenía algunas dificultades, si tenía incluso alguna discapacidad psíquica... Porque lo que no era normal vas viendo que los chinos van adquiriendo de una manera determinada el español... Porque son chicos que tienen... No tenemos tampoco mucho material de evaluación en los departamentos de orientación. La batería que tenemos de inteligencia tiene la parte del lenguaje, todos los tests que forman el índice de comprensión lectora, que no se lo pueden pasar a los chinos, porque... Entonces, solo le puedes pasar la parte de razonamiento abstracto. Te sale un CI, que es la parte más pura de la inteligencia, y con eso te haces una idea de si puede haber alguna dificultad,

pero no puedes obtener el CI general... Bueno, con alguna prueba... El *raven*, que es así de *screening*, y es así de razonamiento abstracto. Pero, lo que te decía, que son chicos que están en el aula y no se enteran de mucho, los profesores te dicen: «no sé qué hacer», y si tenemos profes de «Compe», pues les puede atender, y más o menos puede juzgar con ello, pero este año que no hay profe de «Compe»... Es teniéndolos y tampoco les pueden dar las horas que se necesitan... Y luego, es muy absurdo, también, porque a la hora de valorar hace años, tú les hacías una adaptación curricular a los alumnos de compensación educativa. Yo no sé si me ajusto un poco a lo que... [...]

I: Esto se refiere sobre todo al SETI, y bueno, en realidad me viene bien tener un contexto general de trabajo, y luego ya nos vamos a centrar más en el SETI.

C: Luego ya si acaso me lo dices, porque es verdad que del SETI a lo mejor no hay tanto, tanto, tanto que contar. Pero sí que interesa ver...

I: Tener un contexto del centro, claro, ver cómo funciona, porque el SETI tiene relación, claro, con otros programas.

C: Simplemente te iba a decir que antes, a los alumnos de «Compe», a ellos se les hace una adaptación curricular, y antes se les valoraba conforme a su adaptación curricular. Para meter a los chicos en «Compe», los chicos tienen que tener dos años de desfase curricular, además de unas ciertas condiciones socio-familiares, y tú les bajas el currículo dos años por debajo, el nivel de competencia curricular que tiene. Entonces tú les valorabas y les aprobabas o suspendías en función de si había superado lo que tú habías establecido en adaptación curricular. Pero ahora, no, ahora van suspensos todos, porque desde hace unos años para acá, se cambió la normativa, entonces, ahora se les evalúa teniendo como... los criterios y los objetivos de evaluación del resto de los alumnos. Con lo cual, también es un poco absurdo, porque son chicos que trabajan con ellos, pueden estar superando los objetivos que te has planteado, pero luego en las notas pueden estar suspensos. Porque no pueden aprobar, lógicamente, si tienen dos años de desfase. Bueno, de haces una idea

I: Por falta de recursos, también...

C: Sí, sí, sí. Además, hay que estar en los centros para ver la realidad. Porque eso de atender a la diversidad queda muy bonito, pero a ver cómo ajustas la respuesta educativa a las necesidades de los alumnos. Que es un poco de lo que se trata.

I: Los programas están, pero los recursos no siempre responden, ¿no?

C: No, qué va.

I: ¿Y cuenta el centro con algún programa de integración intercultural de los alumnos y las familias inmigrantes?

C: ¿Que haya puesto en marcha el centro?

I: Sí, este año, el año pasado... Que usted sepa.

C: No.

I: ¿No especialmente?

C: No, somos un centro que cuidamos muy bien la acogida, la acogida en general de los alumnos, cuando vienen a principio del curso y cuando vienen a lo largo del curso. Entonces, hay un programa de acogida que lleva unos años funcionando. Hay una

comisión de acogida, en la que el orientador siempre participa, y entonces, se trata de... Hay unos alumnos en el centro, se nombra, además de los delegados de cada clase, se nombra a un embajador y a una embajadora, siempre chico y chica. Los eligen los compañeros. Son alumnos que tienen que tener unas ciertas cualidades sociales, porque van a ser los encargados de acoger a los inmigrantes que se incorporan nuevos al aula.

I: ¿Sean inmigrantes o no sean inmigrantes?

C: Lo que pasa es que cuando son inmigrantes vienen un poco más descolocados, ¿no? Pero cualquier alumno que se incorpora a lo largo del curso... Porque cuando es al principio de curso y se incorpora todo el grupo, y se incorpora un alumno nuevo por grupo, digamos que desde la tutoría se le atiende, porque es a principio de curso cuando todos estamos de alguna forma comenzando, aunque algunos ya vienen de otros cursos, no se mantienen los mismos grupos tal cual de año tras año... En el aula, hay chicos que vienen de estar juntos y otros se incorporan nuevos, entonces, eso se trabaja desde la tutoría. Desde el plan de acción tutorial. Pero claro, lo complicado es luego a lo largo del año van llegando alumnos, normalmente alumnos inmigrantes, que son los que llegan de otros sistemas educativos. Pero bueno, también hay chicos que se cambian a lo largo del año. Entonces, este plan de acogida, se trata de facilitar la acogida a esos alumnos, pero claro, es extensible a las familias, se trata de acoger a la familia bien y también al profesorado. De alguna forma, se cuida bastante la acogida desde todos los miembros de la comunidad educativa. Y, luego, también se hacen muchas cosas con los embajadores. Se hacen cosas de... Pues eso, de... Hay, a lo largo del año hay alguna actividad en la que se les forma, a lo mejor los viernes o los sábados se hace alguna actividad en la que se les forma... Alguna dinámica de grupo con los embajadores... en la que también participan los delegados... Un poco para trabajar con ellos todo esto. Pero bueno, entonces, eso es lo que hay, pero algo así dirigido a los padres, no. Contamos con los servicios que ofrece el ayuntamiento. Digamos que a principio de curso, nos convocan a todos los orientadores y los PTCS de los centros desde el ayuntamiento desde todas las concejalías del ayuntamiento y nos ofrecen los programas que hay. Hay una serie de programa que está dirigido a los padres inmigrantes. Hay una Concejalía que trabaja precisamente con ellos. Entonces, bueno, pues ahí nosotros tenemos ese recurso para si vemos la necesidad de lago, los derivamos.

I: O sea, lo que falta de la Comunidad de Madrid, lo suplente el Ayuntamiento de XXXXX.

C: Sí, o sea, yo creo que aquí realmente de la Comunidad de Madrid no hay nada. En las localidades, lo que funcionan más son los ayuntamientos, yo por lo que he visto, que he estado en localidades como XXXX, XXXX, XXXX, etc. la Comunidad de Madrid llega hasta donde llega, que son los servicios estos un poco oficiales. Pero luego cada localidad tiene sus propios programas. Y en XXX, por lo visto antes, también, funcionaba fenomenal todo esto, funcionaba muy bien, había muchísimos recursos. Pero también, en los últimos años, han ido desapareciendo.

