



Universidad
de Alcalá

Un acercamiento a la situación actual de la interpretación en los servicios públicos en España y en particular en Gipuzkoa, mediante la percepción de intérpretes, usuarios y proveedores

An approach to the current situation of Public Service Interpreting in Spain and particularly in the Spanish province of Gipuzkoa through the perception of interpreters, users and providers.

Hurbiltze bat Espainiako eta bereziki Gipuzkoako zerbitzu publikoetako interpretazioaren egungo egoerara, interprete, erabiltzaile eta hornitzaileen eskutik

2018-2019

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

Presentado por:

D^a MARINA IBARGUCHI LANDAZURI

Dirigido por:

D. JASON STOVER

Alcalá de Henares, a 3 de junio de 2019

Índice	
1. Introduction	6
2. Methodology	8
2.1. Objectives	9
3. Theoretical framework	9
3.1. Demographic change	9
4. Legislation on interpreting and users' profile	12
5. Estado de la cuestión en España	14
5.1. Figuras oficiales y pasos que seguir	14
5.2. Soluciones <i>ad hoc</i>	17
5.3. Interpretación de la lengua de signos en España	22
5.4. Las nuevas tecnologías en la interpretación	23
5.5. La no profesionalización, falta de delimitación de la figura del intérprete y soluciones	24
5.6. Consecuencias en el usuario del servicio	28
6. Estado de la cuestión en Gipuzkoa	30
7. Entrevistas a intérpretes profesionales en los servicios públicos de Gipuzkoa	36
7.1. Entrevista 1 (Lurdes Auzmendi, ámbito judicial)	37
7.2. Entrevista 2 (Marta Ruiz, ámbito judicial)	38
7.3. Entrevista 3 (intérpretes del ayuntamiento de Donostia, ámbito administrativo)	41
8. Intérpretes en el resto de España	43
8.1. Entrevista 1 (Charis González, ámbito sanitario)	43
8.2. Entrevista 2 (Natalia Álvarez, ámbito judicial)	45
9. Percepción de los usuarios y proveedores	45
9.1. Entrevistas a proveedores de los servicios públicos en Gipuzkoa	47
10. Valoraciones generales de las entrevistas	50
11. Perspective of the students	52
12. Conclusions and solutions	57
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXO	67
ANEXO I Entrevista a Lurdes Auzmendi, intérprete en el ámbito judicial	67
ANEXO II Entrevista a Marta Ruiz, intérprete en el juzgado de Donostia	70
ANEXO III Entrevista a los intérpretes del ayuntamiento de Donostia	72
ANEXO IV Entrevista a la intérprete Charis González	76

ANEXO V Entrevista a la intérprete Natalia Álvarez	77
ANEXO VI Resultados de los cuestionarios de los estudiantes de interpretación en los servicios públicos	79
ANEXO VI Encuestas realizadas al personal sanitario sobre la percepción del servicio de la interpretación en los servicios públicos.....	83

Un acercamiento a la situación actual de la interpretación en los servicios públicos en España y en particular en Gipuzkoa, mediante la percepción de intérpretes, usuarios y proveedores

Resumen: La llegada de un gran número de personas de origen extranjero a España en las últimas tres décadas, ha supuesto el aumento de la demanda del servicio de interpretación en los servicios públicos. Para cubrir esta demanda actualmente está la figura del intérprete, las soluciones *ad hoc* o los voluntarios. Se da esta variedad de soluciones por la falta de interés de la Administración de reconocer este servicio. Este documento contrasta que la interpretación en los servicios públicos es un oficio desconocido, no profesionalizado y sin prestigio.

El objetivo de este documento es doble. Ofrece, en primer lugar, una introducción sobre las características de la interpretación en los servicios públicos en España, para a continuación centrarse en la situación actual de Gipuzkoa. Para ello, utiliza investigaciones y conclusiones de autores que hayan trabajado este tema. Trata las condiciones laborales actuales de este oficio, que conllevan a que el servicio de interpretación lo presten personas sin formación y que el resultado sea poco satisfactorio.

En segundo lugar, se enfoca en un trabajo de campo que contrasta esa información a través de intérpretes profesionales, proveedores de los servicios públicos, usuarios del servicio de interpretación y estudiantes que están apenas iniciándose en este ámbito. Para dicho objetivo, utiliza el análisis de los datos y resultados de estudios de campo.

Este documento compara y analiza la interpretación en los servicios públicos para ver que no difiere dependiendo de la zona.

Por último, los resultados de este documento contribuyen a llenar ese hueco que existe sobre la información de la situación de la interpretación en los servicios públicos en la actualidad en Gipuzkoa con los testimonios de personas implicadas.

Palabras clave: interpretación, interpretación en los servicios públicos, usuarios, proveedores de los servicios públicos, mediación.

An approach to the current situation of Public Service Interpreting in Spain and particularly in the Spanish province of Gipuzkoa through the perception of interpreters, users and providers.

Abstract: The arrival of a large number of people of foreign origin in Spain in the last three decades has led to an increase in the demand for public service interpreting services. Interpreters, *ad hoc* solutions and volunteers are currently used to cover this demand. This variety of solutions is due to the lack of interest of the Administration in promoting these services. The present paper proves that Public Service Interpreting is not only unknown but that it is not professionalized and lacks prestige.

The objective of this paper is double. First, it introduces the characteristics of Public Service Interpreting in Spain. Then, it focuses on the current situation in the Spanish province of Gipuzkoa. To do so, it uses the research and conclusions from authors who have worked on this topic. It covers the current working conditions of public service interpreters. Those working conditions lead to interpreting services provided by untrained people and to an unsatisfactory performance.

Secondly, this paper focuses on fieldwork that verifies this theoretical information through the testimony of professional interpreters, public service providers, users of interpreting services and students who are about to start working in this field. To reach this objective, the paper analyzes the data and the various results obtained from the fieldwork.

This paper compares and analyzes Public Service Interpreting to see that it does not change throughout Spain, not even depending on the area.

Lastly, through the testimonies of its participants, this document contributes to filling the gap that exists in the information about the current situation of Public Service Interpreting in the Spanish province of Gipuzkoa.

Keywords: interpretation, Public Service Interpreting, users, public service provider, mediation.

1. Introduction

Public Service Interpreting arises from the need for public service providers to understand people who do not speak or understand the official language and vice versa. The need for Public Service Interpreting is increasing in Spain. The reasons for that are several, but the main one, and the one that concerns us, is that we live in a society where many cultures coexist.

Public Service Interpreting is mainly provided in administrative, medical, judicial and police field, and its characteristics in each field are described below. The providers and the users are the two kinds of people who use this service, and the latter belong to a cultural and linguistic minority. Plus, these individuals usually have a lower educational level and earning power and they are not aware of the social reality of the country (Valero-Garcés, 2003b: 5). Public Service Interpreting is the service that responds to the need for understanding between these parties. On the other hand, in addition to the aforementioned, Public Service Interpreting also guarantees equal access to public services (El Islam Sidi Bah, 2015: 43).

Before going any further, it should be mentioned that in Spain Public Service Interpreting is such a new and poorly regulated practice, that there is no agreement on the name of it.

The interpreting field that it will be addressed in this study is the one produced in public services, also called social interpreting, liaison interpreting or community interpreting. There is a great demand for this practice, but it is not professionalized in Spain.

Some Public Service Interpreting researchers defend the need to distinguish between the different types of interpreting and to name each of them (Abril, 2006: 28). But our problem is that there are several ways to name the same type of work that we are dealing with in this study. Abril (2006) mentions in her doctoral thesis that, for example, depending on the country, there are different ways of referring to Public Service Interpreting: Community Interpreting, Public Service Interpreting... It seems that the term Community Interpreting is most used in countries where this job is not recognized. As a result, many people criticize this term because it refers to a non-professional job (Abril, 2006: 21). An example of this is Belgium, where the term Community Interpreting was stigmatized, and it had the connotation of being less important than Conference Interpreting (Abril, 2006: 22).

In the same way, Public Service Interpreting also changes its name depending on the field among the public services, in which the activity is carried out. So, there is a distinction between Health Care Interpreting, Medical Interpreting, Cultural Interpreting and Legal Interpreting (Sánchez, 2015: 104).

With this terminological diversity, the International Federation of Translators proposed the term Community-Based Interpreting (CBI) and Sánchez (2015: 104) points out that even though its use has not spread, it has received the approval of many authors in this field. One of them is Roberts (2002: 160, 161), who mentions that adding the word “based” removes any ambiguity the term may have in relation to the context in which the work is carried out.

In Spain, as interpreting is something new, since 1990 there have been three different terms to refer to this job in the field of study: Liaison Interpreting (proposed by Rovira i Virgili University in Tarragona), Public Service Interpreting (proposed by the University of Alcalá) and Social Interpreting (proposed by the University of Granada). With the objective of unifying in one term and, also heading towards the professionalization of this work, and after carrying out surveys among professionals, the University of Granada chose the option proposed by the University of Alcalá: Public Service Interpreting (Abril, 2006: 24). After having read all the proposals, we also choose the term Public Service Interpreting because we think it is the most accurate one.

In the same way, Abril also states that it is unproductive to have different names to refer to the same thing, and that unification would be helpful to establish what PSI (Public Service

Interpreting) is and to train future professionals (2006: 32). As it will be seen below, these are the two main problems that Public Service Interpreting in Spain has to address.

In addition to discussing the denomination that Public Service Interpreting should have, the disadvantages of dividing the interpretation by types has also been discussed. If this division would happen, there would be another discussion about the denomination of those different new types of interpreting. For example, Conference Interpreting would be distinguished from Public Service Interpreting.

Roberts was the first one who defended the division between Business and Business-oriented Interpreting, and Community-oriented Interpreting. Nowadays, however, she rejects this idea and advocates for practicality and a wider work range. In the past, she defended that depending on the degree of professionalization of the PSI, each specialty would become an independent type with its own training, or, on the contrary, all specialties would be unified into a single type if interpreting (Sánchez, 2011: 107).

Abril thinks that Public Service Interpreting is different from others because of the peculiarities that occur in it. Among these unique characteristics are, for example, the visibility of the interpreter, the untrained interpreter who belongs to the minority, the hierarchical relationship between the interlocutors, the excessive amount of work of the interpreter, etc. (Sánchez, 2011: 113).

These debates occur because Public Service Interpreting in Spain is a new practice that has been integrated in public services since the 1990s. Since then, after leaving their country of origin behind, ours has become the country of destination for more and more people. This means that Spain is becoming more multicultural and that in everyday life different languages coexist. Among those coming from other countries, there are those who are fluent in Spanish, those who are able to defend themselves with a low knowledge of the language, but there are also have people who do not understand a word.

Public Service Interpreting is mostly the response for the need to find solutions to the lack of communication between public institutions and individuals who do not speak the official languages. These kinds of situations are increasing in the new multiethnic, multilingual and multicultural societies of the globalized world we live in (Martí, 2006: 3, 4).

In these situations, to be able to communicate, an effective and high-quality interpreting service is a must. In addition, we should bear in mind that being able to understand and communicate a message is a right that everyone should have.

Public Service Interpreting is exactly the subject that is dealt below, and it is also described how important it is to enable the two interlocutors of different languages to communicate.

In order to defend this idea, we will first see what Public Service Interpreting is and in which fields it is provided. Also, we will see the advantages and disadvantages that this service has, taking into account the working conditions in which it is currently exercised. We will see in detail these ideas with data from the studies of other professionals and we will add some examples. Then, with information gathered from some interviews we made to various professionals, we will confirm the arguments from the theory through their opinions and examples. We will use their testimonies and arguments.

We will separate the data and information that we have from Public Service Interpreting in the Spanish province of Gipuzkoa to see if it differs from the information that we have from Spain itself. Also, to complete the data about interpreting depending on the setting where it happens, we will present the testimonies provided by some professionals interviewed for this study who are interpreters in Madrid or Gipuzkoa.

With all this information, we will notice that Public Service Interpreting is a fairly new and poorly regulated practice. From the professionals themselves we will distinguish the main positive and negative points of the profession, and we will give some ideas of what needs to be improved.

In order to complete the opinions about Public Service Interpreting, we will give the point of view of the users of this service. This will give us the chance to know what the user thinks about the quality of the service. It is interesting to address this aspect because it is a service that is often carried out by volunteers or by people who are not qualified to do so. That is why this exercise can be very positive to get to know the reality that surrounds the user more closely, and to see if the interpreting service is negatively affecting the user, who often belongs to a linguistic minority.

Then to finish covering all the points of view of Public Service Interpreting, we will have a look at the idea that the students who are going to start working have of this topic. We will analyze what they think of working conditions, training, professionalization and intrusion in Public Service Interpreting.

Even though many of these ideas are already published in investigations of interpreting scholars, we intend to bring new data from the analysis of interviews with interpreting professionals.

2. Methodology

This study through a small investigation aims to align the opinions of expert researchers of Public Service Interpreting with the opinion and testimonies gathered from professionals who interpret in this field, and with the perception of the service that users and providers have. To do so, we have the theoretical part as well as the practical part.

So, we will first have a look at the thoughts of researchers about the current situation of interpreting in Spain, its weaknesses and advances. We will analyze the status of the profession and the demand that there is in Spain, and then focus on the case of Gipuzkoa.

Next will come the practical part of this study. By means of interviews and questionnaires we will see what the trained interpreters, the users and the providers have to say about what is stated in the theoretical part of this study.

Another point that this methodology aims to address is the comparison of the data from Spain and Gipuzkoa.

For all this, we use a methodology specific to the social and human sciences. With this methodology, we will not see many figures or technical data, but we will mainly analyze the testimonies that reflect the reality from the point of view of the people who currently use the service of Public Service Interpreting in Spain.

By describing the agents who participate in this practice, we will see how complex the reality of the two parts can be. Moreover, we will see which are the factors that can complicate the work, and we will propose solutions for them. In addition, we will analyze all this through a division of Public Service Interpreting fields. With this methodology we will see if the field of interpreting has any effects on the quality of the service in any way to the users or to the working conditions of the interpreters.

Another reason why interviews have been conducted with interpreters working in different fields is that we want the conclusions to be as comprehensive and complete as possible.

The methodology we will use is descriptive and explorative, because through the obtention and analysis of the qualitative data, we will establish the current situation of Public Service Interpreting.

The methodological strategy is observational, because through a field study we aim to establish the characteristics of Public Service Interpreting at a specific time, and that is nowadays, and to know what the interpreters and the users think of the situation.

Then, there will be two phases. In the first one, through the use of scientific bibliography, the current situation of Public Service Interpreting will be explained, and the theoretical framework will also be defined. Public Service Interpreting in Spain and Gipuzkoa will be taken into

account when doing so. In the second phase, using the observational methodology, we will extract the most relevant information from the people interviewed. To conclude, all the study will lead to suggestions and solutions for the professionalization of Public Service Interpreting in Spain.

2.1. Objectives

As we have previously mentioned, the general objective of this study is to investigate about the situation of Public Service Interpreting at present, and to make a comparison between Spain and the province of Gipuzkoa.

One of the most specific objectives of this study is the analysis of the training that professionals have and why. Another objective is to find out the degree of professionalization of Public Service Interpreting and the weaknesses that this service creates for the user. In addition, this paper also will examine and verify the suitability of interpreting courses that have been implemented in public services in Gipuzkoa.

In the same way, we want to analyze the data from the interviews in order to highlight the areas to which a qualified interpreter gives more importance. The aim is also to study and describe the perception of users and providers of Public Service Interpreting. We want to know to what extent they know what the interpreting service is, and we want to obtain their thoughts about their working conditions and the quality of the service provided. We also want to add the perception of qualified interpreters of future generations who are now studying Public Service Interpreting. Also, another important objective is to note the importance of this service for users, because of their personal circumstances, and the need for training and practice to act as an interpreter in public services.

With all that, to take a step forward the professionalization and to offer a better service, we want to end mentioning some realistic changes to put into practice.

3. Theoretical framework

3.1. Demographic change

In Spain there has been a great migratory change in the last forty years. Until the 1980s, Spaniards used to emigrate but now things have changed, and Spain has become a country that welcomes more and more people. We can say that it is an increasingly multicultural country, so more and more languages are living together.

The fact that in recent decades the foreign population has increased considerably in Spain (Abril, 2006) has had an impact on all aspects of the life of the country's inhabitants. For example, this change has had a major impact on the culture; the arrival of new cultures is creating an increasingly multicultural country. These cultures, which are very diverse, have often their own language, and this is also a new characteristic of the Spanish society.

Abril (2006: 106) mentions that the type of the immigrant in Spain is very diverse. Not only are there refugees and asylum seekers, but also there are many pensioners and foreign residents of the European Union (EU). It should be pointed that the purchasing power of the immigrant can vary a lot.

Regardless of the purchasing power or education of the people who come to live in Spain, some of these people are not able to speak or understand Spanish, so there are problems regarding communication. Some do not know the language on arrival and eventually they learn it. Other people do not learn it and they need the service of Public Service Interpreting throughout the entire time they are in Spain. In addition to Spanish, there are other official languages in Spain,

which makes communication even more difficult. These characteristics of the Spanish society provoke the need for interpreters and translators so that people with different languages and cultures can understand each other.

The user of public services with the previously mentioned linguistic characteristics should have access to this service, but as it will be shown below this is not always the case. This may happen because not enough importance is given to interpreting, nor to the quality of communication.

According to the Spanish National Statistics Institute (INE), in 2007 in Spain there were a total of 4,526,522 immigrants. Most of them came from European countries, from the European Union, from African countries or from an American country that is not the United States (<https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/p319/a2007/p02/10/&file=04003.px>).

Thanks to the Basque Immigration Observatory (Ikuspegi), we have data about people of foreign origin who reside in the Basque Country. In the Basque Autonomous Community, in 2006, the total population was 2,147,754 people, and the foreigners registered in the census were 85,542. Since then, the data has increased. In 2016, the total population was 2,189,093 people, and the number of foreigners registered in the census was 188,213. The percentage of foreigners increased from 7.7% to 8.6% (Auzmendi, Aparicio & Cabanillas, 2018: 7).

The distribution of the foreign population by province in the Basque Country is 48.6% in Bizkaia, 33.4% in Gipuzkoa and 18% in Alava. The majority of these people are from Morocco, Colombia, Romania, Bolivia, Ecuador and Portugal.

Most of these people are between the ages of 25 and 44 years old, and they represent 48.3% of the foreign population.

As in the rest of the country, in Gipuzkoa these data are also on the increase. In 2006, in Gipuzkoa, there were about 8,353 foreigners registered in the census, a much smaller number compared to the other Spanish autonomous communities (González, 2006: 153).

In 2010, the foreign-born population in Gipuzkoa was 7.7%, and in 2016 the figure increased to 8.6% (Auzmendi, Aparicio & Cabanillas, 2018: 7). 15.1% of the foreigners live in Donostia, and the most representative foreign population is Moroccan, an increasing trend in recent years. The same process, but lighter, is happening with people of Romanian origin (Auzmendi, Aparicio & Cabanillas, 2018: 8). In Ordizia (Gipuzkoa) the number of foreign inhabitants, 14.6%, is higher than the number of inhabitants born in that same village.

Foreign population %	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Basque Country	7.7	8.0	8.4	8.4	8.3	8.4	8.6
Alava	10.2	10.4	10.9	10.5	10.4	10.5	10.4
Bizkaia	7.3	7.6	8.0	8.0	7.7	7.8	8.0
Gipuzkoa	7.3	7.5	7.9	8,1	8.3	8.5	8.8

1. Table about the foreign population in each province of the Basque Country (Auzmendi, Aparicio & Cabanillas, 2018: 7).

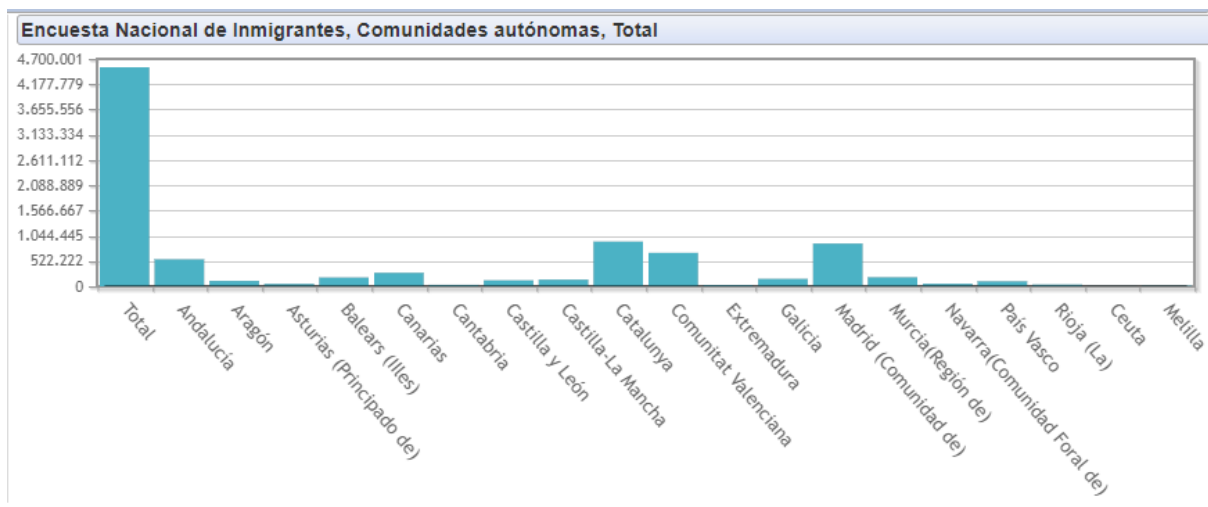
According to EPIE (Survey of the Foreign Immigrant Population Resident in the Basque Country) in 2014, most of this foreign population, 82.4%, works in the service sector, mostly in the domestic sector, hotels and commerce (Auzmendi, Aparicio & Cabanillas, 2018: 8).

These figures show a growing multiculturalism in the Basque Autonomous Community and Gipuzkoa. These immigrants have their own language and culture, which will be different from

that of the native population. In order to deal with this in the public services, it is necessary to have a service that addresses it. We also have to bear in mind that knowing the language is not enough because the cultural aspect can be key to understanding each other. These immigrants should have the right to be understood and receive the same treatment in public services as the people who speak Spanish.

However, the numbers of immigrants in Gipuzkoa are not very high compared to other Spanish communities. This is because most of these foreigners, in Spain, choose to live in the autonomous communities of Madrid, Catalonia, Valencia or Andalusia (<https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/p319/a2007/p02/10/&file=04003.px>).

The largest cities, Madrid, Barcelona and Seville, are at those autonomous communities, and those places have more job offers and they are more multicultural (González, 2006: 152).



2. This graphic, obtained in INE (Spanish Statistical Office), shows the autonomous communities of Spain where there is most foreign population.

It can be assumed that in the mentioned places, due to the greater demand and need, interpretation services would be more consolidated and standardized, but it is not the case at all. As a proof, many researchers have demonstrated through their studies that Public Service Interpreting in of Spain is a service which is not professionalized, it does not meet the needs of the immigrant, and it is not guaranteed to be provided by a trained professional (Martin, 2006: Valero-Garcés, 2010). As a consequence of the lack of professionalization, in Spain intercultural mediation has been favored and not the development of Public Service Interpreting (Abril, 2006: 107).

Even so, intercultural mediation is not professionalized either, and it can be as confusing and poorly defined as Public Service Interpreting. In this area too, there is the same problem related with the lack of delimitation of functions, and lack of terminological agreement regarding the name of the work of the practitioner (Sánchez, 2011: 116). In this case, the most commonly used terms in Spanish are *mediación intercultural* (IM: intercultural mediation), which is beginning to be used alongside Public Service Interpreting, and it is also used the term *mediación interlingüística e intercultural* (interlinguistic and intercultural mediation). This second proposal was born to refer to the unification of Public Service Interpreting and intercultural mediation (Sánchez, 2011: 117).

This variety of terms can create confusion between the interpreter and the mediator. The main difference between intercultural mediation and Public Service Interpreting is the long-term goal of mediation. Its objective is to completely change the relations between the foreign and native

population. In addition, these two disciplines are used in different contexts (Sánchez, 2011: 123).

The person in charge of the job we are dealing with in this document is not called a mediator, but an interpreter. The figure of the intercultural mediator is new in Spain: in Madrid and Catalonia it has been offered in public services for twenty-five years and in Andalusia it has been offered in public services for nineteen years (Aguessim, 2004: 62). The mediator is a qualified person who is in charge of the coexistence between the parties, solves conflicts and takes sides and advises the user about the possible options that may arise; in other words, the mediator is not impartial. He or she has specific skills to ask and counsel about the matters they deal with, to summarize and to shorten the message. In fact, he or she may not speak the user's language and so the intervention of an interpreter may be requested (El Islam Sidi Bah, 2015: 54).

A professional interpreter, however, is a person who works with a code of ethics and whose main principles are impartiality, confidentiality, integrity, fidelity, etc. (Lázaro, 2009: 12). However, the distinction between the profession of mediator and interpreter does not seem to be very clear and it still creates many disagreements among researchers. This may be due to the lack of professionalization of those jobs.

It should be pointed out that there is no official code of ethics in Spain for public service interpreters, nor are there any specific associations of public service interpreters in which a professional can take protection and belong. Nor are there specific requirements regarding the studies or training needed by the people responsible for doing this task. Unlike Conference Interpreting, the work of an interpreter, especially in the public field, lacks recognition in Spain and that is one of the reasons why professionalization of Public Service Interpreting has not yet happened in this country.