I: ¿Por la crisis económica seguramente?

C: Sí, sí, se ha notado un montón. A ver, yo llevo trabajando en XXXX desde el año pasado por primera vez, pero s que siempre me lo han dicho que funcionaban fenomenal los servicios sociales... Y ahora, pues se nota, se nota que se ha recortado todo eso mucho. Entonces, bueno, pues nosotros intentamos cuando entrevistamos a las familias... Pues si conocemos de algún recurso, le derivamos. Pero no hay nada así oficial.

I: ¿Aquí en XXXX hay algún servicio de traducción e interpretación?

C: Pues esa es otra... Antes por lo visto lo había. A mí el año pasado antes de convocar al SETI me dijeron: pues hay un servicio de traductores aquí en XXXX. Como es en XXXX parece que es más rápido y más de estar por casa, parece que en cualquier momento puedes contar con ellos. Entonces llamé y me dijeron: no, no, no, eso ya no lo hay. Con lo cual, nada, el SETI.

I: Vaya...

C: Sí.

I: Yo creo que sí, que en los meses XXXXXXXX hay un servicio, porque precisamente nosotros desde el Máster venimos aquí a hacer prácticas.

C: ¿Sí?

I: Sí.

C: Ah, pues a lo mejor este año que yo no me he... Ya como el año pasado me dijeron eso, yo este año ya no he contado con ello.

I: Los meses de XXXXXXXX. Yo sé que tengo compañeros de chino, de árabe, de francés, inglés...

C: Pues es bueno saberlo, porque yo el año pasado llamé y me dijeron que no, era para el alumno este chino.

I: Son solo tres meses pero puede ser útil.

C: Ah, pues mira, pues a lo mejor... ¿Tú sabes el teléfono?

I: Luego lo hablamos, lo buscamos, sí. Bueno, y ¿cómo afecta la falta de comunicación entre el centro y las familias inmigrantes que no hablan español a la calidad de la educación de los chavales, de los hijos?

C: Pues yo creo que mucho... Imagínate, es muy importante la comunicación. Cada vez que les pasa algo a los chicos, cada vez que tienes dificultades, no vienen... Pues hablas con las familias. Los tutores constantemente se comunican con las familias. Citan a las familias, les cuentan cómo van, si tiene dificultades o no, y las familias a veces son ellos los que llaman... El departamento de Orientación igual, muchos padres vienen: «Oye, que quiero una cita». La gente que no conoce el idioma, ni ellos llaman para pedir o para informarse ni nosotros muchas veces... Bueno, nosotros a lo mejor como departamento, si tenemos algo importante que decir o que hacer, sí, tiramos del SETI, pero claro son cosas como ahora, que tenemos que derivar alumnos a la formación profesional básica. O... alumnos a los que tengamos que valorar, hacer una evaluación psicopedagógica, tenemos que entrevistar a las familias, tenemos que recoger la autorización, entonces no nos queda más remedio que hablar con ellos. Pues convocas al SETI. Pero los tutores, no. Los tutores, a no ser que haya algo muy, muy importante y te diga el tutor: «Oye, es que le pasa esto al alumno y tengo que...» Bueno, pues entonces ya sí lo organizamos, pero cosas del día a día que son muy importantes, como que los padres estén

enterados de si su hijo falta, o no falta, si su hijo hace los deberes o no los hace... Si hay algún problema... Todo eso...

I: Se tiene que ir resolviendo de manera improvisada, claro.

C: Entonces, claro, todo eso, de alguna manera, afecta. Y los alumnos, pues de alguna manera con eso de que saben que sus padres no están informados, que están un poco perdidos de lo que ocurre, también lo aprovechan a veces.

I: Sí, como que se conforman, se acomodan.

C: Sí, y si hacen pellas, por ejemplo, aunque a los padres se les informa, pero si esa información llega, luego no hay un *feedback*, no sé si me entiendes. Entonces, claro, pues los alumnos también eso lo aprovechan. Yo creo que eso no pasa con todas las culturas, porque hay, hay... hay culturas que aprenden muy rápido el idioma y enseguida se ponen... Por ejemplo, de los países del este...

I: Los rumanos...

C: Sí, o más a lo mejor polacos, sí que hemos encontrado que sí que aprenden el idioma y las familias también... Los marroquíes, por ejemplo, hay bastantes dificultades. Por ejemplo, hay veces que tienes que entrevistar a las madres y las madres... están metidas en casa y no hablan, no...

I: No practican el español.

C: Entre ellas hablan el marroquí y... Y chinos, ya no te cuento, chinos... Hay veces que es hasta difícil localizarles. Entonces, claro, afecta un montón.

I: Entonces, claro, usted ha tenido que dejar de transmitir muchas cosas a las familias por no poder comunicarse con ellas.

C: Sí, sí.

I: Vale, y ¿en qué grado se acude al Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid? Ya me ha dicho que no demasiado porque no es práctico, ¿no?

C: ¿Sabes qué pasa? Que tienes que... Que si tú tienes dificultades para hablar con la familia, y tienes dificultades para hablar con ella por teléfono. Y muchas veces pues utilizas a los chicos. Pero hay veces que la información no llega a las familias, entonces, para hablar con ellos por teléfono, solo el hecho de que puedan venir y decidir qué día pueden venir, y si pueden venir o si trabajan, muchos de ellos trabajan un montón de horas, con lo cual, la dificultad de hablar por teléfono porque no te entiendes, luego, encima, tienen pocas posibilidades de venir. Al SETI encima hay que convocarle por lo menos con diez días. Tienes que decirle: «Tal día a tal hora». Entonces, eso te condiciona mucho y te complica mucho.

I: Claro, sería útil, por ejemplo... En los hospitales de la Comunidad de Madrid existe un Servicio de Teletraducción, de traducción telefónica, y se puede acudir a él en cualquier momento, las 24 horas del día y por teléfono. ¿Esto sería útil en los colegios e institutos?

C: Claro que sí, por supuesto, sería útil algo que fuera más... Más rápido, que no tengas que convocar con diez días... Porque claro, en diez días pueden pasar un montón de cosas, se te puede dar la circunstancia de que el padre te diga que sí y luego no venga. Y luego, otra vez a empezar. Y luego, lo que te comento, que es muy difícil decir: «pues tal día a tal hora». Por que te resulta muy, muy complicado. Yo

hay veces también que he utilizado el SETI para traducción de documentos... Bueno, pues hay veces que una carta de convocar a la familia, pues pides al SETI que te la traduzca, y se la das en su idioma, ¿no?. Pero todo esto, claro, cuando además tenemos tantos alumnos. Date cuenta de que no te he comentado que antes en casi todos los centros éramos dos orientadores por centro, entonces, claro, te daba mucho más tiempo para hacer. Ahora, un solo orientador, claro, en cuanto se te dilata tanto y se te complica tanto el acceder a una familia, pues claro, es que debería ser algo muchísimo más... Pues eso, de que incluso ellos pudieran llamar por teléfono a las familias. Porque primero, claro, ya es difícil, el ponernos en contacto con ellos ya es difícil, el aclararnos el cuándo van a poder venir, cuándo no van a poder venir, ya es difícil. Es verdad que una vez que consigues que se sienten y esté el SETI, pues ya hace la labor de la entrevista, de comentarles lo que les quieres comentar, pero el antes es complicado.