In any case, both practices have many points in common; for example, the lack of understanding between people, the cultural difference, the activities carried out by the qualified person, the lack of professionalization, etc. Both activities facilitate communication and sometimes the line of differentiation can be blurred. In this paper, we will mainly focus on interpreter and the user of public services.

4. Legislation on interpreting and users' profile

Going back to the user, it must be pointed out that, in theory, foreign nationals have the same basic rights as a person who speaks the official language(s) of the country they live in. Then, they should have the right to understand what it is said and to be able to communicate. However, the reality they face is diverse. Although all users of public services should have the right to understand what is said, there is no Spanish legal regulation that specifies in which cases they have the right to have a translator or an interpreter in public services.

It is only in the judicial setting that there is a legislation in which it is expressed that individuals have the right to an interpreter. These rights are guaranteed by Spanish Criminal Law, the Spanish Civil Procedure Act, the Spanish Constitution, the Universal Declaration of Human Rights, etc. (Martin, 2006: 136). They all state that, in all judicial or legal proceedings, if a person does not speak or understand the official language, he or she has the right to have a translator or interpreter.

This way Arcos (2016: 16) states "*la labor de los intérpretes es imprescindible, ya que resulta imposible juzgar un asunto o defender la inocencia de una persona si hay barreras que impiden la comunicación*" ["the work of interpreters is indispensable, since it is impossible to judge a matter or defend a person's innocence if there are barriers that block communication"].

But even in the judicial field, where the individual has by law the right interpreting services, a foreigner who does not speak any of the official languages of Spain has communicative

problems. Ortega (2011: 105) mentions, as an example, that people can file a claim through a phone call in their own language thanks to an interpreter. But then the claim needs to be affirmed at a police station, where there is no interpreting service. Thus, the claimants affirm the complaint without understanding what is written in it because it is not translated into their own language and they do not have an interpreter available to do a sight translation.

Although claims are important procedures where communication must be guaranteed, it should not be forgotten that there are many other important aspects of a person's life where good communication will be equally important. For example, at a gynecological consultation between a Muslim woman who does not speak Spanish and her doctor or at the moment when a doctor notifies the patient that he or she has a disease, etc. Similarly, we should all be able to go to the town hall of our village and understand what the worker tells us we need to register with the council, or when we want to obtain a parking space permit. No matter how serious the matter is, the user should always be able to understand what is being said. All this is due to the lack of professionalization of the interpreter and the lack of importance attached to it (Hicheri, 2008: 214).

This lack of communication brings with it the sociocultural marginalization of the foreign population, since they are the minority who cannot communicate with the majority.

These people who do not understand the official language may be illegal immigrants, legal immigrants, tourists or students. It is clear that all of them need interpreters at some point, whether they are economic immigrants or not (Aguessim, 2004: 60).

However, despite what has been mentioned so far, many of the users of public services in Spain are not foreigners who have come for pleasure. Mostly, they are foreigners who have been forced to leave their country of origin due to its economic or social situation (Aparicio and Auzmendi, 2014).

They leave behind their country of origin in search of a higher quality of life. But when they arrive in the new country, Spain in this case, many of them find themselves facing a great obstacle: the linguistic barrier (Aparicio and Auzmendi, 2014). In the country of arrival, they are part of a minority, both culturally and linguistically. It can be said that interpretation is a service provided to the minority who have suffered in public services (Martin and Abril, 2002: 208).

The profile of the people of foreign origin is of a medium-low level of education and who have few economic resources (Aparicio and Auzmendi, 2014). Perhaps this is why there is no interest in improving or investing in the service provided by interpreters in public services. In addition to belonging to a minority, users find that their culture sometimes differs greatly and that it is not understood or that it is even rejected by the majority group. It is in these circumstances that the individual should most have the right to good communication. These users, when going to a public administration office, face the worker who is part of the majority group and who speaks the official language. As was already mentioned, they should have the right to understand and be understood. The interpreter is responsible for ensuring that there is communication between both people of different groups and he or she also makes sure that there is both linguistic and cultural communication.

In addition, the working conditions of public service interpreters leave a lot to be desired. To begin with, users of this service often do not know what the figure of the interpreter is or how to work together effectively. Interpreters do not usually have a suitable place to carry out their task, and often they work standing up or in a way that does not help to do a good job. Neither do they have tools available to help them in their work, nor are they informed about the topics they are going to work with. Even so, we expect them to act professionally and to have full knowledge of the subject, which is unrealistic, especially when they are not informed beforehand about the working topic so that they can prepare and familiarize themselves with it. In addition to this there is data that shows that in recent years the salary of the interpreter in

public services has decreased, because many times they are workers of companies that win the bidding offering the lowest rates (Auzmendi, Aparicio & Cabanillas, 2018: 17).

Plus, those companies keep a big percentage of the salary. This was noted in the article published by the newspaper *el Periódico*, 10 July 2017, which stated: “*En el 2015, SeproTec recibió entre 30 y 54 euros por hora de interpretación [...] según fuentes de la empresa, mientras los intérpretes recibieron en promedio 14 euros brutos por hora*” [In 2015, SeproTec received between 30 and 54 euros per hour of interpreting [...] according to company sources, while interpreters received on average 14 euros gross per hour] (Catanzaro, 2017).

All these factors have caused the professional and qualified interpreter to not be willing to accept these conditions or jobs in public services.

In countries where interpretation is professionalized, or in other interpreting fields in Spain, we do not find these problems or shortcomings that we have just mentioned.

5. Estado de la cuestión en España

Como se ha mencionado en este documento, no está claro cuáles son los requisitos que un intérprete en los servicios públicos debe cumplir en España. La normativa legal española actual dice que cualquier persona capaz de hablar en ambos idiomas puede ejercer de intérprete en los servicios públicos. Está recogida en la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (Aparicio y Auzmendi, 2014). Por eso, hoy en día, muchos intérpretes de ese ámbito son personas que hablan ambas lenguas, pero no son profesionales ni están preparados para realizar una labor óptima. En consecuencia, la parte que se ve afectada por esta situación es la minoría extranjera.

Además, dado que aún es un ámbito no profesionalizado, a los que están formados no les interesa trabajar en este por las malas condiciones laborales. Este es un factor por el que no hay intérpretes para algunas combinaciones lingüísticas, y el inmigrante muchas veces se encuentra con que no hay un servicio de interpretación con su lengua materna.

En esos casos, algunos usuarios conocen en mayor o menor medida otra lengua, como el inglés o francés, y tienen que comunicarse con el intérprete con esa combinación lingüística. Otras muchas veces, puede que los usuarios no hablen otra lengua más conocida o no haya servicio de interpretación y se verán obligados a utilizar a un voluntario, familiar o amigo.

Por lo tanto, en ocasiones, el usuario que pertenece a una minoría debe comunicarse con su segunda, tercera o incluso cuarta lengua para poder acceder a los servicios públicos españoles donde ejercen como intérpretes personas cuyo único requisito es conocer las lenguas de trabajo.

5.1. Figuras oficiales y pasos que seguir

En el terreno lingüístico, en nuestro país, hay dos figuras oficiales: el traductor jurado y el traductor e intérprete del Ministerio de Justicia. Ambos deben de pasar un examen y cumplir unos requisitos curriculares. Pero, en la actualidad, la figura del intérprete jurado está en un segundo plano y Ortega (2006) así lo explica:

España contaba con una figura profesional acreditada y reconocida, el intérprete jurado, que constituía la figura que estaba llamada a desempeñar las labores propias de la interpretación judicial. Eso sí, para ello, sería necesario, realizar determinados ajustes a su sistema de acreditación, como ha ocurrido, por otra parte, en el caso de los intérpretes jurados Cataluña. No obstante, no parece haber sido este el caso y el profesional ha quedado relegado a un segundo plano en el ámbito de la interpretación judicial, mientras que sigue desempeñando sus funciones en el ámbito de la traducción oficial (Ortega, 2006: 273).

Asimismo, hay una tercera figura reconocida y utilizada por el gobierno. Se trata del personal administrativo para ejercer de intérprete con los idiomas más comunes (inglés, francés, árabe y alemán) y al cual no se le exige ningún tipo de formación específica. Del mismo modo, cuando

es necesario, se contrata temporal o eventualmente a personas cuyo único requisito es que conozcan el español y el otro idioma de trabajo (Valero-Garcés, 2004: 21).

Este dato deja claro otra vez que todavía no se le da la importancia y el reconocimiento que se merece a este oficio, dado que ser bilingüe no significa ser traductor ni intérprete. Se debería tener una formación y un conocimiento específico de la traducción, la interpretación, la lengua, la cultura, la historia, etc. para trabajar adecuadamente como traductor o intérprete.

Contratar a una persona que no está formada puede causar carencias en la calidad del servicio, y muchos investigadores están de acuerdo en que se tiene que profesionalizar la interpretación en los servicios públicos para que esto no se dé, y para así otorgar reconocimiento a los traductores e intérpretes y garantizar un mejor servicio para los usuarios (Martin, 2000: 3).

No hay precisión o una única definición en torno a la profesión, y por eso existen varias maneras de actuar para el intérprete: actuar de manera neutral, ser intérprete activo que ejerce de mediador cultural y ser intérprete activo, lingüística y culturalmente (Santamaría, 2017: 275). En los países donde está profesionalizada la interpretación en los servicios públicos, en cambio, no ocurre esto, porque el trabajo que ejerce el intérprete está delimitado y, además en los códigos deontológicos se recoge la manera en la que se debería de trabajar.

Dichos profesionales, de los países donde la profesión ya lleva profesionalizada algún tiempo, actúan de manera neutral dado que es lo que se estipula en los códigos deontológicos. Las personas no formadas, en cambio, tienden a seguir otra forma de actuación. Esto ocurre por desconocimiento, no por convicción personal. Además, como demostraron Martin y Abril (2008: 223) en su estudio, el 62% de los encuestados, que eran no formados, afirmaron que la empatía pudo o había influido en su actuación. Por lo que, actuaron sin regirse por un código deontológico y de manera imparcial más allá de su labor profesional, siguiendo su intuición.

Al hecho de actuar de manera neutral o invisible, o de manera visible, según Bourdieu (1980: 88), se le añade el *habitus* (conjunto de costumbres y creencias), que también condiciona la práctica interpretativa. El *habitus* es un esquema a través del cual cada individuo percibe el mundo y actúa en él. Tal y como mencionan Gauthier Blasi y Valero-Garcés, este esquema se basa en las primeras experiencias (*habitus* primario) y aquellas referidas a la vida adulta del individuo (*habitus* secundario) (2010: 101). Así pues, además de la formación, la experiencia o el compromiso de los agentes, otro factor que condiciona la toma de decisiones en la práctica interpretativa es el *habitus*. Ese *habitus* es un producto condicionado por la estructura social del individuo. Está formado por campos específicos. Entre estos están la religión, la educación, la burocracia, el arte, etc., que se estructuran dependiendo de la visión de cada uno. Del mismo modo, todas las visiones luchan por imponerse al otro (Gauthier Blasi y Valero-Garcés, 2010: 102). Este *habitus* inconscientemente nos hace actuar de cierta manera, en la interpretación en los servicios públicos en este caso. Es un condicionante más en la toma de decisiones de la práctica interpretativa. El intérprete debe ser conocedor de este fenómeno para poder actuar conscientemente. Aunque todos estemos condicionados por este *habitus*, tenemos que intentar dejar de lado todas estas relaciones de poder específicas para ser lo más imparciales posibles, y transmitir el mensaje tal y como se haya hecho en la lengua origen.

Estas relaciones de poder son más visibles entre la lengua y la cultura dominante y minoritaria. En la interpretación, cuando una de las partes involucradas pertenece a una lengua minoritaria, de manera inconsciente siempre la cultura y lengua dominante suele condicionar la toma de decisiones a favor de ella. Creemos que la mayoría de las personas formadas conocerán este fenómeno. Mediante la formación, a través de la teoría, estas personas habrán estudiado los condicionantes de la interpretación. Sabrán que hay muchos factores que condicionan consciente e inconscientemente la toma de decisiones. Además, durante la formación en este ámbito, se hace gran hincapié en que el intérprete se suele identificar muy fácilmente con el usuario por los temas tan delicados que se tratan. Se aprende que las creencias personales, educación y demás campos personales juegan un papel activo en la interpretación, aunque no

lo creamos. Del mismo modo, cuando uno recibe formación, el profesional también es consciente que hay lenguas mayoritarias que juegan un papel activo en contra de la minoritaria. Del mismo modo, durante el proceso formativo, se aprenden técnicas y medidas prácticas que pueden ayudar a trabajar conociendo todos estos condicionantes.

Esta minoría que necesita el servicio de interpretación puede que tenga como lengua materna una lengua minoritaria en su propio país, y como se ha mencionado esto dificulta aún más la obtención de un intérprete profesional con su combinación lingüística. Por ello, en muchas ocasiones cuando acuden a los servicios públicos y necesitan el servicio de un intérprete, se ven forzados a hablar en su segunda o tercera lengua para poder comunicarse. Del mismo modo, puede que ejerzan de intérpretes personas no cualificadas o voluntarios (amigos o familiares en su mayoría), lo que da pie a que no sea un acto imparcial, ni confidencial. Puede así que se mermen algunos derechos de los usuarios de esta minoría por el hecho de que la interpretación en este ámbito no está profesionalizada y lo llevan a cabo personas que no son profesionales de la interpretación de los servicios públicos que no son conscientes de ese *habitus* que hemos mencionado.

A esto hay que sumar, como ejemplo, la triste noticia que se publicó en el diario El País el día 29 de noviembre del 2001. El titular dice así: “Seis intérpretes denuncian la «indefensión» de los inmigrantes a causa de malas traducciones”. Y algunos de los comentarios que siguen son igualmente reveladores. Según un portavoz del grupo de denunciantes, “no sería raro que haya más de un inmigrante en la cárcel debido a que el intérprete no tradujo su testimonio correctamente al juez o tribunal; y no por mala fe, sino por ignorancia del idioma” (Valero-Garcés y Mancho Barés, 2002: 4).

Otro titular destacable es el de el Periódico el día 10 de julio de 2017: “La mitad de lo que se dice en los juicios que necesitan interpretación no se traduce”. El artículo, basado en un trabajo de investigación realizado por Mariana Orozco, critica la mala praxis de algunos intérpretes en el ámbito judicial:

Más de la mitad (54%) de lo que se dice en juicios con acusados o testigos que necesitan interpretación no se traduce. [...] Además, los intérpretes hacen una media de 21 errores graves de traducción por hora e intervienen con comentarios ajenos a la traducción (como opiniones y consejos) 45,5 veces por hora. [...] Las víctimas de estas prácticas generalizadas son en su mayoría inmigrantes sin recursos (Catanzaro, 2017).

Se concluye así que, a menudo, se violan los derechos de los ciudadanos en los servicios públicos. Para hacer frente a este problema, muchos profesionales reclaman un cambio integral de la forma de contratación (Arcos, 2016: 25). Además, dichos profesionales exigen que se conozca el código deontológico de su profesión y actuar neutral y fielmente (Arcos, 2017: 166). La situación actual descrita de utilizar a personas no formadas o a familiares para hacer frente a la demanda, según Martín (2000), ha sido el primer paso de los países donde hoy en día está profesionalizado el oficio. Así, insta a tomar esos países donde la profesión está reconocida como ejemplo para llevar a cabo el proceso de profesionalización en España.

Entre los países donde la interpretación en los servicios públicos está más desarrollada encontramos a Australia, Reino Unido, Canadá, EE. UU., Suecia... Todos ellos reconocen la importancia del oficio, requieren que el intérprete tenga una formación específica y que trabaje siguiendo un código deontológico, y tienen un registro de los profesionales.

Para cambiarla situación actual descrita de la interpretación en los servicios públicos, Arcos (2017) propone crear un censo de traductores e intérpretes profesionales en España para así asegurar un mínimo de garantías y mejorar las condiciones de contratación. Del mismo modo, plantea la opción de crear departamentos de asistencia lingüística en cada órgano o ministerio, para una mejor organización. También opina que es necesario un único código deontológico de intérpretes de los servicios públicos para garantizar un servicio de calidad (2017: 170).

Todas las necesidades de cambio o especificación de esta profesión se verían, en opinión de Arcos, reflejadas si se crease un colegio profesional de traductores e intérpretes. Dicho proceso

además tendría repercusiones adicionales muy positivas para los profesionales: creación de tarifas orientativas, redacción de planes de estudios universitarios, etc. (2017: 171). Mientras no se produzca el reconocimiento del papel del intérprete y no esté delimitado cual es exactamente su labor en los servicios públicos, el intérprete llevará a cabo tareas que no le incumben (Baixauli-Olmos, 2014) y no se ofrecerá un servicio satisfactorio.

5.2. Soluciones *ad hoc*

La no profesionalización y la falta de regulación de la legislación en la interpretación en los servicios públicos en España ha causado que las soluciones *ad hoc* sean muy comunes donde se necesita el servicio de un intérprete.

Valero-Garcés, en un análisis que llevó a cabo en el ámbito médico de España pudo concluir que el 53,33% de los proveedores afirmaron que alguna vez reciben pacientes cuya lengua materna no es el español, otro 45,18% contestó que muchos de los usuarios no tienen el español como lengua materna y solo dos de las personas encuestadas dijeron que apenas ven acudir personas con esas características (2006: 187). Estos datos van a seguir aumentando dado que España acoge cada vez a más personas de origen extranjero. Por eso, la necesidad de intérpretes es muy elevada. Según veremos, a esta nueva necesidad de comunicación se le hace frente con soluciones *ad hoc*, que a veces no son las más idóneas.

En el ámbito judicial, esto ocurre porque la normativa relativa a la traducción e interpretación en el ámbito jurídico-administrativo es obsoleta y no está adaptada a la nueva realidad sociocultural de España (Arcos, 2017: 169). Tal y como critica Arcos, esa normativa legal sobre el derecho de tener un servicio de interpretación, tampoco especifica los requisitos que debería reunir un intérprete para ejercer en entornos judiciales (2016: 16). Esta situación da pie a que haya traductores e intérpretes *ad hoc*, que no se cumpla el código deontológico y que se violen los derechos de los ciudadanos (Arcos, 2016: 25).

Se da la misma situación en los centros penitenciarios. En estos centros, al igual que en los demás ámbitos de los servicios públicos, el número y presencia de personas extranjeras ha aumentado. Por ejemplo, la lengua árabe está cada vez más presente en el ámbito de la interpretación en los centros penitenciarios. Pero la solución a esta necesidad suele consistir en utilizar a los propios reclusos e internos del centro penitenciario (González, 2006: 161). Esta solución *ad hoc* no es una buena solución, pues el interno no tiene conocimientos de interpretación y se viola el principio de confidencialidad. Del mismo modo, no podemos saber hasta qué punto el extranjero conoce las lenguas de trabajo o las técnicas interpretativas para ejercer de enlace (González, 2006: 161).

A pesar de que la diversidad de idiomas es amplia, no suele haber servicios de interpretación para los reclusos en plantilla. Los centros penitenciarios apuntan que no hay necesidad para ello y que se las arreglan “como pueden” (González, 2006: 161). Así, cada centro lleva a cabo soluciones *ad hoc* que piensan que les funcionan y solventan la falta de comunicación. La solución por excelencia parece ser el uso de los internos que conocen la lengua. Sin embargo, suele haber problemas de incomprensión lingüística y para disfrazar esa carencia se incentiva que los reclusos se formen a través de los programas de formación. Esta iniciativa se lleva a cabo en la comunidad autónoma de Navarra, por ejemplo (González, 2006: 162). Otra solución *ad hoc* en este ámbito es la formación de los funcionarios. Para evitar los casos en los que un recluso está en situación de poder sobre el otro, algunos centros prefieren formar lingüísticamente al funcionario para que este ejerza de intérprete. Este es el caso del centro penitenciario de La Rioja, por ejemplo (González, 2006: 162).

Hay excepciones a estas soluciones *ad hoc*. En los centros de Monterroso (Lugo) y Villabona (Asturias) cuentan con un traductor/intérprete de árabe en plantilla (González, 2006: 162). Esto es el resultado de una de las medidas adoptadas por el gobierno de la nación tras los atentados

del 11-M. En total se convocaron 30 plazas de traductores/intérpretes (González, 2006: 162). Sin embargo, González (2006: 162) apunta que esta medida se adoptó por seguridad y no porque las autoridades estuvieran concienciadas sobre la situación de los reclusos que no tienen un servicio de interpretación a su disposición.

Además del de Valero-Garcés y González, hay otros estudios que corroboran esta tendencia de utilizar soluciones *ad hoc* en vez de intérpretes formados en los servicios públicos. Morera (2000), acerca de las soluciones adoptadas en estas situaciones de incompatibilidad lingüística, menciona dos: una se refiere al uso de familiares o amigos que hablan el español, y la otra solución más común es recurrir a personal sanitario que hable la lengua extranjera.

Según González (2006: 162) este ámbito es el que menos atención ha recibido en lo relativo al servicio de interpretación. Aunque el objetivo de las instituciones sanitarias sea proporcionar bienestar a las personas, en la mayoría de los casos no se ofrece un servicio de interpretación profesional.

No hay significantes diferencias de actuación entre las comunidades autónomas de España, y lo más habitual es que los familiares o acompañantes de los pacientes ejerzan de intermediarios para que haya comunicación entre el personal sanitario y el paciente. Tampoco son pocos los casos en los que los niños ejercen de enlace (González, 2006: 163). Otra de las soluciones *ad hoc* de este ámbito es que los médicos u otros miembros del personal sanitario se comuniquen mediante sus conocimientos lingüísticos cuando coincide con la lengua del paciente. Del mismo modo, se ponen en contacto con las embajadas correspondientes o con las ONG para solucionar la incomprensión lingüística (González, 2006: 163).

Las autoridades no conocen la práctica interpretativa en este ámbito (González, 2006), y así acaban por no darle importancia. Por eso mismo, tampoco se exigen requisitos realistas. Un ejemplo de esto sería que el examen para ser traductor-intérprete jurado se realice sin diccionario (Filipetto, 1999).

Pero para los propios intérpretes de los servicios públicos en España es difícil formarse en esta área, dado que no hay muchos cursos o grados para ello. Además, la mayoría están centralizados en Madrid. En cuanto a las lenguas minoritarias, es más complicado formarse porque no hay apenas estudios de interpretación. Y si se intenta formar en un ámbito específico de la interpretación, los servicios públicos en este caso, y en una lengua minoritaria, las opciones son casi nulas. Una dificultad con la que se encuentra es que las herramientas o materiales para formarse y trabajar como, por ejemplo, glosarios o diccionarios especializados, son muchos más escasos en las lenguas minoritarias (Valero-Garcés, 2008: 4).

La Administración no considera que esos cursos sean necesarios porque, como ya se ha visto en este trabajo, no se exige una formación para ejercer, y se cree que conocer las lenguas de trabajo es suficiente. Del mismo modo, muchas de esas personas ejercen la interpretación por vocación o de forma voluntaria, y finalmente se asume que, dada la cuantía de los emolumentos, no hace falta formarse.

Tampoco es necesario hacerlo, porque en el ámbito judicial cualquiera puede inscribirse en una bolsa de trabajo como *freelance* y el único requisito es que el candidato se considere capaz de llevar a cabo la tarea (Martín, 2006: 9).

Así las cosas, no hay garantías de un buen servicio, e incluso los propios intérpretes denuncian las irregularidades (Hernández, 2001). Además, últimamente se está optando cada vez más por la subcontratación de servicios de traducción e interpretación mediante empresas privadas, para quienes es suficiente que se conozca la lengua, por lo que la figura del intérprete en plantilla está desapareciendo (Ortega Herráez, 2004: 131).

De esta manera, los servicios públicos consiguen ahorrarse la formación de los intérpretes que hasta entonces asumían. Así, Ortega Herráez opina que las empresas subcontratadas suponen un ahorro para los fondos públicos, y este cambio, en parte, es el resultado de una falta de

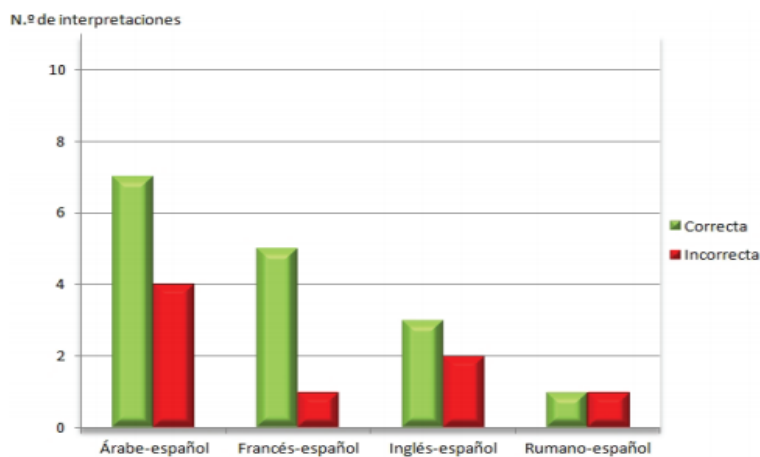
capacidad de organización del servicio de traducción e interpretación de la Administración (2004: 134).