I: Y además, que no siempre se trata de entrevistas, a lo mejor lo que se quiere es comentar a las familias algo puntual...

C: Claro.

I: Bueno, ¿y existe algún tipo de restricción por parte de la administración? La DAT Sur, o la Dirección General, han comunicado que hace falta restringir, no pedir tanto el servicio...

C: No, pero porque tampoco se utiliza tanto. No se utiliza tanto porque por eso, por lo complicado que es... Pues eso, que no es algo inmediato. Pues mira, ahora, eso. Ahora tenemos que sacar a los alumnos que queremos proponer para la FP Básica, que son cinco alumnos chinos... Hoy, con la alumna china, a la que utilizamos de intérprete, la idea es hacerles venir, que ella les diga un poco cuál es el objetivo, queremos hacer una reunión con las familias acudiendo un intérprete y que nos digan: «Pues mis padres trabajan o no trabajan o van a poder venir o están en China.» Esa labor la vamos a hacer a través de esta alumna, que la tenemos aquí en el centro y que podemos contar con ella en cualquier momento.

I: Pero que bueno, ni es profesional ni es su trabajo...

C: No, claro, imagínate. Y es una chica muy rica, además, que es muy sociable y no tiene ningún problema.

I: Pero no es lo ideal, claro.

C: No claro, y además es para cosas así, pero tú no puedes utilizar a una alumna para una entrevista, en la que van a salir cosas... información confidencial. Nos las tenemos un poco que... Cada uno se las apaña como puede.

I: ¿Y ha notado usted en los últimos años que ha afectado la crisis al uso de este servicio, del SETI? ¿Ha notado usted alguna variación en algún caso?

C: No, ya te digo, que como la verdad se utiliza poco...

I: No se utiliza demasiado.

C: No, no lo he utilizado demasiado, entonces, no he notado si ha habido algún recorte. Igual que te digo que en todo lo demás sí lo he notado, pues en esto, no. Porque incluso en el servicio... en el SAI, sí que lo he notado, por ejemplo. El año pasado cuando vino el profesor que vino, me decía: «Es que llevamos una barbaridad de centros». Es que vino un poco porque era una situación en que teníamos bastantes chinos como fuera de... de... no se enteraban de nada en

clase, los profesores demandaban algo, y atendió el centro de una forma así un poquito... No sé si atendía... cincuenta centros o así. Una barbaridad. Y eso ha sido en los últimos años, les han apretado... Que el SETI, pues no te lo puedo decir, porque no lo he utilizado tanto para decirte: «Pues sí, sí, sí».

Entonces, pues no te lo puedo decir.

I: En otros centros sí que lo han notado.

C: Claro.

I: ¿Y cuál es, cree usted, la presencia real de este servicio, el SETI, en el entorno educativo actual? ¿Qué papel puede tener para la integración social de los inmigrantes?

C: Hombre, yo creo que se podría ampliar, se podría hacer extensible, no sé, que ofrecieran a lo mejor más cosas, no solo pues traducción de documentos y que les convoquemos para X.

I: Para entrevistas concretas.

C: Claro, sino aprovechando ellos que tienen toda esa gente con el conocimiento bueno de los idiomas, que se pudiera pensar algo para dirigir a las familias, precisamente, para que ellos desde el momento en que llegan.. Llegan a la Comisión de Escolarización. La Comisión de Escolarización les remite a X centro. Pues que el previo pudieran incluso orientarles un poco esta gente, y hacerles un poco de... taller, yo qué sé, sí que es verdad que se podría ampliar su atención.

I: ¿Y mejorar la calidad?

C: Sí, o sea, es que es: traducción de documentos y esto. Y es verdad que es... se queda pobre.

I: Bueno, el SAI sí que es más amplio, más que el SETI, pero sí es verdad que hay faltas todavía.

¿Y qué grado de...? Bueno, me ha comentado esto un poquito antes.: ¿Qué grado de sensibilización tiene este centro con respecto a los problemas de comunicación de los inmigrantes y sus familias? ¿Está sensibilizado el centro?

C: Sí. La verdad es que es un centro... En el propio logo del centro pone que es un cole sin racismo. Entonces, es un centro pues que está muy implicado desde su proyecto educativo en que es un cole sin racismo y en acoger a los alumnos. Por eso tienen el proyecto de acogida, el proyecto de mediación. Y lo que te decía, desde el reglamento de régimen interior se castigan o se castigarían todas aquellas conductas que fueran...

I: Racistas.

C: Exactamente. Entonces, sí, es un centro muy sensibilizado. Es un equipo directivo pues que está muy sensibilizado y trabaja muy bien. Y se preocupa mucho de todos los alumnos. Y eso no lo he visto en muchos centros. Yo estoy especialmente a gusto en este centro porque se preocupa de todos los alumnos. Ya no solo de los inmigrantes, de todos.

I: De todos. Y, ¿con respecto al SETI, es suficientemente conocido el servicio por la comunidad escolar en general?

C: Yo creo que sí, yo creo que todo el mundo sabe que está. Porque siempre, cuando te comentan que tienen tal alumno o cual, pues sí que piden un traductor y tal y cual, pero no es algo que se use desde el propio tutor, que el tutor debería ser una figura que debería tirar del SETI, porque son los que tienen las entrevistas... Pero es verdad que nos lo dejan a nosotros siempre.

I: ¿Y cómo se ha dado a conocer en este centro?, ¿lo sabe usted? ¿En los claustros, se habla de él, o simplemente en los pasillos?

C: Yo, pero ni en este centro ni en ninguno, es algo que te traes tú aprendido, que hay el SAI, el SAED y el SETI.

I: ¿Y se sabe por las oposiciones o...?

C: Sí, tú sabes que existe. Sabes que son recursos que existen y sabes que si los necesitas tienen los teléfonos...

I: Y en Internet...

C: Hombre, y luego es verdad que... que... Yo no sé si a los directores les puede llegar a principio de curso la circular con los anexos, de algún cambio... Porque me suena que este año yo no sé si llegó algo. Y el director pues hay veces que nos lo rebota a los profesores, ¿no? Entonces, yo creo que al correo, al correo del centro puede que llegue a principios de curso. Pero bueno, es algo que sabemos y ya está.

I: No hay ni folletos, ni carteles, ni se convocan reuniones por parte de la Comunidad de Madrid.

C: Pues mira, yo antes, yo creo que sí he llegado a ver folletos. Pero... Es más, antes, cuando íbamos a Aula, ¿sabes?, se daba un montón de información. Y ya cada vez se ha ido dando menos. Y ya la situación absurda ha sido que este año no ha habido ni *stand* de la Comunidad de Madrid ni del Ministerio. O sea, se ha dado la situación de llegar con nuestros alumnos de cuarto de la ESO que quieren información de ciclos... O sea, hemos llevado a 1º de Bachillerato y a 4.º de la ESO, porque los de 2.º de Bachillerato van solos. Pues ha llegado la situación absurda de que van los alumnos de cuarto de la ESO a ver si tienen... en qué centros tienen ciclos, los perfiles profesionales y tal y cual. Y eso, el único sitio donde hay información pública de los centros públicos eran los *stand* de la Comunidad de Madrid y del Ministerio, y este año no estaba ninguno de los dos. Con lo cual, este año, los alumnos de cuarto han llegado y han dicho: «¿Y dónde miro? ¿En las universidades privadas en los centros privados?». O sea, que por eso te digo, que en papel ahora no se da nada. Por ejemplo, el librito de orientación que nos han dado todos y cada uno de los años y que suelen colgar en la página, este año, a día de hoy, todavía no nos ha llegado. O sea, no tenemos el librito de orientación, no lo tenemos. En un año como este en que está cambiando todo. O sea, están metiendo... Entra el año que viene la LOMCE y se incorporan los XXXX de cara al curso que viene, la FP Básica entró el curso anterior... Entonces, en un año en que todo cambia y lo cambian ellos, pues son los que no están para informar. Nos dejan a nosotros solos la responsabilidad de informar a las familias con lo que podemos. Claro, porque a las familias les tenemos que decir: «no es que no se ha desarrollado el currículo», «no, es que a día de hoy no sabemos». Entonces...

I: Tienen que ser los orientadores los que estén pendientes de los cambios, más que que se les informe a ellos.

C: No, es que no nos informan de absolutamente nada. Pero yo, ya te digo que este año estoy especialmente alucinada de que ni el cuadernillo de orientación. No es que no estuvieran en aula, sino es que no nos ha llegado. Pero es que el otro día entré en la página y es que aún está colgado el del año pasado.

I: Sí, en el SETI está todavía colgado lo del 2008-2009. ¿Con qué material le gustaría contar para sensibilizar a la comunidad educativa y a las familias de que existe el servicio del SETI? Porque sería útil que todo el mundo lo conociera aquí en el centro y pudiera solicitarlo. ¿Con qué materiales? Folletos, carteles, reuniones.

C: Sí, folletos y carteles, por lo menos, o que ellos reúnan... Porque ya te digo, desde el momento en que llegan alumnos de otros sistemas educativos, que fueran ellos los que de alguna forma... Son ellos los que hicieran una difusión pues a la gente que viene de otros países. Porque es la Comisión de Escolarización la que tiene un primer contacto con... con ellos.

I: Vale, y ¿está usted satisfecha con el sistema actual del SETI en el ámbito educativo de la Comunidad de Madrid?, ¿funciona bien?, ¿qué deficiencias tiene?

C: Pues lo que ya vamos comentando...

I: ¿Que no es ágil hemos dicho?, ¿verdad?

C: Sí, fundamentalmente. Es verdad que cuando les convocas y lo mandas con diez días de antelación y demás, ya está, es verdad que en eso funciona bien. Pero, para muchos casos, no es práctico. No es práctico, por todo lo que ya hemos dicho.

I: ¿Y está la institución, la Comunidad de Madrid, lo suficientemente concienciada de su necesidad? Es decir, de que hay que fomentarlo...

C: No. Y si lo está, le da igual.

I: ¿Cree que hay alguna manera de que la institución comprenda que hay que fomentarlo más?, ¿pidiéndolo, demandándolo...?

C: ¿Qué institución?

I: Sí, la institución, es decir, la Dirección General de Educación Infantil y Primaria que es la que se encarga del SETI y de otros programas de...

C: Yo es que creo que al final todo funciona por el presupuesto económico que tienen...

I: Pero si se demanda más, es decir, tienen un presupuesto económico ajustado pero luego hay otros programas que sí que fomentan, como el bilingüismo...

C: Claro, porque para ellos es prioritario. Es muy importante. Por eso te digo, una cosa es que tú tengas conocimiento, que lo tienes, y de que es necesario, y otra cosa es que a ti te parezca importante y... e inviertas dinero en ello. Ellos se han decantado precisamente por eso, por atender la excelencia y atender al bilingüismo. De alguna forma, han dejado muy claro qué es lo importante para ellos. Y se olvidan de la población más desfavorecida, como siempre.

I: ¿Y a lo mejor demandándolo puede ser que ellos se den cuenta de que esto hace falta?

C: Pues no sé, porque si me comentas que en algunos sitios lo han demandado y les han restringido, les han dicho: «no lo solicitéis tanto», pues, entonces, pues no sé hasta qué punto. Yo creo que no es tanto el que no se enteren, el que no sepan... Hombre, ellos saben... Las estadísticas nos las piden constantemente, del alumnado que tenemos, de qué países, de qué... ellos tienen las estadísticas de lo que hay en los centros. Ellos conocen perfectamente XXX, conocen la población de XXX. Conocen la población de la zona sur, por ejemplo. Y nosotros estamos en el sur del sur. O sea, todo esto lo conocen. Si están recortando algo tan básico como el PTSC y el profesor de «Compe», que son los que atienden

fundamentalmente a la inmigración, que son gente que habla el idioma y gente que no lo habla. Para algunos necesitas el SETI y para otros, no. Pero si están recortando algo tan básico en los centros como estos dos perfiles profesionales, sabiendo que se necesitan, y demandándolo constantemente desde los centros... Luego, la Dirección General de Recursos Humanos es la que decide, y hace oídos sordos, le da igual, yo creo. Porque luego, a lo mejor no es solo problema de la Dirección de Área Territorial Sur. Porque hay veces que hemos hablado con la Dirección Territorial Sur y hay veces que te dicen: «Es que desde la Dirección General es lo que hay».

I: ¿Son intermediarios en realidad?

C: Pues eso es lo que te digo. ¿Y en la Dirección General quién hay, eh? Y los recursos los vuelcan en lo que para ellos es importante.

I: Entonces, quizás más que un problema económico quizá tenga que ver más con un problema...

C: De movilización, de sensibilización, sí.

I: ¿Y a quién cree usted que le corresponde la tarea de sensibilizar para utilizar este servicio? ¿A la administración, a la institución? ¿O a los colegios e institutos?

C: Primero se tendrían que sensibilizar ellos y luego ya sensibilizar al resto.

I: A ver, los colegios e institutos pueden también sensibilizar a sus profesores...