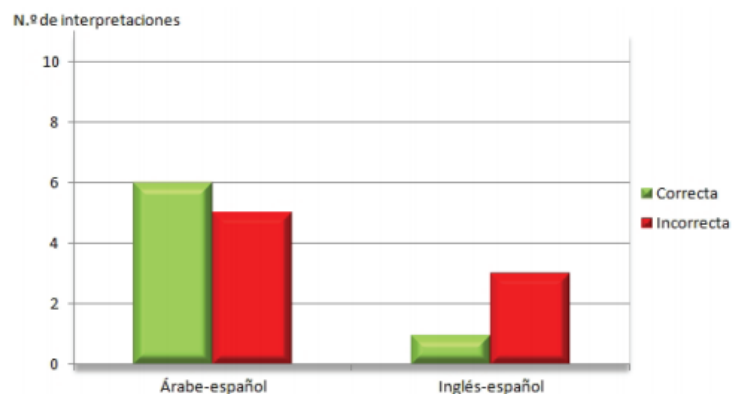
Entre las posibles vías solucionadoras existentes a la problemática en el ámbito legal, González menciona la creación de un sistema de oficinas para supervisar las contrataciones y la calidad del servicio (2006: 167). Del mismo modo, sugiere que las plazas de los intérpretes en plantilla deberían ser de categoría o grupo 1 (técnico lingüista). Así, tener la licenciatura de traducción e interpretación debería ser un requisito (González, 2006: 164).

Para Martín (2006: 140) una posible solución para esta situación y sus consecuencias, entre las que se encuentran problemas de impago, mal servicio o huelga del ámbito judicial, podría ser la creación de una oficina integrada de interpretación y traducción, con el fin de conseguir una organización interna.

La solución que propone Arcos es crear un censo de traductores e intérpretes profesionales para asegurar un mínimo de garantías y mejorar las condiciones de contratación. Del mismo modo, plantea la opción de crear departamentos de asistencia lingüística en cada órgano o Ministerio, para una mejor organización. También opina que es necesario un código deontológico para garantizar un servicio de calidad (2017: 170). Todas las necesidades de cambio o especificación de esta profesión se verían, en opinión de Arcos, reflejadas si se crease un colegio de traductores e intérpretes. Dicho proceso, además tendría repercusiones adicionales muy positivas para los profesionales: creación de tarifas orientativas, redacción de planes de formación, etc. (2017: 171).

Algunos efectos adversos de la interpretación en el ámbito sanitario, que son parte de la realidad antes descrita, se pueden observar en el trabajo de Ilie, Jaime y Vitalaru. Compararon la actuación de intérpretes formados con la de los no formados de varios idiomas. En este ámbito, las soluciones *ad hoc* también son habituales. Sus resultados muestran que el protocolo de presentación lo realizan más a menudo y correctamente las personas formadas; mencionando además los principios del código deontológico (2014: 223).





- El primer gráfico muestra las veces en las que los intérpretes formados realizaron el protocolo de presentación correcta e incorrectamente. El segundo muestra la realización del protocolo correcta e incorrectamente por parte de los intérpretes sin formación (Ilie, Jaime y Vitalaru, 2014: 223)

Cabe destacar, del mismo modo, la gestión de la comunicación, porque las personas formadas lo hacen correctamente en un 82,6%, frente al 40% de las personas sin formación. Otro dato es que los intérpretes formados intervienen con voz propia en el 52% de las veces (la mayoría a través de formulaciones tipo: el intérprete aclara que...), frente al 100% de las personas sin formación. Además, se menciona que hay trabajadores del ámbito sanitario que no saben cómo trabajar con los intérpretes, por lo que ignoran que deben dirigirse directamente al paciente, que deben de respetar los turnos de palabra, etc. Subrayan que utilizar a familiares o amigos como intérpretes en un ámbito especializado como es la medicina puede llevar a errores. Una vez más, como solución, las autoras del estudio abogan por la formación, tanto de los profesionales sanitarios como de los mediadores o intérpretes (2014: 233).

Otro estudio donde se analiza este servicio de interpretación es el de Valero-Garcés (2010), que analiza diversas situaciones del ámbito sanitario donde es necesaria la interpretación, y las diferentes prácticas que se llevan a cabo.

En este ámbito no siempre el usuario del servicio público tiene un intérprete a su disposición, y el proveedor de los servicios públicos puede ser un interlocutor que hable o no su lengua. Así, el agente sanitario se ve obligado tener una competencia que no es propia de su trabajo, y a desarrollar estrategias para poder comunicarse (Valero-Garcés, 2010: 230). La autora analiza tres tipos de casos: la comunicación diádica (donde no comparten la misma lengua y donde una de las partes habla un poco la otra lengua), la comunicación triádica con un voluntario y, por último, la comunicación triádica con un intérprete.

El estudio muestra que, en el ámbito sanitario español, cada vez hay pacientes de culturas, creencias, religiones o lenguas diferentes, por lo que las necesidades son nuevas. El análisis de las grabaciones de las conversaciones muestra que la comunicación está en peligro cuando la comunicación es diádica. Cuando los médicos intentan hablar en otra lengua, tienden a utilizar un español simplificado, un lenguaje agramatical, no conocen la terminología y hay problemas para entender los acentos, lo que a menudo merma la comunicación (Valero-Garcés, 2010: 243). Es esos casos, es cuando se solicita la intervención de un intermediario aportado por el paciente, normalmente familiares o incluso niños (Valero-Garcés, 2003c). En los casos donde la interpretación la hace un voluntario o familiar, éste tiende a tener un papel activo, a hacer omisiones o adiciones y a no trasladar información a la tercera parte cuando se participa de forma activa. Por consiguiente, una parte se queda excluida y no entiende lo que ocurre. Lo que

debería ser una interacción entre médico y paciente, se convierte en una interacción entre el médico y el voluntario o familiar (Valero-Garcés, 2010: 239). En este estudio se desaconseja la sugerencia que hacen muchos profesionales de sanidad sobre ir acompañados de un familiar o amigo para poder comunicarse (Valero-Garcés, 2010: 240).

En cambio, en los casos de intérpretes formados hay comunicación directa y eficaz entre el personal sanitario y el paciente a través del intérprete.

López Abuín opina que la causa de esta situación en el ámbito sanitario es la concepción. El sistema sanitario español se concibe como bio-médico y apenas incluye factores culturales, sociales o religiosos (2003: 13).

Para mejorar este panorama, y para que la comunicación sea de calidad, se debería instaurar un servicio de intérpretes profesionales, además de crear cursos específicos para formar a los acompañantes y a los profesionales sanitarios, para que aprendan a trabajar con intérpretes (Valero-Garcés, 2010: 245).

La contratación en el ámbito de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado no es mejor. En su trabajo Martín (2006: 141) recalca que es un panorama insatisfactorio en el que se realizan contrataciones de personas jóvenes desempleadas de larga duración durante los meses de verano para ejercer como intérpretes, o de personas indocumentadas que conocen la lengua cuando es necesario.

En el ámbito escolar el desconocimiento de este trabajo es semejante, y en un documento de la Junta de Andalucía incluso se sugiere utilizar a escolares como intérpretes (Martín, 2006: 146). Ozolins (2000: 23) opina que estas soluciones *ad hoc* se llevan a cabo en países donde este trabajo no está profesionalizado y que es la respuesta inmediata y rápida a una nueva necesidad. En este contexto se contratan o utilizan a personas que están disponibles y que conocen las lenguas, lo que a menudo significa que lo lleva a cabo una persona que el usuario conoce y por lo tanto pertenece a la minoría lingüística. Asimismo, puede que se transfieran las mismas actitudes negativas que se tienen con las minorías, o que el intérprete tome partido (Abril, 2006: 96, 97).

Gentile menciona que el reflejo del estatus social de los usuarios del servicio puede ser una posible razón del panorama actual de la falta de reconocimiento y profesionalización en España, y no ese desconocimiento que venimos mencionando (1996: 11). Además, el hecho de que los usuarios sean muchas veces inmigrantes con pocos recursos y los intérpretes de los servicios públicos voluntarios, desempleados, profesionales de otras ramas o incluso niños (soluciones *ad hoc*), es una característica de los países donde la interpretación en los servicios públicos no está profesionalizada. Este es el caso en España.

Estas soluciones *ad hoc*, puede que ayuden a la comunicación entre dos personas, pero no se puede saber hasta qué punto, dado que no hay ningún tipo de control de calidad sobre los servicios de interpretación que se prestan. Por esta razón se puede pensar que los pocos recursos que se obtienen de la Administración para la interpretación en los servicios públicos no se emplean de forma eficaz.

A pesar de que no hay controles de calidad, algunos estudios han analizado la percepción del usuario y la calidad de las interpretaciones realizadas por estas personas *ad hoc*, gente que no tiene formación de intérprete. León, Jordà y Prado (2016) recabaron los testimonios de algunos usuarios del servicio de interpretación en el contexto de los refugiados en España. En esas entrevistas algunos usuarios relataban que el intérprete tomaba partido en la conversación y, además, llegaba a contradecir al refugiado. Del mismo modo, en otros casos los empleados detectaron un dominio demasiado bajo por parte del intérprete. Los proveedores de servicios y responsables de instituciones también narraron alguna experiencia negativa que tuvieron con el servicio de interpretación. La mayoría de esos intérpretes no eran profesionales (León, Jordà y Prado, 2016: 41).

Torregosa y Sánchez analizaron la percepción del usuario en el ámbito judicial. Todos los usuarios decían haber tenido problemas con el servicio. Decían que el intérprete tenía conversaciones paralelas y que no las traducía. Del estudio se concluye que el grado de satisfacción es bajo. Mencionan que esta es la situación, entre otros motivos, porque para muchos idiomas, sobre todo los menos conocidos, no se tiene que acreditar la formación universitaria que demuestre el conocimiento (2017: 113).

Se trata de un problema muy grave. Estas soluciones *ad hoc* pueden influir negativamente en el usuario. Además, en el contexto en el que esto ocurre, muchas son situaciones muy complicadas para los usuarios, y un error del intérprete puede tener repercusiones muy grandes. De todas formas, hay que recordar que estas soluciones *ad hoc* consisten muchas veces en familiares o voluntarios que ejercen de intérprete sin ánimo de lucro, o con el objetivo de ayudar. Además, es casi seguro que, en muchos casos, si no estuviesen esas terceras personas, la comunicación entre el proveedor y la minoría sería inexistente.

La principal carencia no es el uso de los voluntarios o familiares, sino la falta de organización y profesionalización del servicio de interpretación en estos contextos. Por parte de algunos expertos se han dado propuestas de mejora de la organización. Sánchez (2011: 135) ha creado una lista con las habilidades que se le debe exigir a un intérprete en los servicios públicos: conocimiento histórico, cultural y social; habilidades comunicativas; habilidades técnicas adaptadas a la situación; habilidades sociales, etc.

Exigir estas mínimas competencias o habilidades a las personas que ejerzan evitaría que hubiera casos como los mencionados en los medios de comunicación y además ayudaría al reconocimiento y profesionalización.

5.3. Interpretación de la lengua de signos en España

Al contrario que con las lenguas minoritarias, con la lengua de signos se suele ofrecer el servicio de interpretación. Pero sigue teniendo sus desventajas. La sordera se considera una discapacidad en nuestra sociedad. Aun así, para los discapacitados hay un mayor acceso a recursos para lograr su integración. Se desarrolla en este contexto la figura del intérprete, como puente sobre esas barreras de comunicación. Pero el considerar la interpretación como asistencia puede obstaculizar la profesionalización de la interpretación de la lengua de signos. Y así ha ocurrido durante la historia (Abril, 2002: 99).

El estatus que tenía la interpretación de la lengua de signos era reflejo de la misma. Aquí también, en muchas ocasiones, los intérpretes eran voluntarios. Se consideraba que el intérprete era un acompañante y que realizaba todo tipo de tareas: entre ellas, la de defender los intereses de la persona y sobreprotegerla (Abril, 2002: 99).

Hoy en día, como en muchos de los ámbitos mencionados, la interpretación todavía lo ejercen voluntarios o familiares. Aun así, Abril (2002: 99) menciona que a través de la sensibilización de las minorías se está consiguiendo la profesionalización de los intérpretes en la lengua de signos.

La profesionalización está directamente relacionada con el estatus que tenga la lengua de signos, y en España no está reconocida oficialmente. Aun así, se ha avanzado: se creó la Asociación de Intérpretes de Lenguaje de Signos de España (ILSE), elaboraron un código de ética y pusieron en marcha un ciclo de grado superior de interpretación de lenguaje de signos, un curso de experto universitario en interpretación de la lengua de signos española (LSE)-Español-Inglés de la Facultad de traducción e interpretación de la universidad de Granada... (Abril, 2002: 101). La creación de esta asociación y la disponibilidad de formarse ayudará a la visibilidad y a la profesionalización de la interpretación de la lengua de signos, aunque todavía queda camino por recorrer.

En la actualidad, al igual que con las demás combinaciones lingüísticas, en cualquier ámbito de los servicios públicos, el usuario no suele tener disponible un intérprete de lengua de signos. Una trabajadora de Osakidetza, el servicio público de salud del País Vasco relató que una mujer, que iba a dar a luz, pidió un/una intérprete de lengua de signos. Hasta ese momento había recibido el servicio de una persona voluntaria de una asociación, pero le habían comunicado que no podían garantizarle ese servicio durante el todo el periodo que un parto puede durar (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 17). Este relato además ejemplifica las desventajas de hacer uso de voluntarios.

5.4. Las nuevas tecnologías en la interpretación

Aunque se trate de un trabajo no profesionalizado, la tecnología ya ha llegado a la interpretación en los servicios públicos con el objetivo de dar un mejor servicio, lo que resulta paradójico. Estos son la interpretación telefónica o por videoconferencia. Estas prácticas están cada vez más presentes, sobre todo en el ámbito judicial. Por ejemplo, se utilizó este servicio en el juicio por los atentados de Madrid del 11-M.

Otro ejemplo que demuestra el protagonismo que están adquiriendo las tecnologías es el *Plan Estratégico de Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012* donde se pretende impulsar el uso de las mismas (Ortega, 2011: 102). De hecho, Díaz propone que la capacidad del manejo de herramientas tecnológicas e Internet sea parte de las subcompetencias necesarias de un intérprete (2011: 280). Esta estaría incluida dentro de la subcompetencia estratégica o de transferencia que es necesaria para ser intérprete en los servicios públicos. Las otras subcompetencias necesarias que Díaz menciona son:

[...]del modelo de Kelly acerca de las siete subcompetencias necesarias de un intérprete de los servicios públicos, como son:

- (1) comunicativa y textual en al menos dos lenguas y culturas
- (2) cultural e intercultural
- (3) temática
- (4) instrumental profesional
- (5) psicofisiológica
- (6) interpersonal
- (7) estratégica o de transferencia (Díaz, 2011: 280).

El uso de las tecnologías también es una práctica común en el ámbito sanitario. La interpretación no está profesionalizada, por lo que normalmente no hay en plantilla, en los centros de salud, profesionales para atender al usuario que no domina la lengua oficial. Aun así, la demanda sigue creciendo, porque como hemos visto, España es cada vez más multicultural y hay más personas que viven en España y que no entienden la lengua. Para hacer frente a esa demanda precisamente se hace uso de la interpretación telefónica en este ámbito.

Para hacernos una idea, entre el año 2000 y 2009 en España el número de habitantes era de 46.157.822 y los inmigrantes eran 4.526.522 (Goretti, 2011: 285). En los centros públicos la opción que estos organismos más utilizan es la de la interpretación telefónica. Aun así, existen diferentes tipos de programas, y algunos no necesitan ni intérprete. Entre estos está el denominado Doctor Speaker, etc. (Goretti, 2011: 289).

Estas modalidades se han desarrollado para abaratar costes, pero algunos de estos programas limitan mucho la comunicación e incluso pueden llegar a crear confusión entre los interlocutores. Los pacientes encuestados por Goretti (2011: 290) afirman que, gracias a tener un intérprete, la comunicación ha sido fluida. En cambio, los que han utilizado los programas bilingües, donde no hay intérpretes, dicen que la comunicación se veía limitada. Del mismo modo, los médicos también están satisfechos con la interpretación telefónica por su eficacia.

Pero tiene sus inconvenientes; a veces, lo que debería ser una interpretación telefónica para interponer una denuncia, es decir, una comunicación triádica, es en realidad diádica. Además,

los intérpretes son los encargados de tramitarlo, una tarea que no debe formar parte de su trabajo (Ortega, 2011: 104). Otro inconveniente de la interpretación telefónica es que se pierde el lenguaje corporal tanto del usuario como del intérprete, lo que dificulta y empobrece el trabajo (Díaz, 2011: 280).

La interpretación telefónica es una respuesta inmediata a la necesidad de entenderse, pero el desarrollo de la interpretación telefónica se ha llevado a cabo sin analizar la “co-presencialidad” del intérprete, lo que podría tener repercusiones en su actuación por el objetivo de ahorrar en gastos.

Beverly (2011: 275) analizó el servicio de interpretación telefónica que se presta en el ámbito de la salud mental junto con los médicos que lo utilizan. Llegaron a la conclusión de que el mayor inconveniente para el intérprete es no poder ver a los demás interlocutores, algo esencial en ese ámbito. Habrá casos en los que los pacientes están agitados o nerviosos, y es esencial que el intérprete pueda ver el lenguaje corporal para poder así solventar la situación más rápidamente. Para hacer frente a este escollo, y dado que en la actualidad la tecnología y la co-presencialidad del intérprete son algo inevitable, propone mejorar el servicio utilizando Skype. Es un servicio gratuito que además deja ver el lenguaje corporal de los interlocutores. Para llevar a cabo con éxito la interpretación mencionada es necesario formar al profesional, y que haya un protocolo (Beverly, 2011: 274).

Dado que es una modalidad que está aquí para quedarse, se debería de desarrollar de forma que sea eficaz y de calidad (Ortega, 2011: 110). La interpretación por videoconferencia e interpretación remota pueden ser además una solución para las combinaciones lingüísticas donde escasean los profesionales, incluso puede ser de utilidad para donde no haya intérpretes en plantilla (Ortega, 2011: 101).

El objetivo debe ser utilizar las nuevas tecnologías de manera que se aprovechen lo máximo posible y que ayuden a todos a tener una mejor comunicación (Beverly, 2011: 275).

Asimismo, el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la investigación y la comunicación (TIC) también están cada vez más presentes. Estas son cada vez más comunes y son muy positivas en los países de acogida, pero no es el caso con las lenguas minoritarias porque muchas veces son inexistentes. Para estas lenguas hace falta que haya un desarrollo de programas de traducción automática, creación de bases de datos, redes internacionales, bancos multilingües en las lenguas minoritarias o combinaciones entre lenguas menos frecuentes (Valero-Garcés, 2013: 81).

Así ocurre, por ejemplo, con el euskera. En esta lengua minoritaria hay una escasez de herramientas tecnológicas que se debe de solucionar. Esta idea la defienden muchas investigadoras y profesionales de este ámbito (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 17). Valero-Garcés también defiende esta idea:

A nivel internacional la utilización de recursos informáticos y su aplicación a la T&ISP es quizás uno de los aspectos más destacables en los últimos años si bien queda un largo camino por recorrer: el desarrollo de programas de traducción automática, de memorias de traducción o bases de datos, redes internacionales o bancos multilingües. Todo ello está por hacer en ciertas combinaciones de lenguas (Valero-Garcés, 2008: 4).

5.5. La no profesionalización, falta de delimitación de la figura del intérprete y soluciones

España se sitúa a medio camino entre la negación de las necesidades de intérpretes en los servicios públicos y soluciones *ad hoc*. El servicio de interpretación, sobre todo con una combinación de lenguas minoritarias de por medio, lo hacen personas no formadas o voluntarios. La mayoría de las veces el servicio deja mucho que desear, o es inexistente (Abril, 2006: 105). Para encaminarnos hacia la profesionalización, convendría definir claramente lo

que es la interpretación en los servicios públicos para poder así delimitar su tarea (Abril, 2006: 716).

De hecho, Valero-Garcés coincide en que uno de los problemas principales es la falta de delimitación de lo que es un intérprete: “uno de los principales problemas es que no existe un acuerdo generalizado sobre el campo de acción de esta actividad traductora” (Valero-Garcés, 2003b: 6).

Pero por ahora esto no ha ocurrido y unas de sus consecuencias es que no se sabe a qué perfil de personas hay que contratar. Por eso mismo, se suelen contratar a personas que conocen las lenguas de trabajo. Pero Hicheri (2008) ha podido constatar mediante su experiencia que la tarea del intérprete no es meramente lingüística y que el nivel lingüístico tiene repercusiones en la integración de los extranjeros en la sociedad. Así, es importante delimitar la figura del intérprete para saber qué conocimientos exigirle. Menciona que dos de las irregularidades más frecuentes en las comisarías son recurrir a terceros y cuestionar la necesidad del intérprete (Hicheri, 2008: 214). Esto último sucede por el desconocimiento, la falta de reconocimiento y por la falta de delimitación de la figura del intérprete. Cuando las fuerzas de seguridad tienen un detenido que no hable la lengua oficial, lo más habitual es utilizar a alguien de plantilla que hable o conozca el idioma para poder comunicarse. A esta persona se le exige una tarea que no le incumbe y ocurre porque la figura del intérprete no está delimitada.

Hale (2005) explica que hay varios puntos de vista de entender lo que es el intérprete. Esto ocurre porque se puede ejercer sin formación y porque no se le exige; porque las condiciones laborales dejan que desear y causan abandono laboral; y porque no está definido uniformemente lo que es un intérprete.

Estos tres investigadores, entre otros, mencionan que utilizar a personas *ad hoc* para prestar los servicios de interpretación en los servicios públicos es perjudicial y que hay que delimitar su figura para que tenga lugar el objetivo más importante, el proceso de profesionalización. Pero esto no ha ocurrido porque a la interpretación no se le da la importancia que merece. Todos los investigadores presentados en este trabajo están de acuerdo en que la interpretación en los servicios públicos en España no está profesionalizada.

Todas las carencias de la interpretación en los servicios públicos están relacionadas y opinamos que tienen su origen en la falta de profesionalización. Las condiciones laborales no son óptimas y muchos se niegan a aceptar trabajar con ellas. Además, los interlocutores que hacen uso del servicio desconocen cómo comportarse, y no se desarrolla de la mejor manera. Dado que no es un trabajo reconocido, no está claro cuáles son exactamente las competencias de un intérprete y qué requisitos debe de cumplir para serlo. Del mismo modo, no se exige ningún tipo de formación para ejercer, y en ocasiones la interpretación la hace un voluntario, amigo o familiar porque no se garantiza que haya este servicio en todos los ámbitos de los servicios públicos. Esto ocurre porque, en opinión de algunas personas, conocer dos lenguas puede ser suficiente para poder transmitir aspectos lingüísticos, culturales, terminológicos, circunstanciales, sentimentales... Esa solución *ad hoc* no es la mejor porque hemos visto que la comunicación se puede ver mermada o que se pueden crear nuevos conflictos.

A esta relación en cadena se le tiene que dar la vuelta. Profesionalizando la interpretación en los servicios públicos se causaría un efecto dominó en las carencias mencionadas. Aunque es un proceso largo y complejo, resulta necesario.

Del mismo modo, muchos de los expertos mencionados en este trabajo defienden que la profesionalización y reconocimiento son imprescindibles si queremos que desaparezcan los titulares de los medios de comunicación mencionados. Además, la formación es otra solución general con la que todos están de acuerdo. Pero la formación debería conllevar luego la profesionalización.

No son menos importantes las soluciones o sugerencias más específicas que este trabajo ha recogido de otros investigadores, como la investigación, creación de un registro de

profesionales, asociaciones, actuar bajo un código deontológico... Medidas que ayudarían a delimitar y definir las tareas del intérprete.

Abril (2006: 717) propone que se lleve a cabo la profesionalización para tener un marco de referencia para encontrar herramientas en la toma de decisiones. Cree que la tipificación de la ISP como género que propone ha ayudado a configurar ese marco de referencia. Con la profesionalización de la interpretación, se exigiría una formación y acreditación que iría acorde con ciertas condiciones laborales y atraería a trabajar en los servicios públicos a los intérpretes. Muy interesante nos han parecido las ventajas mencionadas por Ortega (2011: 101) y Beverly (2011: 275) en el apartado de la interpretación por videoconferencia e interpretación remota. Se trata de una modalidad que cada vez está más presente y hay que usarla en favor del intérprete, de manera que le beneficie y no cree dificultades. Este tipo de modalidad puede ser valiosa para no utilizar a personas *ad hoc* cuando se necesite a un intérprete con lenguas minoritarias, y además el uso del Skype puede ser muy beneficioso para hacer frente al problema de no poder ver el lenguaje corporal de los interlocutores. Hay que llevar a cabo cambios que mejoren la comunicación y de manera que se aprovechen lo máximo posible los recursos a nuestra disposición.

Otra posible solución la expone Aguessim, quien propone:

Que se contrate a más traductores profesionales durante todo el año y así se evite el amiguismo y los abusos. Que empiecen a darle de una vez por todas la categoría que le corresponde y que es la de Licenciado. Que se movilicen todos los profesionales de la traducción y la interpretación social en contra de las injusticias e intrusismos que se dan en esta profesión. Que las distintas Administraciones se involucren con financiación y apoyo a traducciones como la de la Ley de Extranjería. Que se reconozca que la integración sólo puede concebirse desde la igualdad de oportunidades, nunca desde la sumisión de una comunidad a otra. Que se sensibilice más a los medios de comunicación (Aguessim, 2004: 65).

Otra herramienta que puede ayudar a la mejora de la práctica interpretativa es tomar como ejemplo aquellos países o instituciones donde se ofrezca un buen servicio. Australia y EE. UU. son dos países donde la interpretación está profesionalizada. Se podrían investigar las medidas que se emplearon para lograrlo y también los programas que emplean en la actualidad, e intentar instaurarlos en nuestro país. Del mismo modo, podemos tomar como ejemplo, para ofrecer un mejor servicio de interpretación, al Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Dicho organismo garantiza el servicio de interpretación sea cual sea la combinación lingüística. Se realiza este servicio por equipos de intérpretes de plantilla y *freelance* que son “facultados” o formados (Pascual, 2015: 36).

El intérprete tiene a su disposición un programa donde puede consultar las próximas ocho semanas, los temas con los que va a trabajar, con qué intérprete trabajará... (Pascual, 2015: 37). Además, para crear los equipos de trabajo, este organismo tiene en cuenta la lengua del procedimiento, las lenguas de los Estados miembros, la composición de la sala y el idioma de los visitantes (Pascual, 2015: 37). Junto con otras herramientas disponibles, esta forma de organización permite que se desempeñe un servicio de calidad.

Asimismo, la Unión Europea suele organizar jornadas como el “Foro de reflexión sobre multilingüismo y formación de intérpretes” que reúne a las personas expertas de mayor prestigio y experiencia en la materia en el ámbito de la Unión Europea. A través de jornadas de este tipo, el Estado español puede aprender y tomar como ejemplo las medidas que hayan ayudado a la profesionalización y organización de la práctica.

Algunas de las soluciones mencionadas en este apartado ya se han puesto en marcha en España, lo que da motivos de esperanza para la mejora de la interpretación en los servicios públicos.

Pero también hay soluciones positivas que son el resultado de otros conflictos o el reflejo de que el servicio de interpretación en los servicios públicos todavía tiene un largo camino hasta la profesionalización. Por ejemplo, hay unos pocos centros penitenciarios en España que tienen

traductores/intérpretes en plantilla. El gobierno decidió convocar 30 plazas para la combinación lingüística árabe-español. Esto ocurrió tras los atentados del 11-M, y fue una medida implementada por razones de seguridad. No fue consecuencia de la sensibilización por parte de la Administración (González, 2006: 162).

De manera similar, en la actualidad, la magistrada Pilar de Luna Jiménez de Parga en varias ocasiones ha suspendido juicios aduciendo el derecho de los acusados a tener un servicio eficaz de interpretación (Pajarín, 2009: 120). Aunque sea beneficiosa la práctica de la magistrada, hay que tener presente que estamos ante casos en los que una persona no relacionada con la profesión de la interpretación, y que no entiende la lengua extranjera, se llega a dar cuenta que el usuario no está bien atendido por un intérprete en los servicios públicos en España.

Entre las medidas de cambio positivas que están en marcha tenemos el informe de 2012 de CEAR. En él, se insta a que se lleven a cabo cambios en los servicios públicos para destinar los recursos necesarios para que se disponga de un buen servicio de interpretación. Se menciona la necesidad de la profesionalización para que se obtengan condiciones laborales acordes. De no ser así, podría convertirse en un sector laboral precario que explote a personas sin la formación adecuada y que no se dispongan de unas mínimas garantías (Las Heras, 2012).

En la actualidad, en nuestro país, en la mayoría comunidades autónomas hay universidades donde se imparte el Grado de Interpretación. Pero los lugares que ofrecen formación para la interpretación en los servicios públicos son escasos. Las universidades que ofertan formación específica en este ámbito son la Universidad de Alcalá y la Universidad de Granada. Además, estas dos entidades tienen grupos de investigación: el grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos) en la UAH y los grupos GRETI en la Universidad de Granada. Son, precisamente estos grupos quienes más trabajos de investigación han publicado sobre la interpretación en los servicios públicos. Pero en comparación con los demás tipos de interpretación, la investigación es bastante escasa (El Islam Sidi Bah, 2015: 20). Además, estos dos grupos de investigación junto con otros forman parte de la red COMUNICA que se encarga de coordinar las investigaciones sobre Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación y Mediación Intercultural (El Islam Sidi Bah, 2015: 21). Esta sería otra de las soluciones más específicas que han mejorado en algún aspecto la interpretación en los servicios públicos en España. Esos trabajos han servido para teorizar sobre temas que antes nunca se habían tratado en la interpretación en los servicios públicos, como el intrusismo laboral, la escasa formación de los intérpretes, las condiciones laborales, las diferencias de la interpretación en los servicios públicos frente a otros ámbitos, etc.

Valero-Garcés propone una serie de acciones como medida para hacer frente a esa escasez de investigación en el ámbito de la interpretación. La investigadora opina que se deberían de investigar los trabajos de fin de máster (TFM) de estudiantes de interpretación en los servicios públicos. Admite que la calidad de estos no es comparable a la de una tesis doctoral o a la de una investigación realizada por un investigador experimentado. Pero estos trabajos tienen ideas y propuestas de sociedades distintas y también recaban la percepción de los intérpretes entre dichas sociedades (2013: 85). Algunas de esas acciones que Valero-Garcés ha puesto o pretende poner en marcha para la investigación de los TFM, son las siguientes:

- Creación de un catálogo de trabajos presentados para su consulta en la red de bibliotecas universitarias o foros especializados que incluye el título, nombre del autor, año de defensa del TFM, palabras clave y un resumen en inglés y en español, que facilitan su identificación o ayudan en la búsqueda de información.
- Creación de una revista o serie de publicación anual que incluya una selección de TFM.
- Publicación en línea o en formato electrónico de trabajos en portales especializados o páginas web.
- Presentación de TFM en los congresos internacionales sobre TISP, ya sea en los que organiza la Universidad de Alcalá, sede del máster, cada tres años, o en las Jornadas sobre Comunicación Intercultural, organizadas anualmente, o bien en otros congresos internacionales, como Critical Link, IMIA u otros del ámbito médico.

- Profundización en algunos temas a través de la elaboración de tesis doctorales ya en marcha, como diseño de un modelo de aplicación para la enseñanza de interpretación de enlace en el ámbito sanitario, de Denis Socarrás; Interpretación en los servicios públicos desde la perspectiva de género, de Anca Bodzer; o Investigación sobre el impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores, de Zuzana Svakova (Valero-Garcés, 2013: 85).

Estas acciones promueven el interés por la comunidad científica y la investigación más exhaustiva de los temas tratados en los mismos documentos.

Del mismo modo, tal como Álvarez et al. (2016: 1) señalan, todavía no se han desarrollado cursos *online* para adquirir conocimientos del ámbito de la traducción, ni tampoco de la interpretación. En España, donde ha habido un incremento de población extranjera considerable en los últimos años, el ámbito de la interpretación en los servicios públicos ha adquirido relevancia, sobre todo, en comisarías, centros de salud, juzgados, hospitales y centros educativos. Aun así, no había hasta hace bien poco ningún curso para cubrir esta necesidad.

En 2016, los grupos FITISPos y FITISPos e-learning de la Universidad de Alcalá lanzaron un curso práctico llamado MOOC “¡Atrévete a Traducir e Interpretar en los Servicios Públicos!” para así llenar esta laguna de ofertas formativas (Valero-Garcés, 2017: 4). De esta manera, en la actualidad, existe este curso gratuito de formación para intérpretes en los servicios públicos. Se trata de un instrumento innovador de autoformación y apoyo basado en los principios de aprendizaje colaborativo, que puede ayudar sobre todo a formar a esas personas voluntarias o personal de ONG que ejercen de intermediarios (Valero-Garcés, 2017: 4). Todas estas formas de acceder a la formación y soluciones propuestas por investigadores de gran conocimiento son una buena solución para darle un mayor reconocimiento a la interpretación de los servicios públicos.

5.6. Consecuencias en el usuario del servicio

Es imprescindible que se garantice un buen servicio de interpretación en los servicios públicos, porque al igual que una persona que hable y entienda el español puede ir a cualquier organismo público y hacerse entender, otra persona que no hable o entienda el castellano también debería poder comunicarse con el proveedor del servicio.

Siempre habrá en España personas que no hablen ni entiendan el español, así que también tendrá que haber intérpretes para hacer frente a la barrera comunicativa. Este servicio además tiene consecuencias positivas. El intérprete crea un sentimiento de confianza entre el proveedor y el usuario, y de esta manera promueve el acercamiento cultural. De esta manera, el usuario se sentirá más cómodo, comprenderá al profesional sanitario y será una práctica eficaz (Burdeus, 2010: 139). Se ahorrará tiempo porque la comunicación tendrá lugar más rápido y por consiguiente también se ahorrará dinero público, porque en menos tiempo se atenderá a más personas.

En los servicios públicos, una de las medidas que cada vez se implanta más en España, con el objetivo de ahorrar dinero, es el uso de agencias que se encargan de gestionar intérpretes. Pero, si se pretende garantizar la comunicación y el éxito de la práctica en todos los aspectos, es importante que estas empresas se contraten con criterios en los que prime la calidad. Así, se debe de establecer un precio razonable y único para que la licitación se base en la calidad, experiencia y eficacia (González, 2006: 168).

Pero no hay que olvidar que para que esto ocurra, el proveedor debe saber cómo trabajar con un intérprete. Para ello, es importante que los agentes reciban una formación general o específica sobre cómo trabajar de forma eficaz con un intérprete en su ámbito laboral. Esto podría llevarse a cabo en los colegios de médicos y enfermeros, en el ámbito sanitario, para que reciban conocimientos básicos sobre la interpretación y cómo trabajar con los profesionales de esta práctica.

Otra consecuencia positiva de la interpretación en los usuarios es que además se fomenta la integración social; se ayuda a que el usuario, que es parte de la minoría, se integre, dado que se dejan de lado las desigualdades y se promueve a que sea entendido. Los usuarios del estudio que realizó Burdeus parecen mostrarse bastante satisfechos o muy satisfechos con el servicio (Burdeus, 2010: 139).

Asimismo, también están satisfechos con la interpretación los proveedores de los servicios. Más adelante, en este trabajo se analiza la percepción del proveedor de los servicios públicos a través de un análisis realizado por la red COMUNICA, y también a través de la opinión que algunos proveedores del ámbito sanitario aportaron para este trabajo.

6. Estado de la cuestión en Gipuzkoa

Al igual que en el resto del país, la interpretación en los servicios públicos en Gipuzkoa tampoco está desarrollada. Pero aquí la situación es un poco peor que la media. Esto puede ser consecuencia de la menor cantidad de extranjeros que hay en esta provincia, como se ha mencionado al principio de este documento. Pero eso no debería justificar un cambio en las condiciones laborales o la calidad de los servicios que se prestan al usuario.

Por los datos expuestos en este trabajo sabemos que la mayoría de los extranjeros que llegan a España, se asientan en el territorio sur o en la zona del mediterráneo. Además, en esas zonas hay más medidas para fomentar la interpretación de los servicios con el objetivo de integrar al usuario.

Otra característica que hay que mencionar es que, en el País Vasco, además del español, el euskera también es una lengua oficial, por lo que la combinación lingüística es mayor. Los proveedores de los servicios pueden hablar en cualquiera de los dos idiomas oficiales y es poco frecuente que los usuarios que necesitan el servicio de interpretación conozcan el euskera. Además, los intérpretes con el euskera en su combinación de lenguas de trabajo no son muchos. Al igual que en el resto España, las soluciones *ad hoc* son muy comunes. Un porcentaje muy bajo de estas personas sin formación trabaja con el euskera. Una de las razones por la que se da esta situación es que las soluciones *ad hoc* muchas veces se dan con personas procedentes del país del usuario extranjero y no habla el euskera. En consecuencia, en los ámbitos donde se da esta situación, los proveedores de los servicios públicos se ven obligados a hablar en castellano. Por falta de regulación, financiación y tiempo, a las personas que hacen la interpretación solo se les pide que conozcan las dos lenguas de trabajo.

La red COMUNICA realizó una encuesta entre los poderes públicos para determinar la cualificación que se le debe exigir a un traductor o intérprete que trabaje en los servicios públicos. Resulta llamativo que la mayoría de los encuestados digan que lo esencial solo sea acreditar el conocimiento de las lenguas con las que se vaya a trabajar (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 9).

En el ámbito de la justicia, en los juzgados, los únicos que forman parte de la plantilla son los que tienen el euskera en su combinación lingüística. Estos, desde 1997, se han contratado a través de la bolsa de trabajo de IVAP (Instituto Vasco de Administración Pública) o del INEM (González, 2006: 158).

Estos intérpretes normalmente, salvo si se trabaja con menores, hacen uso de la modalidad consecutiva. Aunque en Donostia existan salas habilitadas para la interpretación simultánea, casi nunca se trabaja con esa modalidad (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 9).

Los intérpretes de las demás combinaciones y otros de euskera para el horario que no cubren los de la plantilla, son contratados por la empresa que gana el concurso público y que tiene su propio criterio de contratación. Estas empresas, al igual que en el resto del país, son Seprotec y Ofilingua. El 31 de marzo de 2015, se firmó el contrato con Ofilingua, para un periodo de 22 meses. Aun así, se elaboró una prórroga hasta el 31 de diciembre de 2018 (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 10).

Dado que son las mismas empresas las que prestan los servicios en toda España, es de suponer que, al igual que en el resto del país el salario sea bajo y un porcentaje se lo quede la empresa. En este caso, además, los intérpretes solo cobran la fracción de minutos interpretados (González, 2006: 158). Se puede decir que dependiendo del horario y de la combinación lingüística en Gipuzkoa, un intérprete cobra más o menos. Si trabajan con el euskera y están en plantilla cobrarán más. Si el intérprete trabaja con los idiomas no oficiales de España, cobrará menos, porque no estará en plantilla y lo mismo ocurrirá con los que trabajen con el euskera que no sean parte de la plantilla. Esto es porque trabajan a través de las empresas subcontratadas.

Así, la situación de las personas que trabajan con las demás combinaciones lingüísticas es parecida al resto de las comunidades autónomas.

Es curioso que los intérpretes contratados en plantilla solo sean los que trabajen con las lenguas oficiales, y que la carga de trabajo de esos traductores e intérpretes que tienen la combinación euskera-castellano sea descendiente. Esto tal vez sea por los programas de normalización del uso del euskera, que hacen que cada vez haya más personas empleadas capaces de trabajar en ambas lenguas y que no necesitan de este servicio.

Por otra parte, el volumen de trabajo en lenguas no oficiales es ascendente y lo llevan a cabo las empresas adjudicatarias (Ortega, 2006: 380). Un problema de esta situación es que, en este ámbito, las tarifas de los intérpretes son de las más bajas de todo el país (Ortega, 2006: 286). Quizá está así la situación porque no se le da la importancia que se merece a la interpretación, y es reflejo de la falta de profesionalización y la dejadez.

Por eso mismo la formación de las personas que ejercen de intérpretes en los servicios públicos es muy diversa. Muchas de las personas que ejercen de las lenguas más habituales (inglés, francés, alemán o italiano) son profesores de lenguas. Los de las lenguas minoritarias tienen un conocimiento de español nivel C2, adquirido por sus años viviendo en España, y sin formación específica (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12).

El Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi hace uso de este servicio y dicen que siempre tienen problemas con el o la intérprete. Les parece que esta persona no entiende completamente a los interlocutores y que no controla la terminología (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12).

Aunque existan estos inconvenientes, no se lleva a cabo un control de calidad del servicio de interpretación, lo que empeora la situación. Para tratar este escollo, docentes de la Facultad de Letras se reunieron con responsables del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco. De hecho, el área de Traducción e Interpretación de la Universidad del País Vasco se ofreció para ayudar en el futuro en un posible control de calidad, pero no se obtuvo respuesta (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 11).

Otro problema constatado es la desconfianza que se tiene hacia los intérpretes. Fiscales y abogados han admitido no fiarse de la labor de estos profesionales cuando se tratan de lenguas no comunes, aunque por otro lado les parecen muy buenos los contratados por las partes (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12). Estas opiniones son un claro ejemplo de la falta de profesionalización y desconocimiento.

Un último problema del servicio de interpretación en este ámbito es que el derecho a la traducción e interpretación gratuita en los juicios criminales se ve muchas veces vulnerado. Auzmendi, Aparicio y Cabanillas (2018: 11) mencionan que a menudo han sido testigos de la conculcación de este derecho. Mencionan que muchas personas desconocen que tienen este derecho y que, a menudo, ocurre porque el encausado no entiende las condiciones de la prestación de este servicio. Citan algunos casos reales donde no se presta el servicio y el encausado se ve afectado. Un centroafricano declaró en español, aunque con dificultades de expresarse, porque creía que tenía que financiar él mismo el servicio de interpretación. Del mismo modo, cuando se presta el servicio no se interpreta todo, solo las preguntas que se le hacen al usuario y sus respuestas, y hay momentos en los que se le deja de lado. A la vulneración de este derecho, a veces, se le suma el problema de trabajar con tecnologías de manera ineficaz:

Presenciamos un juicio en el que el acusado, de origen magrebí, declaró por videoconferencia por hallarse en una prisión de fuera de la comunidad vasca. El acusado en cuestión tuvo serias dificultades para entender tanto a su abogada defensora como al resto de los miembros del tribunal. En este caso en particular, a los problemas lingüísticos venía a sumarse la dificultad añadida de tener que declarar por videoconferencia (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12).

Tal y como se ha mencionado en un apartado anterior, en el de uso de tecnologías, el uso de la videoconferencia cada vez es más habitual. Así el problema es doble en este caso.

Ante estos problemas, el Ararteko (Defensor del Pueblo en el País Vasco) menciona que es en vano el esfuerzo de ofrecer un servicio de traducción eficaz y de calidad si, una vez adjudicado el servicio, la Administración no habilita mecanismos específicos que controlen y lleven a cabo un seguimiento de los problemas que vayan surgiendo y de sus resultados (2008: 5).

En el ámbito de los cuerpos de la seguridad nacional, la situación es parecida a la de la justicia descrita. En la Comunidad Autónoma del País Vasco hay cuatro cuerpos de policías: Policías Locales, Ertzaintza, Guardia Civil y Policía Nacional. En los cuerpos de la Policía Local, de la interpretación se encarga Dualia, y en el resto es la empresa Seprotect quien se encarga de proveer intérpretes (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12). En estos casos, aunque la policía directamente llama al profesional, la empresa que no hace ninguna gestión en ese momento se queda con un porcentaje.

Durante el año 2014, según Interpret Solutions, que ofrecía los servicios de interpretación telefónica, las lenguas más solicitadas en la Comunidad Autónoma Vasca fueron las siguientes: francés, inglés, polaco, árabe magrebí, rumano, ruso, checo, búlgaro, portugués y georgiano (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12).

Francés	32,8 %
Inglés	21,6 %
Polaco	12,0 %
Árabe magrebí	9,6 %
Rumano	6,8 %
Ruso	4,8 %
Checo	3,6 %
Búlgaro	3,6 %
Portugués	2,8 %
Georgiano	2,4 %

4. Esta tabla muestra los porcentajes de uso de cada lengua en el servicio de interpretación telefónica ofrecida por Interpret Solutions (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 12).

Los ertzainas que participaron en el cuestionario de COMUNICA mencionado anteriormente respondieron que no tienen problemas con los intérpretes, pero que estos a veces modifican el mensaje y que no suelen conocer la terminología especializada (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 13).

En los centros penitenciarios del País Vasco, el número de personas extranjeras que no hablan las lenguas oficiales no es muy elevado. Aun así, es bastante común utilizar a los reclusos e internos que conocen los idiomas para ejercer de intérpretes (González, 2006: 161). Colin y Morris (1996) apuntaron que este tipo de soluciones de los centros penitenciarios, en general, pueden crear problemas:

This questionable practice has a number of potential drawbacks, including insufficient knowledge of one or both languages, inadequate interpreting skills, failure to protect prisoner privacy and confidentiality, and putting one inmate in a situation of power over another.

[Esta práctica cuestionable tiene una cantidad de posibles inconvenientes, entre ellos, conocimiento insuficiente de uno o ambos idiomas, capacidad de interpretación inadecuada, falta de protección de la privacidad y confidencialidad de los reclusos y el hecho de poner a un recluso en una situación de poder sobre otro] (Colin y Morris, 1996: 135).

Para intentar solventar la falta de comprensión lingüística utilizan los programas de formación para los extranjeros que se ofrecen en los mismos centros penitenciarios (González, 2006: 161). Pero no se han tratado los demás aspectos de la interpretación, y es el usuario perteneciente a la minoría lingüística quien se ve perjudicado. El servicio de interpretación será de poca calidad y no se garantizará la privacidad ni la confidencialidad, porque el proveedor de este servicio no tiene la formación requerida para ello.

En general, en el País Vasco, además de utilizar a reclusos e internos para que ejerzan de intérpretes, otra solución para la necesidad de comunicación es la de utilizar a los funcionarios de los centros penitenciarios (González, 2006: 162).

En cuanto a los centros penitenciarios en Gipuzkoa, lo más habitual es servirse de los internos que hablen la lengua para que sirvan de enlace. Pero el centro penitenciario de Martutene (Donostia) señala que en caso de tener un grave problema de comunicación se recurre a la embajada del país correspondiente (González, 2006: 162).

En el ámbito de la educación en Gipuzkoa, González (2003: 4) menciona que la situación es más compleja y que el Gobierno Vasco se vio desbordado por un rápido crecimiento de personas que necesitaban de este servicio. Para hacer frente a la demanda, se utilizan sin distinción tanto a intérpretes como a medidores. Esto ocurre por la falta de profesionalización y delimitación de tareas que ya se ha mencionado. Además, el perfil del extranjero ha cambiado, y también han aumentado las combinaciones lingüísticas. Hay cada vez más personas procedentes de Armenia, Bulgaria, Rumanía... Por ello, la Diputación de Gipuzkoa organizó un concurso público para que una empresa externa se encargara de gestionar la contratación de intérpretes y mediadores. Esta no ha solucionado el problema porque es difícil encontrar a personas formadas con esa combinación lingüística en Gipuzkoa. Por consiguiente, suele haber soluciones *ad hoc*, como la de utilizar a un niño o niña que conozca la lengua para ejercer de intérprete entre los padres y el profesor (González, 2003: 4).

En los centros de salud y en los servicios hospitalarios de Gipuzkoa, el servicio de interpretación telefónica empezó en marzo del año 2010 de la mano de Dualia. En junio de 2016 esta misma empresa se hizo con la licitación por un importe de 130.000 euros.

En base a las encuestas de COMUNICA, los contextos en los que más se emplea este servicio son urgencias, ingresos hospitalarios y citaciones (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 16). Sin embargo, Auzmendi, Aparicio y Cabanillas (2018: 16) mencionan que en estas situaciones antes de acudir a un intérprete los profesionales de la sanidad intentan solventar la barrera comunicativa mediante gestos, alguien que entienda la lengua, o pidiéndole al paciente que traiga a alguien que pueda ayudarle. Por eso SOS Racismo en Donostia aporta voluntarios para que acompañen a personas a los centros de salud u hospitales (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 16). En cuanto al grado de satisfacción, la interpretación telefónica, cuando se da, está bien valorada, aunque algunos médicos y enfermeras mencionan que es un servicio complicado de usar, sobre todo en situaciones de emergencia, y que por eso prefieren no utilizarlo (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 16). Por estas razones, el número de minutos consumidos en interpretación telefónica en sanidad es menor a otros ámbitos donde se presta este servicio. Según los datos ofrecidos por Dualia este tipo de servicio en este ámbito se presta en más de treinta lenguas (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 16).

Como hemos mencionado en este ámbito, los profesionales dicen poder entenderse con los usuarios, aunque no compartan la lengua. Pero, además de la barrera lingüística está la cultural. Por ejemplo, SOS Racismo ha denunciado el problema de algunas mujeres extranjeras en este ámbito. Por diferencias culturales les parece impensable tener un médico hombre. Del mismo modo, Medicus Mundi denuncia lo difícil que es para muchos acceder a Osakidetza, el servicio de salud público del País Vasco, y que hay una falta de sensibilización para tratarlos. Por lo que aquí el problema es mayor, y va más allá de la interpretación, ya no saben cómo tratar al paciente (González, 2003: 6).

El entonces consejero del Gobierno Vasco, Gabriel María Inclán, también denunció otra consecuencia negativa de la falta de comunicación con los extranjeros. En el País Vasco han aumentado los índices de SIDA en los últimos años, sobre todo en la población extranjera, y el consejero apuntaba que una de las razones es que los inmigrantes no tienen acceso a las campañas de prevención. No pueden acceder a estas porque no están traducidas y no las entienden (González, 2006: 163). Tampoco tienen a un intérprete a su disposición para que haga una traducción a la vista.

Pero además de los problemas físicos de salud están los mentales. Esta patología, además, puede estar directamente relacionada con la situación de estas personas y con las condiciones en las que ha llegado a nuestro país. Así, muchos inmigrantes padecen estrés crónico y múltiple. Durante el seminario de Salud Mental e Inmigración celebrado en el año 2005 en Donostia, se señaló la vital importancia que tiene un intérprete en estos casos, con el fin de asegurar un buen servicio y fomentar las terapias destinadas a la mejora de estas personas. También, se pidió a la Administración que tuviera empatía y que tomara en cuenta lo difícil que debe de ser para estas personas que tienen traumas contar sus difíciles experiencias vitales en una lengua que no es la suya (González, 2006: 163).

Decíamos que en Gipuzkoa la situación para el usuario es peor. Esto es así porque en otros territorios españoles donde la cantidad de extranjeros es mayor y donde la demanda del servicio de interpretación es necesaria desde hace más tiempo, han implementado ya medidas para hacerle frente. Por ejemplo, ya hay hospitales, como el Hospital de Málaga o el Hospital Universitario de Granada, donde se ofrece un servicio de interpretación (González, 2003: 6). Por esa misma razón, se han desarrollado desde hace más tiempo programas para formar a las personas. En el País Vasco, en cambio, estos cambios y la necesidad de ofrecer un servicio de interpretación han llegado más tarde.