C: Sí, lógicamente. Luego te encuentras profesores que, a lo mejor, no están sensibilizados. Pero es que si desde arriba, desde... Los propios jefes, digamos, desde la propia institución educativa, desde la administración, no hay esa sensibilización, ¿pues qué le vas a pedir a un profesor, con los pocos recursos que tienen? Cada vez los profesores están más hasta arriba. Cada vez tienen más alumnos en el aula, más alumnos con más dificultades, más alumnos más heterogéneos, y lo que se hace desde la administración es pedir, pedir, pedir. Y recortar, recortar recursos. Entonces, claro, llega un momento en el que el profesor está cabreado. O sea, «no haces más que recortarme recursos y me estás pidiendo más». Que si planes de evaluación, planes de mejora, planes de no sé qué... Cuando dices: «Vamos a ver, si lo que necesitamos son más recursos». Por eso te digo, que profesores sensibilizados hay muchos. ¿Qué hay algunos que no? Pues seguramente también.

I: ¿Y profesores que conozcan el SETI también hay muchos? Es decir...

C: Sí, sí, sí. Por eso te digo, yo me he encontrado a todos. Este centro yo creo que está especialmente sensibilizado. En todo el claustro yo creo que hay un porcentaje muy alto de profesores que está muy sensibilizado. Yo creo que más que en otros centros. Pero, de alguna forma, claro, en quien no veo sensibilización es en la administración.

I: ¿Y han recibido los profesores (me imagino que no, por lo que está diciendo...) los profesores y otros miembros de la comunidad educativa alguna formación para trabajar con intérpretes o traductores? Date cuenta además que en secundaria los profesores son licenciados en... lo que sea: matemáticas... Luego tiene el curso ese...

I: El CAP, que ahora es el máster.

C: Sí, pero ahí acaba. Ahí acaba. Con lo cual, la formación en estos aspectos... Y porque llevamos

muchos años ya con adaptaciones curriculares, con la atención de estos chicos, los orientadores estando encima de que tienes que hacer adaptación curricular, de que tienes que hacer esto... que tienes que hacer lo otro... Son muchos años, y aun así, pues hay profesores a los que les cuesta mucho. Porque hay profesores... No los que está saliendo ahora, sino los profesores que vienen de un... Una forma de entender la educación de otra manera, la clase magistral... Hace falta un cambio yo creo a nivel de... en la preparación de todas las universidades de los profesores.

I: No solo de la administración, sino que también en las universidades a los profesores y en los centros educativos también se les forme.

C: Claro, lo que pasa es que es eso, ese famoso CAP. Bueno, ahora ya es el máster. El máster no se ahora mismo cómo formará a los profesores, lo desconozco. Pero era vergonzoso, vamos. Yo hice el CAP; que luego no ha sido un requisito imprescindible, pero... Los orientadores al principio era como por si acaso lo piden, ¿no? Por si acaso te cuenta como, como... Como... mérito. Entonces, yo lo hice. Vamos, yo lo hice... Pero dije: «¡Madre mía! Como esta sea toda la formación que tienen todos los profesores...

I: Es insuficiente...

C: La sensibilidad que tiene un profesor de matemáticas, de física y química, de... yo qué sé, pensando así en perfiles... No es la misma que tienen otros profesores. Ya no por... la licenciatura en sí, pero es verdad que hay profesores que a lo mejor se han metido en matemáticas porque es el mundo que les gusta, de los números... Son mentes a lo mejor más científicas. Claro, ¿me entiendes? Que a lo mejor cuando se metieron en la carrera, ni siquiera pensaron en ser profesores. Y luego, han terminado siendo profesores y luego han hecho el CAP, pero a lo mejor les ha costado... Yo me he encontrado de todo. Profesores de matemáticas muy sensibilizados y profesores... Incluso en el departamento de orientación, hay veces que te sorprendes de lo que te encuentras. Entonces, bueno, pues a lo mejor sí que hace falta pues una formación más desde...

I: Sí, y para que ellos sepan que tienen ese servicio a su disposición, y cómo se utiliza, a quién tienen que acudir para pedirlo... Y todo. Bueno, pues muchas gracias, hemos terminado esta entrevista. Si tiene algo más que añadir...

C: No, gracias.

Entrevistado N.º 3: Profesor

I: Hola, buenos días. Es usted profesor en el Instituto XXXXXX de XXXXX, ¿verdad?

C: Sí.

I: ¿Profesor de qué?

C: Tutor del aula de enlace.

I: Bien. ¿Puede explicarme, por favor, qué problemas se encuentra con las familias que no hablan bien o nada el español?

C: La dificultad de comunicación con su propia lengua, porque ellos no hablan castellano y yo no hablo su idioma.

I: (Asentimiento) Y, ¿ese es el único problema o hay alguno más?

C: No, no tengo otro problema, porque siempre que les he llamado, los padres han venido. La asistencia

de los padres a las entrevistas conmigo siempre ha sido favorable. Ha habido reuniones generales de padres conmigo, con el tutor. Tengo catorce alumnos y han venido once padres. O sea, la situación es favorable. Pero, claro, la dificultad del idioma.

I: ¿Y cómo solventa ese problema?

C: Pues acudo a algún alumno en quien yo confío, que me hace de intérprete.

I: O sea, que se comunica con ellos mediante la interpretación... ¿Y algún otro medio? Si no hay un alumno que pueda interpretar, ¿cómo lo hace?

C: Pues yo no me he visto en la situación, pero supongo que recurriría más o menos al inglés, que a lo mejor ellos saben inglés... O ... no tengo ni idea de qué haría.

I: No hay otra solución, ¿no?

C: No, no hay solución.

I: Bueno, y ¿cree usted que los problemas de comunicación afectan a la calidad de su trabajo?

C: Con los alumnos, no, porque los niños aprenden rápidamente el idioma. Además, yo estoy aquí para enseñarles el español. Con los padres, sí, porque los padres, si no hablan el idioma, muchas veces... hay colectivos de padres que viven muy encerrados entre ellos. Y no hablan español fuera del centro. Entre ellos... Son un grupo de gente y hablan en su propio idioma.

I: Entonces, ¿ha tenido alguna vez que desistir de decir algo importante a las familias por poder comunicarse?

C: Este año, no, pero en años anteriores, sí.

I: Por ejemplo, ¿qué informaciones ha dejado de transmitir usted?

C: Pues he dejado de transmitir informaciones relativas al progreso de sus hijos, cuestiones relativas a la actitud, al comportamiento...

I: Importante, ¿no?

C: Sí.

I: Vale, ¿y ha acudido usted en alguna ocasión durante su carrera profesional al Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid?

C: ¿Qué es eso?

I: ¿No lo conocía usted?

C: No. No, hasta que no me has llamado para hablar de esta entrevista... De antemano, no sabía lo que era.

I: ¿Nadie le había comentado a usted esto en ningún momento, ni estaba en el temario de la oposición?

C: Nada, nada.