Una vez más, al igual que en los demás sitios de España mencionados hasta ahora, no se le da la suficiente importancia al servicio de interpretación. Además, en el territorio gipuzkoano también se hace un uso recurrente de voluntarios de organizaciones no gubernamentales o familiares o amigos (González, 2003: 6).

En cuanto al ámbito administrativo del ayuntamiento de la capital gipuzkoana, hace diez años se contrataron a tres mediadores interculturales con perfiles lingüísticos específicos. Estos agentes comunitarios crearon una red de mediadores o intérpretes, pero los tres mediadores dejaron el trabajo y no se volvió a organizar este servicio (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 14). En la actualidad, es EUDEL (asociación de agrupación de municipios de la Comunidad Autónoma Vasca) quien presta un servicio de interpretación telefónica para los usuarios que lo necesiten, y se explica en las líneas venideras como se creó y organizó.

Hay antecedentes de buenas gestiones que se intentaron implementar como respuesta a estas necesidades. En el año 2007, el Gobierno Vasco aprobó el II Plan Vasco de Inmigración para el periodo 2007-2009. El plan incluía medidas muy avanzadas en comparación a los planes de las demás Comunidades Autónomas. Una de las medidas era impulsar la creación de una red de intérpretes que preste sus servicios a las Administraciones Públicas en su relación con personas usuarias inmigrantes que desconozcan los idiomas oficiales de la CAV. Otra medida era impulsar la contratación de personas traductoras e intérpretes en la Administración de Justicia y en las comisarías de la Ertzaintza (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 9).

Sin embargo, este plan no se implementó y en el año 2009 seguía estando presente el escollo de la falta de comunicación con la población de origen extranjera (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 9).

De hecho, el Ararteko (Defensor del Pueblo en el País Vasco) redactó un informe que posteriormente se presentó en el Parlamento Vasco, donde se denunciaba que las iniciativas que los poderes públicos empleaban para las necesidades de traducción e interpretación no solventaban las necesidades y que en ocasiones eran voluntarios o personas del entorno quienes

ejercían. Esta práctica ponía en jaque el pleno ejercicio de los derechos de los afectados que no entendían la lengua, porque no se respetaba la imparcialidad, confidencialidad, fidelidad y sensibilidad cultural (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 9).

Este informe, titulado “La responsabilidad de la Administración en la garantía de la accesibilidad idiomática de los servicios públicos, como forma de facilitar a la población inmigrante el pleno ejercicio de sus derechos”, señala los problemas más habituales por los que la Administración debe de intervenir. Entre los mismos tenemos que proveedores de servicios públicos desconocen la necesidad e importancia de contar con un sistema de interpretación adecuado, que la Administración desconoce e ignora la importancia que tiene el enfoque multicultural del que habría que dotar a los servicios que presta, y que a la hora de prestar atención a la cuestión lingüístico-cultural, la desidia administrativa ha fomentado que parte de la población extranjera no tenga derecho ni autonomía para comunicarse con total libertad, de manera que este sector de la población se ve obligado a depender de personas que van a mermar, tanto el contenido del mensaje a comunicar, como su libertad de expresión.

Ante la insistencia en cubrir correctamente estas necesidades, que viene desde hace mucho tiempo, organismos o administraciones más pequeñas ya tomaron partido para intentar solucionarlas. Se dio un paso en la dirección correcta con la creación de “Donostia Elkarrekin” por parte del ayuntamiento de Donostia. Se creó un servicio de mediación para cubrir las necesidades de esas personas que no entienden las lenguas oficiales y que pertenecen a la minoría. Fue una iniciativa que duró tres años (2005-2007). Eran seis mediadores con formación en antropología, psicología, filología o traducción e interpretación. Entre sus tareas se encontraban el acompañamiento, la mediación, traducción, interpretación, asesoramiento... Una vez más no se distinguía entre mediador e intérprete. De acuerdo con la evaluación del plan, hubo 44 intervenciones de traductores e intérpretes ([https://www.donostia.eus/info/bienestarsocial/masinfo.nsf/voWebContenidosId/BEE54EE49980EB99C1257427004BB45F/\\$File/Documento%20Acciones%20Significativas.pdf](https://www.donostia.eus/info/bienestarsocial/masinfo.nsf/voWebContenidosId/BEE54EE49980EB99C1257427004BB45F/$File/Documento%20Acciones%20Significativas.pdf)).

Además, otro punto positivo que merece mención es que en dicho informe de evaluación se hace una distinción entre la interpretación, la mediación intercultural y el acompañamiento socio-intercultural.

En el año 2009, en el ámbito de los servicios sociales el Gobierno Vasco puso en marcha otro proyecto con la participación de la asociación de agrupación de municipios de la Comunidad Autónoma Vasca (EUDEL). Se trataba de un plan piloto para ayudar a los ayuntamientos más necesitados a hacer frente a la barrera lingüística. Así, el ayuntamiento de Donostia empezó a recibir la ayuda de Dualia y su servicio de interpretación telefónica (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 13).

En el año 2013, EUDEL decidió extender este servicio a todos los ayuntamientos, y suscribió con el Gobierno Vasco el correspondiente acuerdo de colaboración. Así, todos los ayuntamientos disponen de una o dos terminales dependiendo de las necesidades. De acuerdo con la convocatoria de 2015, 163 municipios vascos disponían de terminal para llevar a cabo la interpretación telefónica (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 13).

Los datos ofrecidos por EUDEL indican que en el año 2016 se ofrecieron 188,3 horas a los ayuntamientos de la CAV, y que la lengua más demandada fue el árabe, seguida del inglés y el urdu (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 14). Del mismo modo, las personas consultadas en el ayuntamiento de Donostia que han hecho uso de este servicio en el ámbito social dicen estar satisfechos con el servicio, y el uso va creciendo (Auzmendi, Aparicio y Cabanillas, 2018: 15).

Desde la implantación de este servicio, en cambio, no se ha llevado a cabo ningún otro proyecto parecido a nivel local o autonómico, aunque la demanda para cubrir estas necesidades haya aumentado.

Como hemos podido observar, la interpretación en los servicios públicos en Gipuzkoa ha mejorado cuantitativamente en los últimos años. No ha sido así, en cambio, en la calidad de este servicio, dado que muchos son voluntarios y porque los profesionales abandonan sus puestos de trabajo. Esto seguirá así mientras se siga adjudicando el servicio de interpretación a quien ofrezca las tarifas más baratas. Además, cada empresa tiene sus propios criterios de contratación. Tampoco se hace un control de calidad de los servicios. Estas carencias las sufren los usuarios, cuyos derechos se ven vulnerados.

7. Entrevistas a intérpretes profesionales en los servicios públicos de Gipuzkoa

En el País Vasco en los años 80, hubo una creciente necesidad de traductores e intérpretes, con la combinación castellano-euskera, porque fue el momento en el que se decidió que en los servicios públicos se fomentaría el uso de ambas lenguas. Se llevó a cabo a través de la ley del Parlamento Vasco 10/1982, de 24 de noviembre, denominada Ley Básica de Normalización del Uso del Euskera, para regular el euskera y el castellano como lenguas oficiales y fomento de la lengua minoritaria.

Los agentes y usuarios podían indistintamente hacer uso de cualquiera de las dos lenguas (Urkia, 2009). Así hubo una creciente necesidad de intérpretes para cubrir esas situaciones. Pero no había gente con la adecuada formación, ni tampoco lugares donde ofreciesen formación con esa combinación lingüística. Así, no es de sorprender que no se exigiera una formación ni que no se examinase a la persona que iba a ejercer de intérprete (Urkia, 2009).

Hoy en día, en cambio, existen maneras de formarse, aunque no son muchas. Existe el grado en Traducción e Interpretación de la Universidad del País Vasco, que se puede cursar en euskera. Además, los cursos de verano de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) y EIZIE (Asociación de Traductores, Correctores e Intérpretes de Lengua Vasca) organizan cursos para que los profesionales se puedan seguir formando y para crear redes de contactos con otros profesionales. Aun así, veremos que muchos profesionales se quejan sobre la escasez de oferta de formación en este ámbito y en euskera.

Como dato a tener en mente sobre la dificultad de interpretar del euskera, conviene recordar que la lengua vasca utiliza el orden SOV, frente al SVO del castellano. Esto hace que el intérprete no sepa cuál es el verbo hasta el final de la oración. Por consiguiente, necesita más tiempo para elaborar las oraciones. Este dato nos indica la dificultad de interpretar con este par de lenguas, y es razón para justificar la necesidad de formar a la gente sobre que técnicas pueden ser convenientes para enfrentarse satisfactoriamente a esta y otras muchas dificultades.

En el apartado referente al estado de la cuestión en Gipuzkoa de este documento hemos visto que la situación de los intérpretes en los servicios públicos en Gipuzkoa es igual de precaria que en el resto de España. Para completar esa información hemos intentado recabar testimonios de los profesionales que ejercen en esta provincia realizando unas entrevistas.

Nos pusimos en contacto con Hori-Hori, una empresa que ofrece servicios en Gipuzkoa de interpretación en los servicios públicos. Contestaron diciendo que no les interesaba que su nombre apareciese con las preguntas que se hacían en la entrevista. Es decir, puede que temiesen las respuestas que los intérpretes fuesen a dar.

Otra de las limitaciones con la que nos hemos encontrado ha sido la de no poder contactar con intérpretes formados. De hecho, es una característica de la interpretación con el euskera. La mayoría de las personas o no tienen formación, o solo tienen formación de traducción. Uno de los objetivos era contactar con intérpretes formados para que diesen su opinión acerca de la formación que habían recibido y contrastarlo con las ideas de los investigadores de la parte teórica, pero ha sido difícil, porque la mayoría de las personas que trabajan en este ámbito con el euskera son autodidactas. El único grado donde se imparte interpretación tiene quince años,

por lo que es dificultoso coincidir con esos intérpretes de los servicios públicos que trabajan con el euskera.

Aun así, hemos podido contactar directamente con otros intérpretes que sí han querido dar su opinión al respecto. Son intérpretes con formación, aunque lo hayan recibido *a posteriori*, una vez que ya habían comenzado a trabajar.

Para este trabajo hemos podido realizar un pequeño estudio a través de unas entrevistas realizadas a intérpretes. Las entrevistas están formadas por preguntas abiertas y se pueden leer íntegras en los anexos de este documento.

Se trata de un estudio cualitativo y no cuantitativo. El número de entrevistados es bajo por las limitaciones mencionadas, y porque la mayoría de los intérpretes de Gipuzkoa con los que hemos podido contactar comentaban que no habían querido trabajar en los servicios públicos, porque las condiciones no eran buenas. Mediante las explicaciones que hemos obtenido, hemos querido averiguar exactamente cuál es la situación, y si coincide con la teoría hasta ahora expuesta.

Las entrevistas completas están transcritas y se pueden encontrar en los anexos de este documento.

7.1. Entrevista 1 (Lurdes Auzmendi, ámbito judicial)

Tenemos el testimonio (incluida en los anexos) de una reputada intérprete experimentada, Lurdes Auzmendi. Una profesional reconocida y activa que, en 1987, junto con Juan Mari Lekuona, Josu Zabaleta y Xabier Mendiguren Bereziartu fue una de las firmantes del acta de constitución de la asociación EIZIE. Es traductora e intérprete. Hace años trabajó como intérprete en el ámbito judicial, pero en la actualidad es intérprete *freelance* de conferencias, precisamente por las malas condiciones laborales que se han mencionado hasta ahora. Hasta hace dos años trabajaba de profesora de interpretación simultánea en la UPV/EHU. En la actualidad, forma sobre cómo trabajar con un intérprete, mediante seminarios, a los alumnos del grado de Criminología de la UPV/EHU.

Así, el testimonio recabado pertenece a la interpretación en el ámbito judicial. Trabajaba mediante la interpretación simultánea del euskera al castellano y viceversa. No le exigieron ningún tipo de formación para ejercer. De hecho, menciona que antes que a ella, se le pidió que trabajasen a muchos otros intérpretes, pero nadie quería hacerlo porque según ella la interpretación en el ámbito de la justicia en el País Vasco siempre estaba envuelta en polémica y mal clima.

Es una traductora e intérprete autodidacta, como muchos en el País Vasco, porque no había ningún centro que ofreciese formación con ese par de lenguas. Pero en la actualidad sí que está formada, cursó el grado de Traducción e Interpretación, y le parece fundamental.

Además, opina que la formación no termina nunca. Que hay que estar alerta e incorporar las nuevas modalidades, tecnologías, terminología, derechos de intérpretes...

En cuanto a las condiciones laborales actuales de la justicia del País Vasco, afirma que sabe que son deplorables: no se facilita información de las vistas de trabajo, las tarifas son muy bajas... Así, los profesionales no se acercan a este trabajo, y son las personas que van captando en academias y otros centros los que ejercen el trabajo.

No tienen tampoco material de apoyo adecuado para trabajar, solo una silla donde sentarse y un micrófono.

En cuanto a los agentes implicados en la interpretación, Auzmendi expone el desconocimiento de cómo se trabaja con intérpretes por parte de los acusados y testigos, pero también por la de los jueces y fiscales, que coinciden más a menudo con los intérpretes. Menciona que los jueces y fiscales ejercen sin tener en cuenta la figura del intérprete: hablan sin tenerles en cuenta, y

suelen pedir que solo se traduzca al español, pero nunca a la inversa salvo las preguntas, y que no se traducen las declaraciones de los testigos.

Asimismo, afirma que algunos usuarios cambian de la lengua minoritaria al castellano, no por un mal resultado del o de la intérprete, sino por la presión de estar ante un juez y la creencia de que así lo entenderán mejor.

Para ejercer no le parece suficiente conocer ambas lenguas. Opina que hay que conocer y controlar las técnicas de interpretación que se vaya a utilizar, el sistema judicial en que se vaya a mover, conocimiento de la terminología, además de tener un código deontológico de la profesión. Igual de importantes le parecen los factores culturales y lingüísticos.

Manifiesta que la interpretación está reconocida y profesionalizada en otros ámbitos, como por ejemplo instituciones, conferencias, empresas, etc., pero no en la administración pública.

Para terminar, Auzmendi comenta que para ejercer en el ámbito judicial se vale del código deontológico de la Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados (APTIJ).

Por los datos biográficos e ideas ofrecidas durante la entrevista sabemos que se trata de una profesional con muchos conocimientos sobre interpretación. Además, hemos utilizado artículos y capítulos escritos por Auzmendi que nos han ayudado a completar este documento.

El caso de esta intérprete coincide con la teoría expuesta en este documento. Es una persona que ha tenido dificultades para formarse porque trabaja con una lengua minoritaria. Por las malas condiciones que se dan en los servicios públicos dejó de trabajar en este ámbito. A través de los datos que ha proporcionado, sabemos que las condiciones en justicia del País Vasco eran malas y que siguen siéndolo. Que los intérpretes con formación no trabajan en el ámbito judicial por las condiciones laborales, y que se hace frente a esta falta de personal mediante soluciones *ad hoc*.

Subraya la importancia de la formación, tanto de los intérpretes como la de los agentes implicados. De hecho, ella ha sumado su grano de arena formando tanto a alumnos de interpretación como a futuros criminólogos que luego trabajarían en justicia con esa figura. Aun así, tal y como habíamos expuesto arriba, afirma que la interpretación en los servicios públicos no está ni profesionalizada ni reconocida.

7.2. Entrevista 2 (Marta Ruiz, ámbito judicial)

Para esta segunda entrevista tenemos la información obtenida de la entrevista realizada a Marta Ruiz. Esta es una intérprete en el Juzgado De Lo Contencioso Administrativo Número 1 de Donostia y a través de sus palabras vamos a completar la percepción de los profesionales sobre la situación actual de los intérpretes en el ámbito judicial de Gipuzkoa en la actualidad. Pero esta entrevista aporta un punto de vista diferente, porque se trata de una intérprete que trabaja sin tener formación. Marta Ruiz cursó el grado de Filología Inglesa, lo que le acredita el conocimiento lingüístico necesario para trabajar de intérprete en el ámbito judicial. Además de la lengua inglesa, sus lenguas de trabajo son el castellano y el euskera. De hecho, su lengua materna es el euskera. Consiguió su puesto laboral en el juzgado a través de una bolsa de trabajo. Su grado le proporcionó puntos y consiguió más puntos por tener la titulación EGA (que prueba el conocimiento y dominio del euskera). Aun así, este título no es necesario para trabajar con el euskera. Comenta que, aunque entre sus lenguas de trabajo esté el euskera, pocas veces trabaja con esta lengua porque los hablantes también suelen conocer el castellano y prefieren no utilizar a una intérprete, y asegurarse de lo que se dice.

En lo relativo a la formación, defiende que ésta no es imprescindible, que con la práctica se obtiene el conocimiento y las competencias necesarias para llevar a cabo un buen trabajo. Aun así, menciona haber hecho dos cursos relacionados con la interpretación, pero que no eran especializados en los servicios públicos. Eran en euskera, y dice que en estos idiomas son pocos

los cursos que se ofrecen, y que suelen ser generalistas. Esta escasez de ofertas de formación es una característica que hemos visto en la parte teórica de este trabajo. La entrevistada muestra que es verdad lo que se ha mencionado acerca de que los cursos relacionados con la interpretación son pocos, y que son casi inexistentes los centrados en la interpretación en los servicios públicos en la lengua vasca.

En cuanto a las circunstancias laborales de su puesto de trabajo, dice que en general son adecuadas, pero que tienen carencias. La modalidad interpretativa que más utiliza es la simultánea. Las carencias laborales son las mismas que las mencionadas por otros entrevistados como, por ejemplo, la falta de documentación disponible. Se queja de que ésta no se la proporcionan con antelación, y que así se dificulta la preparación previa a la interpretación. También se queja sobre que no tiene ningún compañero con el que dividir el trabajo y que además tiene que trabajar durante largos periodos y que no tiene descansos. Señala que los responsables de su ámbito laboral ignoran estas facilidades. Añade que cuando se realiza interpretación simultánea, aunque existen cabinas no las utilizan. Le gustaría poder utilizarlas porque cree que así desempeñaría mejor su trabajo. Del mismo modo, apunta que cuando utiliza la interpretación simultánea el único material de apoyo que tienen es una silla y el propio cuaderno que ellos llevan.

A veces, hacen uso de la interpretación consecutiva, aunque no son muchos los casos. Para estas situaciones, los intérpretes se sientan al lado del orador, y cuando acaban una larga intervención hacen la interpretación con un micrófono. Otra traba que empeora esta modalidad interpretativa es que tampoco tiene material de apoyo disponible.

Asimismo, opina que los agentes implicados en la interpretación en este ámbito no saben trabajar con ellos. Como problema frecuente de no saber trabajar con los intérpretes, Marta Ruiz menciona que, aunque al principio de su tarea suele pedir que se respeten los turnos de palabra, los implicados no hacen caso y muestran desdén. Otra consecuencia de este desconocimiento de trabajar con intérpretes es que no se realizan descansos y que se trabaja durante largos periodos. También suele tener problemas con el audio, y a veces no puede oír bien al orador, lo que impide poder concentrarse y dificulta muchísimo la interpretación. Este problema ocurre porque el orador no sabe trabajar con un micrófono y se aleja y se acerca del él. Pero estas dificultades a veces son consecuencia de una decisión consciente. La intérprete ha intentado solucionar estos problemas frecuentes educando a los usuarios, pero no lo ha conseguido porque la mayoría de los usuarios no le hace caso. Además, la intérprete dice que ninguna de las dos partes le facilita los documentos que utilizarán en los procesos, aunque los tengan disponibles y los pida. Muchos de esos documentos luego los leen y menciona que es muy difícil de interpretar y que es perjudicial para las personas, pues la interpretación no es de tan buena calidad. Opina que no quieren proporcionar este tipo de documentos a intérpretes por desconfianza.

Aunque en sus lenguas de trabajo está el euskera, muy pocos miembros de la administración de justicia suelen trabajar con esa lengua. En los casos en que se trabaja con esa lengua minoritaria la situación y características interpretativas no cambian, según manifiesta la intérprete. Del mismo modo, menciona que los usuarios del servicio de interpretación en el ámbito judicial suelen estar satisfechos con el servicio en euskera, e incluso algunos se acercan para agradecer el servicio. La intérprete añade que, en los casos en los que estos usuarios cambian del euskera al castellano cuando hablan, sucede por falta de fluidez lingüística. Este fenómeno es habitual en los hablantes de esta lengua minoritaria que también hablan el castellano, porque en esta última lengua se llevan a cabo las conversaciones relacionadas con los ámbitos más formales. Además, hay temas en los que el usuario se siente más cómodo hablando en castellano. Esto puede ser por la complejidad de los términos, porque solo hayan tratado estos temas en castellano, etc. En opinión de la intérprete, los usuarios no cambian de idioma por una mala interpretación.

Conocer las lenguas de trabajo no le parece suficiente a la entrevistada. En su opinión, la preparación previa a la interpretación es muy importante. Parte de este proceso es la preparación de la terminología, la documentación sobre el caso en la medida de lo posible, etc. Añade que la práctica es fundamental porque se trabaja en unos ámbitos muy específicos, con terminología específica y especializada. Así pues, además de las lenguas son imprescindibles otros conocimientos. A esta lista de elementos para tener en cuenta para realizar con éxito una interpretación, añade el aspecto cultural. Este aspecto le parece que es uno de los más importantes para interpretar, porque puede llegar a cambiar el significado del mensaje. Además, opina que hay que conocer en profundidad tanto la cultura origen como la meta para poder tomar las decisiones convenientes a la hora de realizar la interpretación.

Al igual que la otra intérprete entrevistada del ámbito judicial en Gipuzkoa, opina que los diferentes agentes que participan en el servicio no tienen en cuenta la figura del intérprete en los servicios públicos. Menciona que estos agentes desconocen la figura del intérprete, y que tampoco quieren conocerlo. Critica que se trata de un desconocimiento consciente y voluntario. Por todas las características mencionadas le parece que la interpretación en el ámbito judicial de Gipuzkoa no está ni profesionalizada ni reconocida. Y como prueba principal menciona esa dejadez voluntaria por parte de la Administración y usuarios del servicio de interpretación.

Cree que una de las soluciones para mejorar esta situación podría ser la formación de los participantes en la interpretación en los servicios públicos. De esa manera, los intérpretes trabajarían de manera eficaz y no perderían tiempo en explicaciones. Para terminar, a la pregunta de si trabaja con algún código deontológico, la entrevistada dice que no. Esto puede que sea consecuencia de la falta de formación académica. Esta entrevista es la percepción de una persona que ejerce de intérprete sin tener ninguna formación. Este caso es el claro ejemplo de lo que se menciona en la parte de la teoría de este documento.

El informe del Ararteko, que denunciaba el servicio de interpretación en los servicios públicos en el País Vasco, señalaba que es inadmisibles que los intérpretes ejerzan sin un código deontológico. Nosotros también opinamos así pues tenemos que tener claro los principios sobre los que se basa nuestro oficio.

Muchas investigaciones mencionadas en las páginas anteriores ya han probado que lo más habitual en la interpretación en los servicios públicos en España es que lo ejerzan personas sin formación. El único requisito que se requiere es el simple conocimiento de las lenguas de trabajo. De hecho, este es el caso de la intérprete entrevistada. Es sorprendente que, aunque se trate de una tarea tan compleja, solo se requiera conocer las lenguas. Es la única entrevistada que claramente dice que la formación no es imprescindible. La entrevistada admite la complejidad de la interpretación, pero aun así considera que la formación no es imprescindible para ejercer. Le da más importancia a la práctica, y esta opinión la comparten muchos entrevistados. Asimismo, sorprende que diga que realizó dos cursos de interpretación, aunque no del ámbito de la interpretación en los servicios públicos, y que considere que no le hayan ayudado a mejorar la práctica. Tal vez defiende esta idea de darle mucha importancia a la práctica y ninguna a la formación porque es lo que ella ha hecho y cree que le ha funcionado. De todas maneras, nos parece que ciertos conocimientos solo se adquieren mediante la formación y que por lo tanto se trata de una parte esencial para convertirse en un buen intérprete. Aunque se trate de una persona sin formación específica, nos parece que las opiniones aportadas tienen criterio y que son muy enriquecedoras para conocer la situación actual de los intérpretes en el ámbito judicial actual. Las carencias mencionadas son las esperadas, aunque es desalentador que no se utilicen las cabinas si están disponibles.

Lo mismo opinamos sobre la dejadez de las partes involucradas de no querer conocer cómo se trabaja con un intérprete o sobre esa desconfianza que existe en torno a la figura del intérprete y esa costumbre de negarse a proporcionar materiales de trabajo. Esto último debe de ser un problema común, porque muchos otros entrevistados para este documento también lo han

mencionado. Todos estos problemas ocurren por desconocimiento y falta de reconocimiento. Si fuese un trabajo profesionalizado, los agentes involucrados sabrían que los intérpretes trabajan con un código deontológico, y que uno de sus principios es actuar con confidencialidad. Al tratarse de una persona con opiniones claras y criterio, nos ha sorprendido que admitiese que interpreta sin seguir ningún código deontológico, pero no hay que olvidar que no tiene formación, y seguramente sea consecuencia de eso. A través de este testimonio además conocemos que las características situacionales de la interpretación con una lengua minoritaria, el euskera en este caso, no cambian con respecto al castellano. Del mismo modo, aporta información sobre el proceso de normalización de la lengua en este ámbito y parece ser que es positiva, dado que se ofrece el servicio con esta lengua y porque las condiciones de trabajo son equivalentes a las de las demás lenguas.

7.3. Entrevista 3 (intérpretes del ayuntamiento de Donostia, ámbito administrativo)

Para esta tercera entrevista, hemos podido contactar con los intérpretes del ayuntamiento de la localidad de Donostia, la capital de Gipuzkoa, que cada vez acoge a más culturas. Los intérpretes están dentro del departamento de euskera del ayuntamiento de Donostia, que tiene en plantilla una traductora y tres traductores-intérpretes. En el caso de tener una carga de trabajo demasiado grande, delegan el trabajo de traducción en la empresa que haya ganado el concurso público.

A través de este grupo de tres intérpretes hemos analizado la situación de estos profesionales en el ámbito administrativo. Hemos contactado con los tres intérpretes: Karlos del Olmo, Mainer Ziaurritz y Pello Goikoetxea. Hay que destacar a Karlos del Olmo, valorado traductor y conocido en la traducción vasca por su activismo. Fue director de EIZIE (Asociación de Traductores, Correctores e Intérpretes de Lengua Vasca), y desde 2006 dirige de la revista de traducción Senez.

Los tres tienen el euskera como lengua materna e interpretan simultáneamente, la mayoría de las veces, del euskera al castellano.

¿Le exigieron formación para trabajar?

A la primera pregunta de la entrevista (incluida en los anexos) de si se les exigió tener una formación, los tres han contestado que no. A pesar de que no era un requisito, la formación de traducción contó como mérito para las oposiciones, dado que los tres tenían algún tipo de formación de traducción, pero no en interpretación.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece imprescindible?

Los tres han contestado que actualmente sí tienen formación. Una persona ha dicho que al comienzo no la tenía pero que se ha ido formando mediante cursos. Los tres coinciden con que la formación es imprescindible, aunque la experiencia o la práctica es clave para formarse en este oficio.

¿Se sigue formando?

Dos de ellos responden afirmativamente. El otro se queja de la oferta formativa en su combinación lingüística, euskera-español, porque es mínima y dice que consigue seguir formándose y mejorando principalmente gracias a los comentarios que se hacen entre los compañeros.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

Los tres contestan que no. Una persona dice que se requieren otras cualidades que hay que cultivarlas y trabajarlas mediante el ejercicio. Otra dice que no toda persona bilingüe puede ser intérprete porque la formación, ciertas habilidades lingüísticas y una rapidez mental, que no todo el mundo posee, son imprescindibles.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas?

Una persona dice que sí. Otra en cambio dice: “No totalmente, puesto que cuesta mucho que la Administración (se refiere a la local) valore tanto profesional como económicamente la labor de interpretación. Existe desconocimiento involuntario y dejadez “voluntaria” (esta última, en parte, por motivos económicos)”. La tercera persona dice que en ocasiones no se tiene en cuenta al intérprete, y como ejemplo dice que la Administración no les envía la documentación que se va a utilizar.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre?

Los tres dicen que por lo general disponen de todos los dispositivos necesarios. Suelen trabajar en cabina casi siempre y se suelen asegurar de poder ver a la persona que hace uso de la palabra mediante cámaras, etc. Pero como se ha dicho en la anterior pregunta, muchas veces no disponen de la documentación que se va a utilizar, los discursos escritos que se van a leer, etc.

¿Los usuarios del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

Un intérprete que argumenta que los agentes implicados en el servicio no saben trabajar adecuadamente con ellos dice: “Aunque existen protocolos escritos, no se suelen respetar en su totalidad: proporcionar el material con la suficiente antelación, leer las intervenciones a velocidad excesiva o sin haberlas pasado de antemano, no esperar un pequeño lapso entre intervención e intervención para que en cabina terminen de interpretar, equipo obsoleto en ciertas cabinas, repetir el mismo discurso en las dos lenguas...”.

Las otras dos personas coinciden con lo dicho y añaden otro ejemplo: a veces el orador no enciende el micrófono, lo que dificulta mantener el hilo de la conversación.

¿El usuario de la lengua minoritaria cree estar satisfecho con la interpretación? ¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace?

Los tres coinciden con que el usuario está satisfecho y que incluso a veces suele comentar su agradecimiento. El usuario a veces cambia de idioma al castellano. Según ellos, las causas pueden ser la falta de fluidez en la lengua vasca, que se trate de una terminología compleja o que quieran dejar claro el tema tratado. Uno de ellos dice que se trata de un arma política. Dice que lo hacen cuando se retransmite por televisión para llegar a toda la ciudadanía, aunque haya un servicio de interpretación de gran nivel. Añade que, en ocasiones, quieren hacer una mínima intervención en euskera y luego proseguir en castellano. Otra razón mencionada es que el euskera no está normalizado y en muchos aspectos no saben desempeñar su labor con fluidez.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete?

Los tres coinciden con una negación. Dos de ellos opinan que todavía persiste la idea de que el intérprete obstaculiza la comunicación. No se les considera todavía como parte de la logística de la organización, lo que tiene consecuencias negativas.

Crean que la comunicación entre los diferentes agentes, la colaboración, un protocolo de cómo trabajar conjuntamente y la concienciación sobre este oficio son necesarios para mejorar.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

Los tres le dan mucha importancia. Coinciden con que es un aspecto fundamental para la interpretación y para conseguir una plena comunicación con la cultura meta.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

Primer intérprete: “En la administración, más que un código, están en vigor diversas leyes y normativas respecto a la protección y difusión de datos”.

Segundo intérprete: “Sí, con el establecido por la Asociación de Traductores, Intérpretes y Redactores en Lengua Vasca (EIZIE)”.

Tercer intérprete: “No tenemos un código deontológico establecido en nuestro departamento, más allá del que se nos supone. Es decir, respetamos el carácter confidencial de nuestro trabajo y mantenemos una actitud imparcial”.

Tras conocer en profundidad la situación laboral y la opinión de los profesionales del ayuntamiento de Donostia mediante las entrevistas y comparándolo con la información expuesta hasta ahora, hay respuestas que han sido sorprendentes.

La información proporcionada muestra que son personas formadas, con criterio y que conocen el oficio del intérprete. Así, tienen una firme opinión sobre los códigos éticos, condiciones laborales, importancia de conocimientos específicos...

Aunque no se requiera una formación específica para este puesto de trabajo los tres tenían estudios cuando solicitaron este puesto de trabajo. Habían cursado el Máster de Traducción de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). Pero no tenían una formación específica de interpretación del ámbito de los servicios públicos. Esto, en la parte de teoría ya hemos visto que pocas veces ocurre, porque no hay apenas medios para formarse. Además, cuando empezaron a trabajar, uno de ellos en el año 1993, todavía era menor la oferta. Más difícil aún era y es formarse con el euskera en las lenguas de trabajo.

Pero que sean conscientes de lo imprescindible de seguir formándose y tener en cuenta el aspecto cultural para desempeñar un buen trabajo es, en mi opinión, reflejo de sus conocimientos y formación.

Los problemas a los que se enfrentan muestran que en general se ignora la tarea del intérprete y que no se tiene en cuenta esta figura, tal y como esperábamos que fuese por los datos expuestos en la parte teórica. Ellos mismos admiten que los usuarios desconocen su figura. Así, aunque no se respete el protocolo, no se enciendan micrófonos o no se proporcionen los textos que se vayan a leer, es sorprendente que dos de las personas digan estar satisfechos con sus condiciones laborales. Tal vez sea por las condiciones aún peores a las que se haya tenido que enfrentar en otras ocasiones.

Mencionan que a veces se ignora al intérprete. Esto es consecuencia de la poca importancia que se le da a la interpretación y también porque, en ocasiones, se presta el servicio de interpretación con el euskera como un arma política; ocurre que existe el servicio, pero nadie lo utiliza (Auzmendi y Tapia, 1999). Además, el euskera es una lengua minoritaria no normalizada, por lo que la interpretación con esa lengua tampoco lo está.

Del mismo modo, cada entrevistado da una respuesta bastante divergente en cuanto a uso de un código deontológico. No han mencionado ningún código deontológico del ámbito de los servicios públicos del euskera, porque no existe. Esto una vez más es señal de la falta de profesionalización de la interpretación en los servicios públicos que ellos mismos mencionan. Este pequeño ejercicio puede ser una muestra de la situación de los intérpretes en los servicios públicos en el País Vasco, aunque no se pueda generalizar, dado que trabajan en plantilla y su situación como hemos visto antes puede variar mucho respecto a la de un *freelance* (González, 2006: 158).

8. Intérpretes en el resto de España

Hemos querido comparar la opinión de los intérpretes que trabajan en los servicios públicos en Gipuzkoa con la de otros que trabajen en otras comunidades autónomas. En este caso, se trata de intérpretes que ejercen principalmente en la Comunidad de Madrid, por lo que la comparativa se centra en estas dos localidades.

Contactamos con dos intérpretes formadas en interpretación en los servicios públicos, para así conocer su opinión sobre el tema tratado en este documento. Se empleó la misma metodología que la del apartado anterior. Las entrevistas completas se encuentran redactadas en los anexos de este documento.

8.1. Entrevista 1 (Charis González, ámbito sanitario)

Hemos podido conocer más a fondo la situación de la interpretación sanitaria de la mano de Charis González. Además de ser profesora en la Universidad de Alcalá (UAH), es intérprete en juzgados y hospitales. Sus lenguas de trabajo son el español y el inglés. Gracias a la entrevista sabemos qué hace tiempo ejerció en un hospital de EE. UU. y ahí le exigieron tener formación. Eso posiblemente sea porque es un país donde el oficio está reconocido y profesionalizado. De hecho, junto con Australia y otros países es donde más tiempo desarrollado lleva el trabajo y exigir una formación específica es consecuencia de ello. En cambio, para trabajar en España, la formación nunca ha sido un requisito.

Cursó el Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la UAH. La formación le parece imprescindible, aunque no necesariamente la reglada, pero esta sí le parece que es un buen complemento. Además, es partidaria de la formación continua y se sigue formando mediante charlas, reuniones y cursos. Ella, al igual que la entrevistada Lurdes Auzmendi, admite haber rechazado ofertas de trabajo de agencias cuyas condiciones laborales no eran adecuadas.

En cuanto al material de trabajo o de apoyo, dice que no siempre está disponible. No especifica la frecuencia.

Menciona que las instancias que participan no saben cómo trabajar con una intérprete. Ella aboga por llevar a cabo un cambio a través de los propios intérpretes profesionales. Y para hacer frente a este escollo de desconocimiento ella intenta educar al usuario. Les explica lo que es un intérprete y lo que el usuario debe de hacer para agilizar y trabajar conjuntamente. Del mismo modo, opina que cada uno, cuando ejerce en su día a día, tiene que ayudar a mejorar la situación del intérprete, visibilizando la profesión. Aun así, piensa que cada vez está más profesionalizada y reconocida.

Opina que el hecho de conocer las lenguas no es suficiente para trabajar, porque hay que trasladar el sentido y características de la cultura origen en meta relacionándolas. Le parece un aspecto fundamental, porque todo nace de nuestra forma de ver el mundo. Es decir, aunque intentemos ser imparciales siempre hay un resquicio de nuestra idolología, prejuicios... Para hacer frente a estos escollos está la formación, donde se enseñan técnicas o soluciones. Así, los intérpretes formados sabrán la importancia de la cultura y otras características que están presentes en el proceso de trasladar un mensaje, y como gestionar el proceso.

En cuanto al código deontológico, dado que España carece de ello, trabaja de acuerdo con varios de EE. UU., Europa y Australia. Una vez más, lugares donde la profesión esta profesionalizada desde hace mucho más tiempo.

A través de estos datos, podemos ver que se trata de una profesional con criterio. Esto seguramente se deba a que es consciente de la realidad de la interpretación en los servicios públicos en la actualidad en España. Ha sido interesante que mencione que es el propio profesional quien tiene que educar a los usuarios e intentar mejorar la situación de la profesión. Para que esta concienciación ocurra, la de los intérpretes y usuarios, creemos que la formación de ambas partes es imprescindible.

Una investigación que apoya esta conclusión obtenida de la entrevista es la de Lobato (2010), donde también se observa que los intérpretes con formación actúan de manera distinta a cuando no la tenían.

Según la información recabada por Lobato (2010), la mayoría de los profesionales que ejercen, 20 de las 30 personas encuestadas en su investigación, tienen una formación relacionada con la traducción e interpretación, aunque menciona que no suele ser lo habitual. Además, de esas 30 personas, antes de ejercer, 11 desconocían que hubiera un código deontológico de intérpretes, y los demás tenían un conocimiento poco profundo del tema (2010: 67). Así 9 de ellos admitieron haber violado el código. Todos ellos lo hicieron al comienzo de su carrera. Aceptaron precios demasiados bajos, haciendo competencia desleal, aceptaron trabajos para los

que no estaban preparados, vulnerando el principio de la calidad... Dicen que con su actual conocimiento se comportarían de manera diferente (2010: 68).

8.2. Entrevista 2 (Natalia Álvarez, ámbito judicial)

Hemos contactado con Natalia Álvarez, intérprete jurado que trabaja en los órganos de justicia e interior. Con las respuestas de la entrevista, podemos conocer de primera mano la situación actual de una intérprete en el ámbito judicial.

Tiene una licenciatura y estudios de posgrado de Traducción e Interpretación. Hizo el Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos en la UAH. Es intérprete jurado y sus lenguas de trabajo son el inglés y el español.

La formación le parece fundamental para ejercer y por eso se sigue formando a través de cursos especializados. Cree que debería exigirse una formación específica a todas aquellas personas que quisieran trabajar de intérpretes. Además, señala que en la actualidad hay mucho intrusismo laboral, personas que hacen el trabajo sin estar formadas y cuyos resultados no son satisfactorios. Señala que esto ocurre en más ocasiones con las lenguas minoritarias, porque estas lenguas, u otras más desconocidas, cuentan con un número de intérpretes profesionales menor (Abril, 2006: 105).

Las circunstancias laborales en los servicios públicos, dice, se han visto perjudicadas por el intrusismo laboral y las empresas intermediarias, que ofrecen el servicio con tarifas más bajas y con personas sin formación.

La entrevistada opina que las partes que hacen uso del servicio no saben trabajar con los profesionales y que eso crea inconvenientes. Del mismo modo, aunque sepan que están ahí, no tienen en cuenta su figura a la hora de trabajar. Tampoco conocen el material de apoyo que en ocasiones los intérpretes tienen a su disposición. Afirma que hace falta formación y concienciación de los demás agentes acerca de la labor y la forma de trabajar. Si conociesen la figura del intérprete, su manera de trabajar, el servicio sería óptimo.

También hace falta cambiar los requisitos de contratación. El conocimiento cultural le parece muy importante, sobre todo en determinados contextos y países donde la cultura juega un papel fundamental y es muy diferente a la de la cultura meta. Este se obtiene a través de la formación que, opina, debería ser obligatoria para así encaminarnos en el camino hacia el reconocimiento y la profesionalización de la interpretación en los servicios públicos. Del mismo modo, se debería de disminuir el intrusismo laboral para que ocurriese este proceso.

Todas estas circunstancias, en su opinión, varían dependiendo de la combinación lingüística. Por eso, las condiciones laborales en su combinación lingüística le parecen adecuadas en general y siente que la interpretación está reconocida.

Gracias a sus conocimientos acerca de la profesión, conoce diversos códigos deontológicos y trabaja de acuerdo con el de APTIJ.

Natalia Álvarez es otra intérprete que está formada y eso le da un conocimiento más extenso para trabajar teniendo en cuenta varios aspectos. Además, que critique el intrusismo laboral y que mencione el desconocimiento de este oficio, deja en evidencia, una vez más, que la interpretación en los servicios públicos y en el ámbito judicial en este caso, no está cerca de profesionalizarse. Menciona otro escollo muy interesante, el de las empresas subcontratadas que ofrecen las tarifas más bajas y con personal sin formación.

9. Percepción de los usuarios y proveedores

Para completar de recabar las opiniones de las personas que participan de alguna manera en la interpretación se quiere añadir a este documento la percepción de los usuarios y proveedores.

Pero ha sido casi imposible contactar con usuarios de un servicio de interpretación en los servicios públicos que quisieran realizar una entrevista, y mucho menos dividirlo por zonas o ámbitos.

Pero para empezar a tratar este tema, tenemos a nuestra disposición los datos que obtuvo Lobato (2010: 68) en su tesis doctoral, donde se recoge el comportamiento de los usuarios. En él queda claro que el usuario no conoce el oficio del intérprete, ni sabe trabajar con él. De hecho, un ejemplo de esto es que muchos de los usuarios quieren que los intérpretes dejen de lado su código deontológico pidiendo favores, queriendo que hagan un resumen, queriendo contratar el servicio sin la empresa mediadora... Esto puede ser una prueba que muestra que la sociedad percibe al intérprete como un mediador, alguien que no tiene que ser parcial y que trabaja a favor de los proveedores.

Otra investigación que recaba la percepción de los usuarios es la de Pajarín (2009). La conclusión de esta investigación es parecida. Pajarín (2009: 119) analiza el Caso Viuda Negra y critica la visibilidad del intérprete. Los interlocutores no saben trabajar con el intérprete para que este sea invisible. Así, el presidente del tribunal en vez de hablarle directamente al encausado se dirige a él en tercera persona a través del intérprete. Este caso es otro ejemplo que muestra el desconocimiento que tiene la sociedad en general sobre cómo trabajar con un profesional.

Pero del mismo modo hay que mencionar que la concienciación está ocurriendo poco a poco. Está, por ejemplo, el caso del letrado Endika Zulueta, quien admitió que muchos se concienciaron sobre la importancia que tiene el papel del intérprete en el transcurso del juicio del 11-M. Del mismo modo, hay que mencionar a la magistrada Pilar de Luna Jiménez de Parga, quien en varias ocasiones ha suspendido juicios porque le parecía que el usuario no estaba bien atendido por un intérprete (Pajarín, 2009: 120). Así, estos dos casos demuestran que cuando se garantiza un servicio de calidad, los usuarios y proveedores perciben la importancia que tiene esta figura.

Por los estudios mencionados a lo largo de este trabajo, podemos afirmar que en general los usuarios no conocen la figura del intérprete y no saben cómo trabajar con él. Lo mismo opinan los intérpretes entrevistados para este trabajo, quienes mencionan que ni siquiera los proveedores de la Administración que coinciden más habitualmente con los profesionales saben trabajar con ellos. Pero esto puede que sea un acto voluntario, pues se menciona en las entrevistas incluidas en los anexos de este trabajo que no los tienen en cuenta conscientemente, que actúan con dejadez y que ignoran el protocolo de actuación.

Los trabajadores de la Administración no otorgan la importancia que se merece a la interpretación. Ignoran el trabajo de estos profesionales. Sánchez (2011: 298) menciona que este problema se debe a que los profesionales sanitarios no atienden a las barreras lingüísticas ni culturales de los pacientes. Esto repercute en los usuarios y puede llegar a tener graves repercusiones en la vida del paciente, quien acude a la sanidad cuando tiene un problema de salud. Sánchez (2011: 299) es firme y mediante el estudio de casos reales concluye que, respecto a los usuarios, el hecho de no atender las barreras lingüísticas y culturales que dificultan o impiden su acceso a los servicios públicos tiene un impacto negativo en la calidad de asistencia recibida, en su salud y en su integración en la sociedad mayoritaria. No se atienden estas necesidades en el ámbito sanitario porque de acuerdo con lo dicho por López Abuin, el sistema sanitario español se concibe como bio-médico y no incluye apenas factores culturales, sociales o religiosos (2003: 13).

La percepción de los usuarios y proveedores del intérprete es bien distinta en los países donde la interpretación en los servicios públicos lleva más tiempo desarrollada. Son conscientes de lo importante que es un servicio de calidad. Estos países ofrecen un servicio adaptado a las necesidades de los usuarios. Este no es el caso de España, por lo que no es igualitario. Para

solventar esto, en España se deben implantar las medidas que hayan tenido éxito en los países donde la interpretación en los servicios públicos esté más desarrollada (Sánchez, 2011: 299). Aunque no hemos podido encontrar usuarios del servicio para añadir en este documento, hemos podido tratar este aspecto a través de los trabajos de Lobato (2010) y Pajarín (2009). Además, uno de los entrevistados mencionaba que los usuarios suelen acercarse a ellos y agradecer el trabajo realizado. Los usuarios, cuando reciben un servicio de calidad, se dan cuenta y lo agradecen.

9.1. Entrevistas a proveedores de los servicios públicos en Gipuzkoa

Para contrarrestar las conclusiones de investigaciones concebidas a nivel nacional, quisimos contactar por todos los medios con algún proveedor de los servicios públicos en Gipuzkoa, para poder seguir con la metodología comparativa de este trabajo. No ha sido fácil conseguir contactar con un gran número de personas, pero hemos accedido a cuatro personas que trabajan en el ámbito de la sanidad y que han tenido algún tipo de experiencia con la interpretación.

A estas personas se les ha enviado un documento con preguntas, y han respondido abiertamente, como han querido. A través de las respuestas obtenidas, por un lado, el objetivo es ver hasta qué punto conocen la figura del intérprete, lo que les parece el servicio que ofrece y si saben trabajar con él. Por otro lado, se ha querido comparar los datos obtenidos que, son a nivel gipuzkoano, con los de los investigadores, que son a nivel nacional.

Para investigar el conocimiento de los proveedores de los servicios públicos en Gipuzkoa tenemos la información transmitida por tres mujeres, todas ellas con una edad de entre los 22 y 28 años. Todas son enfermeras que trabajan en diferentes hospitales de la provincia.

Trabajan en los siguientes centros de salud: Hospital Universitario Donostia, Hospital de Zumárraga y la otra en la Policlínica Gipuzkoa.

A la pregunta *¿Sabe lo que es un traductor, intérprete y un mediador? ¿Los diferencia?*, todas han contestado que no conocen la diferencia entre esos términos, pero que saben lo que es un traductor. Las entrevistadas dicen haber hecho uso del servicio de interpretación 2, 4 y 5 veces. Una de ellas menciona que siempre que lo ha necesitado lo ha podido utilizar. Hay que tener en cuenta que han utilizado en pocas ocasiones el servicio porque su trayectoria profesional no es muy extensa.

Para poder contactar con el/la intérprete dicen que tienen un teléfono en todas las unidades del hospital para llamar a un intérprete telefónico y que la empresa ofrece el servicio de cualquier idioma. Dos de ellas mencionan que a veces es engorroso porque no saben cómo funciona la interpretación telefónica. La otra manera mencionada es el contacto directo de una intérprete para que se presencie físicamente.

Aunque tienen la posibilidad de contactar con un profesional, todas han respondido que no siempre han utilizado este servicio porque podían “hacerse entender” mediante gestos.



5. Este gráfico muestra que las proveedoras entrevistadas no utilizan el servicio de interpretación siempre que lo necesitan.

Este dato coincide con lo expuesto de López Abuin (2003: 13). Una persona menciona que el servicio lo ha tenido que solicitar para el médico, quien no hablaba la lengua extranjera, el inglés, y que ella no necesitó el servicio porque conoce la lengua. Valero-Garcés (2010: 243), defiende que muchas veces el proveedor cree conocer la lengua, pero que en realidad no tiene un conocimiento tan amplio, sobre todo porque nos encontramos ante un ámbito especializado y específico. Ese aspecto repercute en la comunicación, que no suele ser fluida y está en peligro. En este caso, se debería de averiguar hasta qué punto la persona realmente conoce la lengua y la terminología especializada, y si ha tenido en cuenta otros aspectos además de los lingüísticos, para no poner en peligro la comunicación.

A la pregunta de si cuando el paciente no habla la lengua suele traer familiares o amigos que ejercen de traductores, sorprendentemente dos de las personas consultadas han dicho que no. En cambio, en la parte teórica, los investigadores decían lo contrario. La otra persona ha dicho que muchas veces son los familiares quienes ejercen de intérpretes entre el paciente y el proveedor, la enfermera en este caso. Una de ellas ha añadido que para esas situaciones suele ser común que alguien que trabaje en plantilla hable el idioma extranjero y que se le pide ayuda, de manera que acaba ejerciendo de intérprete. Esta solución no se ha mencionado en los estudios de los investigadores de este trabajo, pero creemos que podría ser muy habitual que se le exija a una persona que conozca la lengua que haga de intermediario, aunque no sea parte de su trabajo.

En cuanto a la calidad del servicio de interpretación, todas han respondido estar satisfechas, y una ha mencionado que facilitaba su trabajo. Esa misma persona, a la pregunta de si son imparciales, ha respondido que no. Las demás han dicho que sí.

Así, deducimos que, en general, conciben la figura del intérprete como algo positivo, por lo que no entendemos por qué no contactan con él o ella siempre que lo necesitan. Si buscamos un porqué, nos viene a la mente la explicación que daba un intérprete entrevistado del Ayuntamiento de Donostia: la dejadez o la creencia de una supuesta pérdida de tiempo que puede acarrear el proceso de contactar con el o la profesional. Además, todas han dicho que se pueden “hacer entender”.

Quisimos ir un poco más allá, y preguntar qué les parecían las condiciones laborales de estos profesionales, a lo que ninguna ha dado una respuesta. Suponemos que se debe a ese desconocimiento que tienen de la figura del intérprete y que ya se ha visto con la primera pregunta.