I: ¿O sea que esto ha sido a raíz de que yo hiciera las entrevistas?

C: Sí, sí, me he enterado de que existe esto a través de la entrevista esta.

I: ¿Y entonces cree usted que se podría fiar de este servicio? Es un Servicio de Traductores e Intérpretes que ofrece la Comunidad de Madrid mediante una ONG que es el COMRADE-SETI, y bueno, esta ONG hace otros tipos de servicios, no solo el del ámbito educativo. Pero digamos que la Comunidad de Madrid ha fomentado y ha subvencionado la labor del SETI para el ámbito educativo, en colegios e institutos. Entonces, lo subvencionan ellos. Son intérpretes profesionales y traductores también. ¿Cree usted que se podría fiar de este servicio?

C: Hombre, claro, claro que sí.

I: ¿Y por qué sería más útil esto que utilizar a alumnos, como me ha dicho usted que utiliza?

C: Hombre, porque no siempre se tiene la suerte de tener un alumno con un buen comportamiento, una buena actitud, de quien te puedes fiar. Entonces, no siempre está esa ventaja, de que te puedas fiar de ese niño o esa niña.

I: Además, estos servicios son de profesionales.

C: Evidentemente. [...] Algo que ha hecho un niño, su madre, es el mismo niño el que le traduce, no te puedes fiar de lo que le está traduciendo.

I: ¿Sabe usted cómo se consigue contactar con este servicio?

C: La verdad es que no.

I: ¿No lo sabe?

C: No.

I: Mediante, normalmente, la orientadora o el orientador del centro o, si no, el jefe de estudio, se rellena un formulario, que está en la página web de la DAT Sur, y bueno, se solicita el servicio para un día concreto, en una fecha concreta, en que se quiera hablar con la familia, y, bueno de esa manera, acude un intérprete gratuitamente para el centro.

C: Genial.

I: ¿Cree usted que los compañeros de centro conocen y acuden a este servicio, en general?

C: Me consta que no.

I: ¿De ningún centro en el que haya estado?

C: De ningún centro en el que haya estado.

I: Entonces, me ha dicho, efectivamente, que usted acude normalmente a soluciones como intérpretes improvisados, ¿no?

C: Evidentemente, porque no tengo otra cosa. Yo no soy capaz de aprender chino, por ejemplo.

I: Claro, no se pueden saber todos los idiomas. Me ha dicho que usted acude a alumnos, ¿no? Y también acude a familiares, a un hermano de un niño o a otros profesores que sepan idiomas...

C: No, a otros profesores nunca he recurrido. No, porque, yo ahora, por ejemplo, tengo una hora disponible de tutoría. Pero otro profesor, a lo mejor, que sí sepa algo de inglés, más que yo, pues ahora mismo está dando clase, y no puede dejar de dar clase para ser intérprete.

I: Claro. Entonces, bueno, ya me ha comentado, que sería preferible utilizar intérpretes profesionales, ¿no?

C: Evidentemente.

I: ¿Me puede dar una razón de por qué es importante utilizar estos servicios y no pues alumnos, hermanos...? Le doy ideas, por ejemplo, en alguna ocasión, se ha dicho en otros centros que al ser el propio niño o su hermano el que hacía de intérprete ha tergiversado un poco la información que transmitía al profesor y a las familias, ¿no?

C: Evidentemente. .

I: Bueno, este es un problema, una idea de problema. ¿Qué otros problemas cree usted que puede tener acudir a intérpretes improvisados?

C: Pues que el intérprete, aunque quiera hacerlo bien, no sepa transmitir lo que yo realmente estoy diciendo. Que las frases que él esté diciendo signifiquen otra cosa. Y queriendo hacerlo bien, lo haga mal, sin hacerlo premeditadamente. No está formado para ello. Él habla bien su idioma y a lo mejor entiende el nuestro, pero para hacer una traducción que tenga sentido, el que yo quiero darle, de lo que le estoy diciendo a la madre, el niño... Las entrevistas son muy cortitas, en plan monosílabos...

I: No se va al fondo del asunto.

C: No se va. Entonces, realmente, muchas veces no está la información que habría que darles.

I: Y a lo mejor no de forma tan exacta.

C: Bueno, exacta sí, pero a lo mejor no tan profunda como yo querría darles.

I: Ya, ya. Entonces, bueno, me ha dicho que no conocía el servicio del SETI, entonces, ¿no se transmite de ninguna manera esta información? Ni mediante folletos, ni reuniones, ni nada, ¿no?

C: No, nada.

I: ¿Pero cree que haría falta este tipo de medios para transmitir a la comunidad educativa y a los padres que existe este servicio?

C: Claro que sí.

I: ¿Qué medios?

C: De momento, que dijeran a los profesores que el servicio existe. Porque si no sé que el servicio existe, evidentemente, no voy a pedir algo que no sé que está ahí.

I: ¿Y de qué manera? ¿Mediante reuniones en que vinieran los traductores...?

C: No, realmente, que se explicara al equipo directivo que está el servicio, y que... Informaciones variadas, en los claustros, que se comunicara que ha llegado de la Comunidad de Madrid que existe ese servicio para poder comunicarse con los padres de los alumnos extranjeros. Con que se dijera una vez al curso en el claustro... No hace falta que venga nadie, simplemente que se dijera al principio de curso: «Les recordamos que la Comunidad de Madrid dispone del servicio de traductores e intérpretes para comunicarnos con los papás de los niños que no hablan español». Aunque luego llegues tú tarde, si vas a hablar con un niño cuyos padres no hablan español, [...] pues te pueden decir: «pues nos han dicho a principio de curso que existe este servicio». O sea, no hace falta más que comunicarse con el director y con el equipo directivo para que... Que se comunique la información en el claustro, uno solo al año.

I: ¿Y cómo se solicita...?

C: Que se lo comuniquen, y luego ya tú [...] Dices, «necesito el servicio de intérpretes. ¿Qué tengo que hacer para pedirlo?» Ya con que se diga una vez en un claustro...

I: Ya es suficiente.

C: Al año, en un claustro al año, ya es suficiente. Cuatro palabras No hay que gastar nada. Lo que se gaste de correo electrónico para enviar a los profesores de la Comunidad de Madrid. Todos los profesores tenemos un correo electrónico institucional. Yo la informática la odio profundamente y no lo consulto nunca, pero todos tenemos correo institucional.

I: O sea, que la Comunidad de Madrid podría comunicarlo a los profesores directamente....

C: Publican cada semana una revista en PDF con un montón de cosas y ofertas, y cosas así de la CAM. Nunca ha venido nada de esto. Mandar un correo electrónico de los profesores de EducaMadrid, que es el que utilizan los profesores. Un correo electrónico, ¿cuánto cuesta un correo electrónico?

I: Nada, automáticamente se envía...

C: Se escribe una vez, a un administrativo le lleva media hora escribir un correo electrónico, se envía, y ya está. Y todos tenemos el conocimiento el conocimiento de que eso existe.