En la misma línea, se les preguntaba sobre las posibles mejoras para esta figura, y dos personas han respondido diciendo que no sabían cómo mejorar la situación, y la otra ha respondido que por lo que ella había visto, no había nada que mejorar.

De este breve estudio, concluimos que, entre los proveedores del ámbito sanitario de Gipuzkoa, la interpretación es igual de desconocida que a nivel nacional.

Según parece, los proveedores, que siempre que quieran pueden utilizar el servicio, no lo hacen. Esto se da, en parte, porque creen estar capacitados para ejercer ellos mismos de intérpretes, lo que condiciona la comunicación y no garantiza un servicio equitativo comparándolo con el resto de los usuarios. Esto ocurre por el desconocimiento de la figura del profesional, mezclado con la indiferencia de los proveedores.

No pretendemos decir que no tengan una buena intención o que la comunicación sea nula. Lo que queremos decir con esto es que un intérprete formado es innegable que hará mejor su trabajo que un proveedor de los servicios públicos, a quien no le compete esta tarea. Del mismo modo, pretendemos subrayar que la formación de los proveedores es muy importante para obtener el reconocimiento de la figura del intérprete en los servicios públicos y para hacer uso de los servicios que se ofrecen. Se trata de lograr un buen uso, y que los proveedores sepan trabajar con un intérprete. De hecho, estas proveedoras mencionadas perciben gratamente la figura y el servicio del intérprete.

Como posible solución, está la opción de tener intérpretes en plantilla. Así, no tendrían lugar esas soluciones *ad hoc*, y se visibilizaría el trabajo de un intérprete en los servicios públicos.

Del mismo modo, parece inevitable que la interpretación telefónica se instaure en este contexto de la interpretación en los servicios públicos. Si esto va a ser así, y dado que dos personas han mencionado que puede ser difícil utilizar este método de interpretación, se debería de formar y crear un protocolo que todo el personal conociese y tuviese a su disposición para hacer un buen uso del servicio. Además, se deberían de asegurar de que, cada vez que haya necesidad de este servicio, se emplee correctamente.

Del mismo modo, deberían hacerse campañas de concienciación también entre los usuarios, para que sepan que este servicio se presta y lo exijan cuando sea necesario.

Para ello, se tiene que educar a los proveedores de los servicios públicos sobre la figura del intérprete. Beverly investigó la utilización de la interpretación telefónica en el ámbito sanitario y concluye que habitualmente se le atribuyen tareas que no le corresponden:

- Requiring interpreters to break bad news to clients.
- Expecting interpreters to manage the consequences of misjudged interventions.
- Wrestling control from interpreters by discounting them or excluding them from the process.
- Refusing to be available for the pre and post briefing meetings.
- Ignoring the needs of interpreters.

[• Exigir a los intérpretes que den malas noticias a los clientes.

- Esperar que los intérpretes gestionen las consecuencias de intervenciones mal evaluadas.
- Arrebatando el control a los intérpretes desacreditándolos o excluyéndolos del proceso.
- Negarse a estar disponible para las reuniones informativas previas y posteriores.
- Ignorar las necesidades de los intérpretes] (Beverly, 2011: 272).

Para que la situación laboral y la figura del profesional mejore, una vez más, primero tiene que producirse la profesionalización de este trabajo. Todas estas soluciones no son complejas y ya están teorizadas por muchos investigadores, por lo que se necesita que la Administración tome partido.

10. Valoraciones generales de las entrevistas

Ha sido muy gratificante entrevistar a personas formadas en este ámbito y recabar sus opiniones del estado actual de la interpretación en los servicios públicos. Queríamos averiguar si la situación variaba dependiendo de la zona y la combinación lingüística: en este caso entre Gipuzkoa y Madrid.

La información ha sido muy enriquecedora para poder conocer en profundidad la opinión de los entrevistados. En general, por la información recabada, parece ser que las tareas, condiciones labores, exigencias, etc. no varían mucho entre una y otra.

Además, la mayoría de los datos expuestos en la parte teórica coinciden con los datos mencionados por los entrevistados.

A pesar de que en algunos estudios (González, 2006: 158) se mencione que los trabajadores en plantilla con la combinación euskera-castellano tienen mejores condiciones laborales, los entrevistados no parecen estar de acuerdo. Les parece que se encuentran en una situación similar a la de los demás profesionales con otras combinaciones lingüísticas y de hecho todos los entrevistados, quienes tienen diferentes lenguas de trabajo, se quejan por las mismas cosas.

Todos están de acuerdo con que las condiciones laborales no cambian en función del idioma de trabajo. Así, con las entrevistas de los intérpretes que trabajan con el euskera en Gipuzkoa, hemos comprobado que se están dando pasos en pro del objetivo del Gobierno Vasco de normalizar el uso de esta lengua minoritaria.

Lo más curioso ha sido que todos estaban de acuerdo en la importancia que tiene la formación. Pero más curioso es aún la importancia que otorgan a la puesta en práctica de esos conocimientos teóricos. Todos mencionan que para ser un intérprete competente hace falta tener unos conocimientos que se obtienen ejerciendo, porque se trabaja en contextos específicos con terminología especializada.

De la información recabada tanto de los intérpretes como de los proveedores, podemos afirmar que el oficio del intérprete en los servicios públicos es desconocido. Se ratifica lo mencionado en la parte teórica sobre la ausencia de diferenciación entre los oficios de intérprete y de mediador, y vuelve a aparecer el problema de que al intérprete se le pide que haga tareas que no le incumben. Es decir, el papel o las funciones que cumple no están delimitados. Además del desconocimiento, otra razón para que ocurra esto, es que no todos los que ejercen de intérpretes son profesionales, ejercen tan solo por el conocimiento del par de lenguas que tienen. En las entrevistas ha salido a relucir que el intrusismo laboral se ve acentuado por las empresas mediadoras, quienes empeoran las condiciones laborales de los intérpretes formados. Mencionan que la situación ha empeorado en los últimos años por la falta de requerimientos por parte de las empresas mediadoras a las personas que ejercen de intérpretes. Esto hace que todo tipo de perfiles acepten este trabajo. Ante esa mayor oferta de personas, las condiciones empeoran. Las tarifas, por consiguiente, también han disminuido.

Aunque los entrevistados estén de acuerdo con que la figura del profesional cada vez es más visible en España, también parece que la situación ha empeorado en algunos ámbitos a causa del intrusismo laboral. El intrusismo laboral ha hecho que las condiciones laborales empeoren porque aceptan tarifas más bajas. A través de la información recabada de las personas entrevistadas sabemos que ese es el caso de la interpretación en el ámbito judicial en Gipuzkoa y también en el resto de España, donde muchos profesionales con formación rechazan ejercer y lo realizan personas sin formar. Las consecuencias de las soluciones *ad hoc* se reflejan, por ejemplo, en quejas de los usuarios, como se ve en los titulares de los medios de comunicación mencionados en Valero-Garcés y Mancho Barés (2002: 4).

En el ámbito sanitario, aunque hemos tenido acceso a una única intérprete, podemos completar y constatar las ideas mediante las investigaciones de este ámbito y los datos obtenidos que ya

se han expuesto anteriormente en este documento (Valero-Garcés, 2010; Ilie, Jaime y Vitalaru, 2014).

Una vez más, remarcamos que este ámbito también necesita que la práctica la lleven a cabo personas formadas. Son muchos los familiares, amigos o voluntarios que tienen que hacer de intérpretes y no debería ser así, sobre todo por la información tan delicada que se puede manejar. A esto se le une que, aunque haya disponible un servicio de interpretación, no siempre se utiliza, tal y que admiten las proveedoras entrevistadas del ámbito sanitario.

Algunos mencionan las técnicas de interpretación que son cruciales para solventar situaciones complejas a las que uno se enfrenta sobre todo en el ámbito de la interpretación en los servicios públicos y que solo se obtienen mediante la formación.

Otro aspecto negativo con el que todos los encuestados están de acuerdo es el desconocimiento de la sociedad. Los agentes implicados en el servicio no saben cómo trabajar de forma eficaz y efectiva con el intérprete. En el ámbito administrativo investigado, aunque incluso hay un reglamento donde se explica cómo trabajar con intérpretes, los encuestados opinan que el servicio no es efectivo por el desconocimiento y la dejadez.

Por estas razones y por las opiniones de los mismos profesionales, afirmamos que la interpretación en la administración pública no está profesionalizada. Ello ocurre por lo expuesto hasta estas líneas y tiene repercusiones en la calidad de los servicios que se ofrecen. Los entrevistados que han mencionado a las empresas de contratación están de acuerdo con que el método de trabajo de aquellas no es la idónea y que obstaculiza a las personas formadas y capacitadas en su objetivo de trabajar dignamente.

Creen que esa no profesionalización está condicionada y directamente relacionada con la falta de requerimiento de formación, tanto en Gipuzkoa como en el resto de los lugares de España donde trabajan los encuestados.

Casi todos los entrevistados están formados y eso les parece imprescindible para actuar de manera profesional. Opinamos que tienen esta percepción porque durante la adquisición de los conocimientos y la práctica se han dado cuenta de la complejidad de este oficio, la importancia de varios aspectos, entre ellos la cultura y la necesidad de actuar bajo un código deontológico. Que la formación sea un mérito y no un requisito puede que ocurra porque a la administración pública no le interesa que se profesionalice la interpretación en los servicios públicos. Porque si ocurriese, deberían exigir cierta formación a los que se encargasen de prestar el servicio. De la misma manera, tendrían que ofrecer mejores condiciones laborales y un salario más elevado y acorde con la práctica.

Parece que la Administración no prioriza cambiar la situación actual, que no tiene prisa en solucionar el mal servicio que se presta y los conflictos de intereses que se crean con las soluciones *ad hoc*. Parece que todo se resume en dinero y no en el poder comunicarnos en nuestros momentos más delicados y complicados, que suele ser la situación de la de la mayoría de los usuarios que hacen uso del servicio de interpretación en los servicios públicos.

Además, para no hacer ningún cambio, la Administración se aprovecha de que muchos de los usuarios pertenecen a unas minorías muchas veces en situación de vulnerabilidad, y de que son extranjeros que no hablan las lenguas oficiales de España.

Interesa que no se propague la opinión contraria a la de “conociendo las dos lenguas ya puedes interpretar”. No interesa que haya gente con formación, criterio y una fuerte opinión acerca del trabajo del intérprete social o el servicio que ofrecen, para que así no haya cambios.

Opinamos que en el caso de los lugares o ámbitos donde mejor está la situación, la razón de esa mejora es la formación y el conocimiento que tienen todos los agentes implicados en el proceso. Por ejemplo, los intérpretes del ayuntamiento de Donostia encuestados tienen formación y un fuerte criterio acerca de su oficio. Además, los beneficiarios de sus servicios están bastante acostumbrados a utilizar un servicio de interpretación, por lo que conocen el servicio. Así, aunque sus condiciones laborales no son perfectas, son mejores que en otros ámbitos. Y lo

mismo ocurre con los usuarios que ya reconocen la importancia de la traducción. Ya hemos mencionado los casos de la magistrada Pilar de Luna Jiménez de Parga y el abogado penalista Endika Zulueta (Pajarín, 2009). Esto es así por la formación que reciben ambas partes. Asimismo, tal y como menciona Pajarín esperamos que este tipo de casos vayan aumentando y que dejen de ser noticia:

No nos gustaría concluir esta comunicación sin incidir en algo ya expuesto anteriormente: abogamos por la interdisciplinariedad, por la profesionalización de la Interpretación y aspiramos a que los casos de juristas concienciados como Zulueta o De Luna no sean la excepción sino la regla. (Pajarín, 2009: 121)

En cambio, a través de las investigaciones mencionadas hemos podido constatar que, en el ámbito sanitario, es muy habitual que la interpretación la ejerzan personas sin formación o voluntarias. Estas no tendrán, en principio, una firme opinión sobre las exactas tareas que tienen que hacer, o sobre los códigos deontológicos. Por consiguiente, tampoco lucharán por mejorar la situación. Las proveedoras del ámbito sanitario entrevistadas admiten no están acostumbradas a tratar con intérpretes a menudo, por lo que no saben las características de esa figura, ni como trabajar con ella.

La principal reflexión obtenida a través de las entrevistas es que hay dos polos opuestos. Sí, la situación es cada vez más precaria en muchos casos y el desconocimiento en torno a los intérpretes en esas circunstancias es grande, pero eso ocurre porque a ciertas partes mencionadas les interesa que así sea por razones económicas. Si se tuvieran que mejorar las condiciones laborales haría falta una gran inversión. En cambio, donde hay personal formado, se lleva a cabo un buen servicio, y el intérprete gana visibilidad y reconocimiento en el trabajo. Cuando los intérpretes están formados, exigen unas mínimas condiciones que aseguran un buen servicio y además los agentes implicados también pueden conocer como trabajar con ellos porque ellos saben educarlos.

11. Perspective of the students

In the studies mentioned in the theory section above, the complexity of Public Service Interpreting has become clear. In the same way, the best thing that can be done to respond to the demand of the communicative need is to offer a service by a person who has the appropriate studies and experience to do so; in other words, a person who has linguistic, cultural and terminological knowledge, knowledge of translation techniques, a code of ethics, etc. It is also necessary, due to the complexity of the work, that those interpreters have acquired specific skills or techniques for each context, and that they know how to act professionally in any kind of situation and that they help to make communication effective.

Pérez (2017), in a study carried out on undergraduate students of Translation and Interpreting about interpretation in the context of refugees and asylum seekers, defends that the more training students receive, the better they interpret, and that the opinions shared among interpreters are alike. Similarly, prior practice in each context is essential, although nowadays study programs do not cover the necessary skills of an interpreter, nor do they address all the contexts in which an interpreter can work (2017: 97). For this reason, it is up to each one to be formed in all the contexts, or in those in which the interpreter is going to work.

It is interesting that, in addition to training, most of the interpreters interviewed for this study have mentioned, without asking, that having experience is just as necessary to become a good interpreter. Only with practice they are able to learn, practice, correct themselves and evolve towards their best version as an interpreter.

We defend the importance and necessity of doing internships, before working professionally. In fact, the interpreters interviewed have also commented on the importance of prior preparation and training to do a good performance. This idea is shared by León, Jordà and Prado (2016)

who analyzed the opinion of 36 interpreters regarding the need for studies in interpreting in the context of refugees. On a scale between 1 (minimum) and 5 (maximum), the average obtained was 4.23. Thus, once again the importance of specific training is proven.

In all the studies mentioned so far, the specific preparation and professionalization of the interpreter in this context is unanimously defended.

Even so, although at present there are not many learning courses related to Public Service Interpreting, it seems that the situation in Spain is changing, and there are more and more training courses coming up. Among these new courses, there is MOOC: *¡Atrévete a traducir y a interpretar en los Servicios Públicos!*, the Master's Degree *Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos*, etc. (Valero-Garcés, 2017: 4).

But for this training development to continue to take place, interpretation in this field must first be professionalized. That is because it is the only way to regulate working requirements, to make specific training mandatory, to create a register, an association, a code of ethics, etc.

Similarly, the practitioners interviewed on the importance of studies in this field believe that studying never ends, because the language is changing and evolving continuously, and it is necessary to know these changes. It is also important to know other factors of interpretation such as, culture changes, new interpretative techniques and new technological resources that are arising to interpret. In order to improve and evolve as an interpreter, the practitioners believe that it is necessary to be updated in all these and more fields.

We find it very interesting to know what the students who are just starting out in the labor market or who are currently studying think about these issues.

Valero-Garcés (2017b) conducted a study with students on this topic focusing on *Oficina de Refugio y Asilo* [Spanish Asylum and Refugee Office]. From the information gathered in this study (Valero-Garcés, 2017b: 11), two students mention that, thanks to the internship carried out in this institution, they have been able to develop their interpreting skills and achieve self-confidence, a *sine qua non* condition for the profession. Another student mentions that through the internship he has realized that an interpreter has to adapt to each user, with his or her own accent and culture, an aspect for which nobody is prepared, and that can only be obtained with practice.

Another interesting fact is that a student proposes that, in order to cope with the sensitive stories that an interpreter may face in public services, psychological help should be provided or that classes should be taught to learn techniques on how to assimilate such sensitive information (Valero-Garcés, 2017b: 11).

In the same way, many of the students comment on the importance of knowing the specific field where the interpreter will work. Students believe that to make a good performance in each interpreting session, it is essential to know the procedure, the terminology, the laws, the documents that are used, the protocols, etc. (Valero-Garcés, 2017b: 12).

We want to complete this information and gather a general point of view from students who aspire to work as public service interpreters one day. In order to do this, we thought it would be interesting to compile what the students of the Master's Degree *Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción de los Servicios Públicos* at the University of Alcalá think. We wanted to know what the opinions are of those who do not yet work professionally, but who are educated on the subjects that have been most repeated among the professionals with the most experience. The most repeated subjects are the lack of professionalization, the importance of training and practice.

To carry out this idea, we have continued with the same methodology of this paper. The most practical way to get the most answers was through a survey that could be answered quickly from anywhere. That is why we created a survey using Drive Forms. This is a format that allows sending the form to the contacts that a person has on their mobile device. The questionnaire was sent to Public Service Interpreting students using the mobile application called WhatsApp.

In total, there are 9 multiple-choice questions or on a scale between 1 and 5. The form can be seen in the appendix of this paper.

By means of the results of the survey distributed among master's degree interpreting students, we wanted to compare the ideas of the interviewees with the perceptions of the students on the same topics.

We wanted to know what they think about the professionalization of interpretation, the importance of specific studies, whether students think they can work properly, whether they have a code of ethics, etc.

A total of 14 people participated. All of them have studied different degrees; they have the Degree in English Philology, Spanish Philology, Translation and Interpreting, Modern Languages and Translation, etc. For some of them, the first contact with interpretation has been in the master's degree they are currently studying. Others had already tried interpreting while they were doing the degree, a few have even done interpreting internships. But interpreting had never been focused on public services.

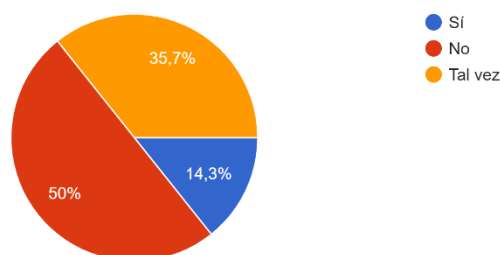
Although their background, the studying's and knowledge are diverse among the surveyed students, it seems that they share similar opinions on most subjects when it comes to Public Service Interpreting. That is exactly what Pérez (2017) says happens when people receive an education and practice on interpreting.

On the one hand, 100% of those surveyed students affirm that training is essential for interpreting. We believe that this is so because, during the lessons of the master's degree, we have become aware of how complicated interpreting can be and how specific it is in each context. And in order to face these obstacles, training is the best tool.

On the other hand, it is surprising that only 14.3% of those surveyed think that a master's degree is sufficient to work as an interpreter in public services. 50% did not think it was enough and the remaining 35.7% answered with a "maybe". Since this is a yes-or-no type of question, we are surprised that for so many people a master's degree is not enough to work properly. But perhaps this is because of the importance that gaining experience has. That is the subject dealt in the following question.

¿Para ser intérprete en los SSPP, el máster de UAH te parece suficiente?

14 respuestas



6. This chart shows that for most surveyed students the master's degree to be an interpreter is not enough.

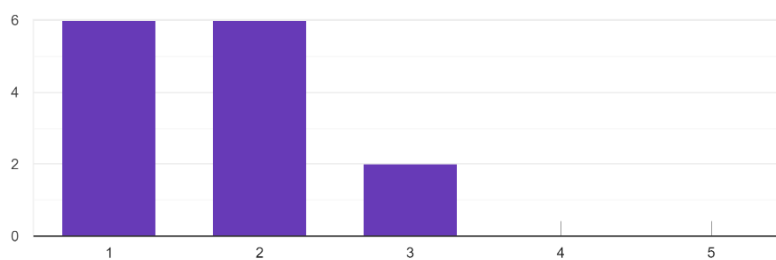
In the form, those surveyed are asked to grade, from 1 (minimum) to 5 (maximum), the importance of gaining experience for Public Service Interpreting. 92.9% rate the importance of the practice with a 5, and 7.1% of those surveyed rates it with a 4. This means that it is an aspect that is given a lot of importance to be a good practitioner. This aspect during their studies is not taken into account much and therefore, perhaps, several students found the master's degree insufficient.

They are also asked to measure (from 1 to 5) the degree of professionalization that Public Service Interpreting has in their opinion. 50% of those surveyed grade the question with a 2. 28.6% grade it with a 1, 14.3% grade it with a 4 and 7.1% of those surveyed grade it with a 3. In other words, no one perceives that Public Service Interpreting is professionalized, and most of them feel that it is far from being professionalized.

Since the students are being asked about the profession, we also wanted to know their opinion about the conditions of the interpreters in this field. They are aware of the lack of awareness, as reflected in the data in the previous question, and so their opinions about working conditions are not surprising. 42.9% of respondents rate working conditions with a 1, another 42.9% rate it with a 2. The rest, 14.3%, rate the working conditions with a 3.

¿Qué te parecen las condiciones laborales de un intérprete en los servicios públicos?

14 respuestas



7. This chart shows students' perception about the working conditions of a public service interpreter.

The fact that everyone gives such a low grade to the quality of working conditions shows that the students are aware of the workplace realities of interpreters in this field. Students may have experienced it themselves. It should be remembered that all of the people surveyed, as part of the master's process, have carried out or are carrying out internships. But it is unfortunate that no one has had a good experience to mention in the questionnaire.

The students are also asked if they interpret following a code of ethics. The answer is unanimous, 100% have answered in the affirmative. Regarding the question of the importance of the cultural aspect, 78.6% of the respondents rate it with the maximum number of points and 21.4% rate it with a 4. The great importance that students attach to a code of ethics and the cultural aspect, we think that reflects the knowledge they have of interpretation in the field covered.

The fact that everyone grades the cultural aspect with such a high mark means that they know that this aspect is key in interpretation, and even more so in public services. This may be due to the fact that this aspect is very much highlighted in the master's degree studied by those surveyed, in which Carmen Valero-Garcés is a teacher and coordinator. Moreover, Valero-Garcés, a great reference of Public Service Interpreting in Spain, already emphasizes in the definition of Public Service Interpreting the importance of the cultural aspect:

Una forma de comunicación que se da en cualquier sociedad multicultural en la que los hablantes de diferentes lenguas deben comunicarse directamente con hablantes de otras lenguas que no conocen y para lo cual se sirven de intermediarios que conocen ambas lenguas.

[“A form of communication that is given in any multicultural society in which the speakers of different languages must communicate directly with speakers of other languages that they do not know and for which they use intermediaries that know both languages”] (Valero-Garcés, 2003b: 4).

The last question was whether they thought there was intrusion in this field. 92.9% of the students think that there is work intrusion and the rest, 7.1%, answered with a “maybe”. The fact that no one said that there is no work intrusion means that it is very visible and present, and that even a beginner notices it.

In sum, the data obtained from the questionnaires on students’ perception of Public Service Interpreting are two-fold. We have obtained positive and negative results. On the one hand, those surveyed are aware that the knowledge obtained in a master’s degree is not sufficient to interpret. Many more aspects must be taken into account. Also, this may be because the studies in this field are new and perhaps, they do not meet the expectations or needs of the student. Other negative aspects of which they are aware of are work intrusion and poor working conditions. We have already mentioned that it is very common to work without any knowledge of interpretation, or to use family members or volunteers as interpreters. The cause of all this is the lack of professionalism and unawareness, of which future interpreters are aware.

On the other hand, it is positive that they give the importance they deserve to both studies and practice. Even if they feel that their studies are not sufficient, it may be a perception of self-demanding. In interpretation there is always a need to improve, to learn, innovations to incorporate and perhaps this will accentuate their opinion of the insufficiency of the master’s degree studies.

However, making them aware of their limitations and the challenges they will face is a positive thing that will help them become the best versions of themselves.

The data of scholars in this field are, in general, similar to those obtained from this survey carried out with Public Service Interpreting students. It is hopeful that more and more people are aware of the public service interpreter’s work situation. We believe that this is because more and more forms of learning are being developed, which means that they are being trained and that a better service is being provided.

If development continues along these lines, there will be more and more professionals and more general awareness of the work. The figure of the interpreter will have the importance it deserves, and the intrusiveness of the work will disappear, because the social pressure that people will exert will cause measures to be taken in this respect, and a quality service will be ensured.

12. Conclusions and solutions

The main conclusion that has been proven, and which was the object of the study, is that interpretation is a very important service for many people because it increases the quality of the service provided to the user. In addition, given that interpretation often takes place in sensitive situations, this activity becomes more important.

However, the activity of Public Service Interpreting for effective communication, in general, is unknown among users and service providers. This being the case, we are facing a serious deficiency in Spanish public services. As we have seen, there is no quality control of this service carried out, which often leads to poor or non-existent communication between the parties involved.

Another conclusion, which we have reached through the fieldwork carried out for the practical part of this document, is that the current situation of Public Service Interpreting in Spain is not considered a priority for the Administration. This opinion is defended by Martincano and García Bano (2007) who think that migrants are not a priority because they are offered a very limited service and that the complexity of the cultural aspect is not taken into account either.