I: Bueno, eso sería suficiente, pero si queremos solicitar más y también animar a utilizarlo, pues quizás también podríamos exigir folletos, carteles...

C: Vale podemos hacer folletos y carteles...

I: ¿Pero no haría tanta falta, no sería tan necesario?

C: Yo es que soy cuanto menos papel, mejor. Cuanto menos papel, mejor. Por eso te he dicho lo del correo electrónico o el claustro.

I: Sería más automático.

C: Sería más automático. Porque luego te llegan.. luego aquí vienen las editoriales, te dejan folletitos con ofertas. Viene *no sé quién*, y te deja folletitos con ofertas, vienen los parques que las visitas culturales... necesitas un folletito. Tienes cinco mil folletitos y no miras ninguno, nunca.

I: Se obtendría un resultado...

C: No, no funcionaría, no funcionaría. Con carteles de la Comunidad de Madrid, como no sean los cartelitos que ponen publicitando el sistema de educación bilingüe, que no está dando los resultados que tendría que estar dando...Entonces, cartelitos para esto también, que los padres sepan que esto existe.

I: Claro, es que en los hospitales de la Comunidad de Madrid también hay un Servicio de Traductores e Intérpretes y sí que hay carteles en estos hospitales. Entonces, claro, para hacer un paralelismo con la educación, pues se podría hacer lo mismo...

C: Se podría. Lo que pasa es que en los coles ponemos muchos carteles de cosas, por los alumnos, entonces, saturaría mucho y quedaría... pasaría desapercibido. En un colegio no funcionaría. Esta es una sala para asistir a los padres y tenemos cartelitos de cosas...

I: ¿Y cree usted que haría falta formar a los miembros de la comunidad educativa para trabajar con intérpretes?, ¿hacer reuniones con ellos explicándoles en qué consiste el trabajo del intérprete, cómo se tiene que solicitar, sobre todo también formaciones sobre interculturalidad, de respeto del turno de palabra, cuándo se tiene que solicitar...

C: La formación siempre es buena, la formación siempre es positiva.

I: ¿Y cómo convendría formar a estas personas y sensibilizar a los miembros de la comunidad educativa? ¿Mediante reuniones, o que vinieran los traductores a explicar su trabajo,

C: Pues sí, reuniones en que los traductores explicaran su trabajo, reuniones, ofertando algún curso de formación... Pero que sea válido, porque ahora los cursos de formación la mayoría que hagas, como no sean de inglés o de informática, no cuentan para nada. Solo de inglés o de informática.

I: Ni para oposiciones ni nada.

C: No cuentan para nada, ni para oposiciones ni nada. Entonces, te planteas: «si voy a perder tanto tiempo de mi vida y a lo mejor no va a valer para nada, y luego esa formación, el último día te da un ataque de apendicitis y te quitan el curso como si no hubieras hecho nada, porque no puedes faltar ni una hora, pase lo que pase no puedes faltar nunca, pues a lo mejor no puede [...]»

I: O sea, que sirva luego.

C: Que luego sirva para algo.

I: No sirve porque no se quiere fomentar... Claro, ni siquiera existe... Bueno, entonces, ¿qué grado de sensibilización tiene este centro educativo con

respecto a los problemas de comunicación de las familias inmigrantes y sus familias?

C: Pues yo creo que bastante bueno.

I: ¿Sí?

C: Sí. Sí, porque se trata de comunicarse con ellos, desde el departamento de orientación también ayudan bastante, trabajan bastante bien en el sentido de la comunicación con las familias.

I: ¿Y con qué programas cuentan en este centro relativos a la interculturalidad? Programas como, por ejemplo, el aula de enlace, programas de interculturalidad, de fomento de la relación de las diferentes culturas, que todos los alumnos se sientan integrados...

C: Tenemos Aula de Enlace, para que los alumnos más se relacionen con el resto de alumnos del centro. Pero, a pesar de que no me corresponde porque no me corresponde, he llevado a los alumnos de primero de secundaria a ver el Templo de Debod, y me llevé a todos los de enlace a ver el Templo de Debod [...]. Va a ser una actividad para los niños del centro. Hoy, como han ganado [...] Pues los de enlace están en el campo con los españoles [...] Van a aprender animales y van a ver cosas con los españoles. También hay... Mañana, el viernes, nos vamos a la biblioteca, para integrar a los alumnos extranjeros, el lunes hay otra salida para conocer XXXX. Viven en XXXX pero no conocen XXXX.

I: Ya, conocen solo la zona donde viven

C: Conocen solo la zona donde viven, pero hay muchas zonas en XXXX que no conocen [...]. Entonces, vamos a conocer XXXX. En mayo iremos a conocer el Madrid de los Austrias, con tercero de secundaria. Con alumnos españoles, siempre con alumnos españoles.

I: ¿Y qué grado de inmigración tiene este centro?

C: Mira, pues ahora cuando vayamos a la sala donde te he recibido, enfrente hay un mapa del mundo donde pone: «de América, tantos alumnos, de Europa, tantos alumnos, de Asia, tantos alumnos, de África, tantos alumnos». Y luego hay un mapa del mundo con el número de alumnos de cada continente.

I: ¿De este año?

C: Sí.

I: Sí, sí, ahora lo miraré, le haré una foto.

C: Ay, y tenemos una... un intercambio con Italia, que vienen el lunes. Y verás un cartel que pone: «Benvenuti a l'italiani».

I: Sí, sí, sí. Porque el otro edificio era el de...

C: Este es el edificio de bachillerato. El otro pabellón era donde estaba jefatura de estudios, secretaría, dirección, el aula de enlace, que está arriba. Y luego están los pabellones de secundaria.

I: Vale, vale, vale. Bueno, y también es un centro muy concienciado... Me suena que he visto en la página web que tiene un servicio de mediación... ¿Mediación intercultural o...?

C: Mediación si hay algún problema de convivencia. Si hay una pelea entre alumnos... Eso es, pues cómo mediar entre ellos... «Dame tu versión, dame tu versión, qué ha pasado, cómo se puede solucionar... ¿Por qué no...? ¿Cómo se... [...]». Mediación de convivencia.

I: Sí, no necesariamente intercultural.

C: No, no, mediación de convivencia.

I: Vale. ¿Y cree usted que el servicio del SETI tiene importancia en el entorno educativo real, actual, perdón?

C: Sí, porque... Los padres de los niños no hablan o no entienden correctamente el idioma. Y tienen que saber qué ha pasado con sus hijos. El otro día, por ejemplo, se me ocurre que había un alumno marroquí que se había puesto enfermo: estaba vomitando estaba con dolor de cabeza, con dolor de garganta. Yo estaba de guardia. Hablé con su madre, que no hablaba bien español, y hasta que por teléfono logré hacerle entender que viniera a buscar a su hijo porque estaba enfermo, me las vi y me las desee. Porque el niño no lograba articular palabra, el niño se ahogaba.

I: El servicio del SETI, de momento, lo que ofrece la Comunidad de Madrid es que un día...

C: Lo que digo es un ejemplo de dificultad de comunicación con los... padres.

I: Pero a lo mejor sería útil que el servicio de interpretación que se ofrece también se extendiera a situaciones improvisadas, es decir, que en un momento en que se necesite el intérprete, que venga inmediatamente o que se haga una interpretación telefónica.

C: Pues sí, también.

I: Para que no sea solo un día cuando hay una reunión...

C: Por ejemplo, para una cosa de estas...

I: Como me estaba usted contando...

C: Dejas al niño ahí, enfermo. «Quédate, tu madre no me entiende».

I: ¿Y cómo lo solucionó entonces?

C: Pues lo solucioné porque al final logré hacerle entender, en plan *tarzán*... «Está mal, váter», con ruidos, vomitando... La mujer se asustó.

I: Claro, no sabría qué hacer.

C: Pero claro, la criatura no habla... Más o menos sí, pero en ese momento no estaba para... Si el niño está mal pero puede hablar, pues le dejas el teléfono y que hable el niño con ella. Pero si no...

I: Pero, claro, en ese momento, el niño no podía ni hablar.

C: El niño no podía ni hablar, el niño estaba... [...]

I: ¿Y estas situaciones son frecuentes?

C: No, que el niño se ponga enfermo, sí, pero que no te entiendan los padres, no.

I: Bueno, entonces, ¿qué papel puede tener el SETI en la integración social de los inmigrantes, en la sociedad en general?

C: Podría ayudarles, pero para integrarse tendrían que saber el idioma. Podría ayudarles. Al principio, puede ayudarles [...]. Porque si no hablan el idioma, los padres van a necesitar encontrar trabajo, y no van a poder encontrar trabajo o se va a [...]. Van a querer ir a comprarse unos vaqueros, y a lo mejor el chico o la chica de a tienda no va a entender lo que le está pidiendo. O le pides cualquier cosa, y a lo mejor no te entienden lo que les estás pidiendo. Material escolar, por ejemplo. Le dices, «necesitas comprar tal, tal y tal».

I: Hombre, no pueden tener un intérprete siempre, pero en servicios públicos...

C: En servicios públicos, se les puede ayudar, es importante, es imprescindible, pero según va transcurriendo el tiempo que esa persona está en España tendría que aprender el idioma de aquí para poder comunicarse.

I: Entonces, también se podrían ofrecer clases de español a los padres desde los centros.

C: Sí. [...] Comunicarles a todos los padres que en la escuela de adultos de XXXX hay, de forma gratuita, cursos de español para extranjeros [...].

I: Hombre, desde luego, si no, hablarían mejor los padres, claro.

C: Dentro de la escuela de adultos hay cursos de español para extranjeros. Español como lengua extranjera. Y a aprender el idioma. [...] ¿Que les va a costar más? Hombre, evidentemente.

I: [...] ¿Y a quién cree usted que le corresponde la tarea de sensibilización de difundir el Servicio de Traductores e Intérpretes, que se conozca, que los centros... la comunidad educativa lo conozca, las familias también... ¿A quién le corresponde? ¿A los traductores e intérpretes de la ONG para hacer reuniones, cursos formativos...?, ¿a la institución, es decir, a la Comunidad de Madrid?, ¿o a los colegios e institutos?

C: A la administración pública. Es un servicio que la administración pública tiene contratado y la administración pública es la que tiene que publicitarlo. Porque el servicio de traductores no puede llegar a todos los sitios donde llega la administración pública.

I: ¿Y los colegios e institutos tienen algún papel en esto?

C: Si no conocen el sistema...

I: Hay colegios e institutos que sí lo conocen en la Comunidad de Madrid. Tengo constancia de ello. Pero algunos [...]. Ellos tampoco lo fomentan entre los profesores, tampoco lo promocionan demasiado.

C: [...] Yo he estado, lo he comentado y no sabían lo que era. Donde yo he estado no lo conocían. Que lo conocieran y no me lo hubieran dicho... Qué mala leche, qué mala leche, ¿no? Porque tú... Aquí no estamos compitiendo los profesores por nada. Estamos dando clase y no estamos compitiendo por nada. No es ninguna competición, y no estamos compitiendo entre clases ni nada. Es triste. Lo que buscas es lo mejor para tus alumnos.

I: Claro, para tus alumnos y para todos. Bueno, ya lo conoce usted para otras veces. ¿Y está satisfecho con el sistema actual de traducción, interpretación y mediación intercultural en la Comunidad de Madrid?

C: No lo conozco.

I: Y ¿con lo que yo le he contado, que es un servicio que se solicita de esa manera, mediante un impreso que hay que mandar por fax, y bueno, tardan veinticuatro horas en responder. Solo, pues eso, para reuniones fijas, que tengan un horario, nada de que en un momento se necesite y venga un intérprete, eso no. Pero, con lo que yo le estoy contando, ¿qué le parece? ¿Cómo...? ¿Qué mejoras...?

C: Precisamente, que se pueda utilizar en cualquier momento. Las necesidades pueden surgir en cualquier situación y en cualquier momento. Que se gasten un poco más de dinero en [...] y menos en otras cosas.

I: Ya, ¿y con respecto a la difusión que le comentaba antes?

C: Que lo difundan, que se gasten un poco más dinero en educación y menos en otras cosas en que se gastan dinero, y luego no hay dinero. Cosas en que se han gastado donde... Y me refiero a cierto intento que tuvo cierta ciudad de conseguir cierto intento deportivo... [...]

I: ¿De qué manera podríamos conseguir que la Comunidad de Madrid y la Consejería de Educación fomentara este servicio? ¿Cómo podemos conseguir desde los institutos y colegios instar a que se fomente?

C: Pidiéndolo. Pidiendo que ese servicio lo pongan en conocimiento. Pero claro, un profesor normal no puede hacerlo.

I: ¿A lo mejor un director?

C: Supongo, pero, vamos, el ser director [...]. Es un puesto que ni quiero, ni necesito, ni aspiro, ni nada. ¿Y por qué cree usted que la Comunidad de Madrid I: habría querido no fomentar este servicio o fomentarlo...? Como me ha dicho usted que considera que no se fomenta lo suficiente, ¿no?

C: Ni idea. Porque si tienes un servicio, ¿por qué no lo fomentas? ¿Por qué? Pues no lo sé. Si tienes una cosa que no publicitas que la tienes, ¿para qué la quieres?

I: ¿Puede tener algo que ver con la crisis económica o...?

C: No creo, no creo.

I: Bueno, pues ya hemos terminado la entrevista. ¿Hay algo que usted quisiera añadir?

C: No, no.

I: Muy bien, pues muchas gracias por su participación.

C: De nada.