This document has helped to fill the gap that exists in the ways of reconciliation and integration models between minority languages and cultures mentioned by Valero-Garcés (2013: 81). In spite of the obstacles or difficulties for privacy reasons by some public institutions, it has been possible to offer a complete approach to Public Service Interpreting in Gipuzkoa, where one of the official target languages is a minority language. It has been proven that the normalization of Basque interpreting is progressing considerably, and that the conditions for interpreting in this language are the same as for Spanish. In addition, there are not many studies that have worked on this subject, so this document can be enriching for further research in the future.

However, a lack of connection between research, training and work experience has been detected. These are three dimensions that are not linked, although that would be beneficial (Hale, 2007: 197). This aspect has also been corroborated at both the national level and the provincial level in Gipuzkoa.

In this paper we have seen that there are very few degrees, masters and study programs, and even fewer or almost none in combinations with languages that are not the most popular ones. In fact, one of the interpreters interviewed in this paper complained that he has no training available in his working language, Basque. Another stumbling block for these people is the few tools they have to study and work in the field of public services (Valero-Garcés, 2008: 2). This is the opinion of the interviewees and students surveyed, who state that the training received is not enough to interpret. We conclude that there is a shortage of training courses for Public Service Interpreting in Spain.

To obtain and improve visibility, training and recognition, seminars such as “*Traducción e interpretación de calidad en Servicios Públicos: Un momento de inflexión frente a los retos planteados por los nuevos flujos migratorios a Europa*” [“Quality Translation and Interpreting in Public Services: A turning point in the face of the challenges posed by the new migratory flows to Europe”], *Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos* [The International Congress on Translation and Interpretation in Public Services], training courses, talks for users, etc., should be promoted.

In the same way we share the solution proposed by González on the training of providers who are related to this sector:

Se sabe el trabajo que cuesta cambiar los planes de estudios de las diplomaturas y licenciaturas, y por ese motivo, como alternativa se podrían ofrecer cursos y seminarios para los alumnos de las carreras descritas, que abordan sobre todo la temática de la interculturalidad. Del mismo modo, se podría hacer algo similar con los profesionales y especialistas del sector a través de los colegios de médicos y enfermeras, para que reciban

conocimientos sobre las culturas de sus pacientes y para saber cómo trabajar cuando necesitan la asistencia de algún intérprete.

[It is known how hard it is to change the study plans of degrees, and for this reason, as an alternative, a wide range of courses and seminars for the students of the degrees described should be offered, which deal above all with the subject of interculturality. Similarly, something similar could be done with professionals and specialists of the sector through Physician and Nurse Associations, so that they receive training about the cultures of their patients and to know how to act when they need the assistance of an interpreter] (González, 2006: 169).

Another conclusion is that Spain is experiencing a phase of awareness of this new social reality. In this paper we have investigated the suitability of the interpreting programs that have been implemented in public services in Gipuzkoa. The positive side is that in theory they are well designed, but they are not executed in the right way. Those mentioned in this document prove this idea because they were implemented for a short time and by non-professional personnel. In order to improve this situation, and until the use of interpretation programs is normalized and providers are more aware of the interpreter, it seems to us that action protocols should be created so that providers know how to act when the user is a foreigner who does not speak the official language. Another advantage of this approach is that it would make good use of resources and help provide a more effective service.

An almost universal solution to start improving all areas of Public Service Interpreting in Spain is research. Through the study of Public Service Interpreting in this case, strengths and weaknesses are highlighted. It will also help to theorize and find solutions to the problems raised in this paper. All this enables the situation in general to improve, and to continue in constant development.

Next, we will mention the changes that must be implemented on the problems mentioned in the previous chapters of this paper and that have been obtained through this study.

The first thing that needs to be changed is the current Spanish legislation. It is necessary to create a legal framework that specifies that all people who do not speak the official languages of the Spanish state have the right in public services to an interpreter. Similarly, among the changes are the specification of the requirements that an interpreter must meet to work in this field, and the changes in hiring criteria.

We have seen that linguistic knowledge is not enough to interpret. Public Service Interpreting is a task that entails the combination of several dimensions already mentioned (Sánchez, 2011: 135). The belief that knowledge of the working languages is sufficient is widespread due to ignorance. In fact, the main lack, in our opinion, is the lack of education about the importance that a public service interpreter has. This conclusion is also supported by many researchers (Valero-Garcés, 2010: 245; Auzmendi, Annex I). If people are aware of how much an already complicated communicative situation can improve through interpretation, they will invest in it. This will only happen through citizen awareness.

Another change that needs to be introduced is the selection process for people who serve as interpreters. The current situation of Public Service Interpreting leads to non-professionalization and lack of recognition. The task is carried out by untrained people, volunteers and family members. In addition, the selection process is organized by companies that have their own hiring criteria, which do not correspond to current needs.

Thus, another conclusion is that trained interpreters need to be hired as staff members. In the case of volunteers or family members, it is not possible to know when they will be needed, or when a user who does not understand the language will have someone who can act as an interpreter and the availability of that *ad hoc* solution will also be limited, conditioned by the personal factors of each one. And it must be added that, most of the time, these volunteers or family members are personally involved because they know each other and have a relationship, because they share roots, because they do not know how to interpret impartially, etc. On the

contrary, it may also happen that they share a language but not a culture and that a cultural reference is not well interpreted, or that the person carrying out the task has no knowledge of specialized terminology or of the process.

In this paper we have seen that it is undeniable that the use of non-trained people who just know both languages as interpreters is very normalized. In addition, we believe that this situation will not disappear, even if interpretation is professionalized in public services, given that the low fees in the sector and poor working conditions in general will make many trained interpreters take a step backwards and not want to carry out the task.

In the same way, knowing both languages is currently enough to work and changing the hiring requirements is complicated, but at least it should be promoted among these volunteers the training on interpreting, learning techniques, etc. in order to train the people who offer this service and to provide a quality service (Valero-Garcés, 2010: 245). Also, the investment in this field would save time and money, because a full communication would be achieved in less time.

Another change that must happen to solve all these problems, and which is essential, is the definition of what an interpreter is. The definition will make the interpreter and the profession visible, and the definition will limit the functions that he or she does. In the same way, Spanish society will know the importance of the activity that concerns us. Professionalization and recognition will come with the definition process. Trained professionals will not have to refuse jobs in the health field, for example, and the service will be of quality because they will know the tasks they have to do and how to do them. There will be no conflicts of interest because family members will not have to act as a bridge for communication. Another positive consequence that professionalization will have is that it will promote decent working conditions for Public Service Interpreting, and it will cover the current social needs of service users.

When the professionalization of Public Service Interpreting occurs, it will also be important to create a code of ethics specifying the principles of impartiality, professionalism, confidentiality, etc. and to act in accordance with those principles. It will be just as important to create an association for interpreters in this field, in which the abovementioned is promoted. This association will be able to protect and organize professionals, and there will be someone to approach when demanding decent working conditions.

So, we agree with the solution proposed by Arcos (2017: 171). She mentions that all the needs for change or specifications of this profession will be reflected if a professional association of translators and interpreters were created. Such a process would also have very positive additional repercussions for professionals: improvement of working conditions, the creation of indicative prices, drafting study plans, creating a code of ethics, etc. (Arcos, 2017: 171).

Creating a register of professional public service interpreters is just as essential. It will be important and valuable in helping to reduce intrusion. In this register, people who are trained and know the profession will be listed. Clients or users will be able to see a list of people and their working languages. Thus, when an interpreter is needed in any field of public services, they will know who to contact, and a quality service will be ensured.

The former EU Commissioner Leonard Orban, after a European Union forum, in a document called Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training: Final Report, underlined the importance of ensuring a quality service. We also defend this idea, because guaranteeing a quality service is very important for the professionalization of Public Service Interpreting to be carried out satisfactorily. In addition, this will mean that the qualifications of the people who are part of the service will have to be verified (Ararteko 2008).

The aforementioned Ararteko report underlines the importance of quality controls:

Por último, y como tercer eje a tener en cuenta, sería vano el esfuerzo de ofrecer un servicio de traducción eficaz y de calidad si, una vez adjudicado el servicio, la Administración no

habilitara mecanismos específicos que controlen y lleven a cabo un seguimiento de los problemas que vayan surgiendo y de sus resultados.

[Finally, and as a third point to be taken into account, the effort to offer an efficient and quality translation service would be futile if, once the service has been awarded, the Administration did not set up specific procedures to control and monitor the problems that arise and their results] (Ararteko, 2008: 5).

But the most important thing in our opinion is that the public administrations need to be willing to carry out the changes. In order to do this, they will have to put aside the prejudices they have towards the profession and the users who make use of it. If professionalization occurs, they will realize that a competent interpretation service will help to save time, streamline administrative processes, and thus save on money. This is so because *ad hoc* solutions often slow down the process (Valero-Garcés, 2010: 241). And we know that money is one of the most important factors to take into account for the state when making a change. Social pressure is necessary for this, and this would happen thanks to the general knowledge about Public Service Interpreting.

When all this happens, and in order to improve working conditions, concrete situations will have to be investigated. As Cohen (2000: 226) says “Research which produces nothing but books is inadequate”.

This paper advocates the combination of training, research and gaining experience in public services so that changes are carried out at the same time.

In order to obtain positive results, the contributions of researchers that are being carried out nowadays, which have also been mentioned in this paper, must be put into practice. These include the general solutions mentioned in this section, as well as more specific solutions such as the implementation of the use of Skype, the implementation of a translators’ department in public services or the training of the providers and users of the interpreting services in this field. This will begin to happen only when those in power are aware and give the prestige that Public Service Interpreting deserves, and when they realize how important it is for this service to be offered by trained personnel.

As a final conclusion, it should be mentioned that the current situation of the matter has been covered, and that a shortage of study programs in this field has been noted, especially in relation to the province of Gipuzkoa, and to Basque. And this is a stumbling block for the training and professionalization of Public Service Interpreting and interpreters. Moreover, it is particularly prejudicial to interpreters who work with Basque, a language that is already at a disadvantage because it is a minority language.

Thus, this paper aims to end by proposing the promotion of training in Public Service Interpreting in Gipuzkoa for all parties: interpreters, providers and users. It is very important that the service is of quality because it is used in sensitive procedures. Basque is a working language for which there are hardly any training programs or working tools, nor any specific training in this field. Increasing the tools and training programs we think is a solution that will have positive results for all parties mentioned, both in the short and long term. In addition, it will make the service of great quality and therefore will be a step in the direction of professionalization.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril Martí, I. (2002). “La interpretación de la lengua de signos en España: revisión del estado actual y propuesta de formación”. En Valero-Garcés, C. y Mancho Barés, G. (Eds.) Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades. Alcalá: Universidad de Alcalá. 997-103. Disponible en: [<http://www3.uah.es/traduccion/Actas/2002/libro.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Abril Martí, I. (2006). “La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases de diseño curricular”. Universidad de Granada. Tesis Doctoral inédita. Disponible en: [<https://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Aguessim El Ghazouani, A. (2004). “Inmigración, traducción y mediación intercultural. (Ley de Extranjería y su traducción al árabe)”. Puentes. Nuevos estudios en la mediación intercultural. Número monográfico sobre traducción e interpretación social, 4. 55-64. Disponible en: [<http://wpd.ugr.es/~greti/revista-puentes/pub4/04-Abdellatif-Aguessim.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Aparicio, M. y Auzmendi, L. (2014). “Interpretazioa administrazio publikoetan”. Senez 45. Disponible en: [<https://eizie.eus/eu/argitalpenak/senez/20141028/13aparicioauzmendi>] (Consulta: 01/05/2019).
- Ararteko. (2008). “La responsabilidad de la Administración en la garantía de la accesibilidad idiomática de los servicios públicos, como forma de facilitar a la población inmigrante el pleno ejercicio de sus derechos”. Informe presentado al Parlamento Vasco. Disponible en: [http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1659_3.pdf] (Consulta: 01/05/2019).
- Arcos Álvarez, L. (2016). “Antología de la Legislación sobre la Traducción y la Interpretación en contextos jurídicos con aplicación en España”. FITISPos International Journal, 3. 15-27. Disponible en: [http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs2.4.5/index.php/fitispos/article/view/97/122] (Consulta: 01/05/2019).
- Arcos Álvarez, L. (2017). “Adaptación a la nueva realidad sociocultural en España: propuestas para la mejora de la asistencia en traducción e interpretación jurídica en los Servicios Públicos”. FITISPos International Journal, vol. 4. 162-173. Disponible en: [http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.5/index.php/fitispos] (Consulta: 01/05/2019).
- Auzmendi, L. y Tapia, K. (1990). “Euskal interpretaritzaren errealitate mingotsa”. Senez 9. Disponible en: [https://eizie.eus/eu/argitalpenak/senez/19900201/lurdes_tapia] (Consulta: 01/05/2019).
- Auzmendi, L., Aparicio, M. y Cabanillas, C. (2018). “Interpretación en las administraciones públicas en Navarra y Euskadi”. En Valero-Garcés, C. Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades. Interlingua. España: Comares.
- Baixaoli-Olmos, L. (2014). “Redescubriendo los códigos de conducta para la ISP médica: cultura, dilemas y papel profesional”. Panace@, 15 (40). 198-217.
- Beverly, C. (2011). “Interpreting in mental health contexts via Skype”. En Valero-Garcés, C. Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERconNEcTado. Alcalá: Universidad de Alcalá. Disponible en: [<http://www3.uah.es/master-tisp-uah/wp-content/uploads/2015/11/TISP-INTERCONNECTADO-2011.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Bourdieu, P. (1980). Le sens pratique. Paris: Minuit.
- Burdeus Domingo, N. (2010). “Interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario en la provincia de Barcelona”. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en:

- [[https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2010/hdl_2072_170116/Treball de recerca Noelia Bur deus Domingo.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2010/hdl_2072_170116/Treball_de_recerca_Noelia_Bur_deus_Domingo.pdf)] (Consulta: 01/05/2019).
- Catanzaro, M. (2017). “La mitad de lo que se dice en los juicios que necesitan interpretación no se traduce”. *El Periódico*, 7 de julio de 2017. Disponible en: [<https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20170707/la-mitad-de-los-juicios-que-necesitan-interpretacion-no-se-traduce-6153682>] (Consulta: 01/05/2019).
- Cohen, L., Manion, L., y Morrison, K. (2000). *Research methods education*. Quinta edición. Londres y Nueva York: Routledge.
- Colin, J. y Morris, R. (1996). *Interpreters and the Legal Process*. Winchester: Waterside Press.
- Díaz García, A. L. (2011). “El intérprete a distancia: videoconferencia”. En Valero-Garcés, C. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERconNEcTado*. Alcalá: Universidad de Alcalá. Disponible en: [<http://www3.uah.es/master-tisp-uah/wp-content/uploads/2015/11/TISP-INTERCONECTADO-2011.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Filipetto, C. (1999). “La traducción e interpretación en los servicios públicos y los intérpretes jurados”. 20 de agosto de 1999, en Centro Virtual Cervantes.
- García Pérez, R. (1999). “Enhebrando una aguja no hay quien no junte las rodillas”. 23 de septiembre 1999, en Centro Virtual Cervantes.
- Gauthier Blasi, L. y Valero-Garcés, C. (2010). “Bourdieu y la traducción e interpretación en los servicios públicos. Hacia una teoría social”. *MonTI* 2. 97-117. Disponible en: [<http://www.e-revistas.uji.es/index.php/monti/article/view/1625/1378>] (Consulta: 01/05/2019).
- Gentile, A. et al. (1996). “Liaison Interpreting”. Melbourne: Melbourne University Press.
- González García, E. (2003). “Interpretazioaren bide berriak: interpretazio soziala”. *Senez* 26. 1-7. Disponible en: [<https://eizie.eus/en/publications/senez/20031210/gonzalez/08%20interpretazio%20soz.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- González García, E. (2006). “Traducción e interpretación en los servicios públicos de la zona norte: Estado de la cuestión”. Volumen monográfico. 151-174. Disponible en: [[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Hispadoc-TraduccionEInterpretacionEnLosServiciosPublicosDeL-2198699%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Hispadoc-TraduccionEInterpretacionEnLosServiciosPublicosDeL-2198699%20(2).pdf)] (Consulta: 01/05/2019).
- Goretti Faya, O. (2011). “Tecnologías empleadas en los servicios de interpretación de los hospitales (Londres, Düsseldorf y Madrid) y experiencias de los usuarios”. En Valero-Garcés, C. *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERconNEcTado*. Alcalá: Universidad de Alcalá. 93-115. Disponible en: [<http://www3.uah.es/master-tisp-uah/wp-content/uploads/2015/11/TISP-INTERCONECTADO-2011.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Hale, S. (2005). “Controversies over the role of the court interpreter”. Conferencia plenaria pronunciada en el congreso *Traducción como Mediación entre Lenguas y Culturas. II Congreso Internacional sobre Traducción e interpretación en los Servicios Públicos*. Universidad de Alcalá, Madrid, 28 y 29 de abril de 2005.
- Hale, S. (2007). *Community Interpreting*. Nueva York: Palgrave Macmillan.
- Las Heras, C. (2012). Derecho a servicios de traducción e interpretación. Informe de CEAR. 210-214. Madrid: Catarata.
- Hernández, J. A. (2001). “Seis intérpretes denuncian la «indefensión» de los inmigrantes a causa de malas traducciones”. *El País*, 29 de noviembre de 2001.
- Hicheri, L. (2008). “Traducción e interpretación en instituciones públicas”. *Cooperación y diálogo*. 213-218. Disponible en: [<https://uah.blackboard.com/bbcswebdav/pid-927341-dt-content-rid->

- [7677591_1/courses/KSDU118/Hicheri%20L%20TI%20en%20instituciones%20p%C3%BAblicas.pdf](#)] (Consulta: 01/05/2019).
- Ilie, L., Jaime Pérez, A. y Vitalaru, B. (2014). “Actuación del intérprete-mediador en el ámbito sanitario en situaciones comunicativas problemáticas y conflictos culturales: análisis y comparación entre intérpretes con y sin formación en diferentes pares de lenguas (español > árabe, francés, inglés y rumano)”. *Panace@*, 15 (40). 218-234. Disponible en: [http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n40_tribuna_Ilie-et-al.pdf] (Consulta: 01/05/2019).
- INE. Encuesta Nacional de Inmigrantes. Resultados por comunidad autónoma. (2007). Disponible en: [<https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/p319/a2007/p02/10/&file=04003.px>] (Consulta: 01/05/2019).
- El Islam Sidi Bah, N. (2015). “La prensa y la traducción e interpretación en los servicios públicos”. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/669535/el_islam_ould_sidi_nour.pdf?sequence=1] (Consulta: 01/05/2019).
- Lázaro, R. (2009). “Dilemas éticos del traductor/intérprete en los servicios públicos”. *Translation, interpreting social activism*. Disponible en: [<http://www.translationactivism.com/ArticleIndex.html>] (Consulta: 01/05/2019).
- León Pinilla, R., Jordà Mathiasen, E. y Prado Gascó, V. (2016). “La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes implicados”. *Sendebarr* 27. 25-49. Disponible en: [<file:///C:/Users/usuario/Downloads/4921-11843-1-PB.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Ley Básica de Normalización del Uso del Euskera, nº 10. Boletín Oficial del País Vasco, Vitoria, España, 24 de noviembre de 1982.
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. Disponible en: [<https://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-12666-consolidado.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Lobato, J. (2010). “Itzulpengintzaren eta interpretazioaren etika profesional baterantz”. *Senez* 39. 57-71. Disponible en: [<https://eizie.eus/eu/argitalpenak/senez/20101014/lobato>] (Consulta: 01/05/2019).
- López Abuin, J.M., García Cepeda, J.R. et al. (2003). *Manual de Atención al Inmigrante/Enfermedades Foráneas*. Madrid: Drugfarma.
- Martin, A. (2000). “La interpretación social en España”. En Kelly, D. (ed.) *La traducción y la Interpretación en España hoy: Perspectivas Profesionales*. Granada: Comares. 207–224.
- Martin, A. y Abril, I. (2002). “Los límites difusos del papel de la interpretación social”. En Valero-Garcés, C. y Mancho Barés, G. (Eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá: Universidad de Alcalá. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/326405519_NUEVAS_NECESIDADES_PARA_NUEVAS_REALIDADES_EN_LA_COMUNICACION_INTERCULTURAL_TRADUCCION_E_INTERPRETACION_EN_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS] (Consulta: 01/05/2019).
- Martin, A. (2006). “La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía”. Universidad de Granada, Grupo GRETI. Disponible en: [<C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-laRealidadDeLaTraduccionEInterpretacionEnLosServic-2198698.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).

- Martin, A. y Abril, I. (2008). "Community interpreter self-perception. A Spanish case study". En Valero-Garcés, C. y Martin, A. (eds.) (2008). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamin. 203-230.
- Martincano, J.L. y García Bajo, C. (2007). *Curso Online Atención al Inmigrante*. SESCAM-SEMERGEN CLM.
- Ministerio de Justicia. (2009). "Plan Estratégico de Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012". Madrid: Ministerio de Justicia. Disponible en: [<http://www2.mjusticia.es/cs/Satellite/es/1215198344809/MuestraInformacion.html>] (Consulta: 01/05/2019).
- Morera de Paz, I. (2000). "Trabajo de Campo: La Interpretación Social en los Hospitales de Granada Capital". Trabajo presentado en el curso Interpretación Social. Facultad de Traducción e Interpretación. Departamento de Traducción e Interpretación. Universidad de Granada.
- Ortega Herráez, J.M. (2004). "Panorámica de la interpretación judicial en España: Un análisis desde la profesión". Trabajo de investigación tutelada para la obtención del DEA. Programa de Doctorado Traducción, Sociedad y Comunicación, Universidad de Granada. Septiembre de 2004. (Sin publicar).
- Ortega Herráez, J.M. (2006). "Análisis de la práctica de la interpretación judicial en España: El intérprete frente a su papel profesional". Tesis Doctoral. Universidad de Granada. Disponible en: [<http://digibug.ugr.es/handle/10481/977>] (Consulta: 01/05/2019).
- Ortega Herráez, J.M. (2011). "El uso, no uso o abuso de las nuevas tecnologías en la práctica profesional de la traducción y de la interpretación en contextos policiales". En Valero-Garcés, C. *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERcoNECTado*. Alcalá: Universidad de Alcalá. 93-115. Disponible en: [<http://www3.uah.es/master-tisp-uah/wp-content/uploads/2015/11/TISP-INTERCONECTADO-2011.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Ozolins, U. (2000). "Communication needs and interpreting in multilingual fields: The international spectrum of response". En Roberts, R.; Carr, S. E.; Abraham, D. y Dufour, A. (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected papers from the Second International Conference of Interpreting in Legal, Health and Social Service Fields*. Vancouver, Canadá. 19-23 de mayo de 1998. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. 21-23.
- Pajarín Canales, A. (2009). "La percepción del papel del intérprete ante los tribunales por parte de los juristas implicados en el proceso". Proyecto de Investigación Tutelada. Universidad de Granada. 116-125. Disponible en: [<http://www3.uah.es/master-tisp-uah/wp-content/uploads/2015/11/TISP-INTERCONECTADO-2011.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Pascual Olaguibel, M. (2015). "La interpretación en el Tribunal de Justicia de la Unión Europea". *Trans*, 19 (1). 33-41. Disponible en: [http://www.trans.uma.es/Trans_19-1/Trans19-1_033-041.pdf] (Consulta: 01/05/2019).
- Pérez Esteban, E. (2017). "Interpretación en contextos de asilo y refugio: conflictos éticos. Una lucha hacia el bienestar". En Valero-Garcés, C. *Superando límites en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. Universidad de Alcalá. 92-98.
- Roberts, R. (2002). "Community interpreting: A profession in search of its identity". En Hung, E. (eds.) *Teaching Translation and Interpreting 4 - Building Bridges*. Ámsterdam/Filadelfia: John Benjamins. 157-175.
- Sánchez Pérez, M.I. (2015). "Mediación interlingüística e intercultural en el ámbito de la salud sexual y reproductiva: estudio de casos con usuarias de origen chino". Tesis doctoral. Universitat Jaume I. Disponible en: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/396361/2015_Tesis_Sanchez%20Perez_Marta.pdf?sequence=1] (Consulta: 01/05/2019).

- Santamaría Ciordia, L. (2017). "A conceptual and contemporary approach to the evolution of impartiality in community interpreting". *The Journal of Specialised Translation*, 28. Disponible en: [http://www.jostrans.org/issue28/art_santamaria.pdf] (Consulta: 01/05/2019).
- Torregosa, G. y Sánchez Reyes, S. (2017). "Revisión de los servicios de interpretación en el ámbito policial en la ciudad de Ávila". En Valero-Garcés, C. *Superando límites en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. Universidad de Alcalá. 108-114.
- Urkia, J. (2009). "Interpretazioa: Nora goaz, norantz joan nahi dugu?". En *Senez* 37. Disponible en: [<https://eizie.eus/eu/argitalpenak/senez/20091026/urkia>] (Consulta: 01/05/2019).
- Valero-Garcés, C. y Mancho Barés, G. (eds.) (2002). "Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades". *Community Interpreting and Translating; New Needs for New Realities*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad, 2002. 15-25
- Valero-Garcés, C. (ed.) (2003). *Traducción e interpretación en los servicios públicos*. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares.
- Valero-Garcés, C. (2003b). "Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos". En Valero-Garcés, C. (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos*. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares. 3-33.
- Valero-Garcés, C. (2003c). "Comunicación interlingüística. Hospitales y centros de salud en la zona centro. Realidad y futuro". En Valero-Garcés, C. (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos*. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares. 181-93.
- Valero-Garcés, C. (2004). "Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones". OFRIM, suplementos-II, junio de 2004. 17-36. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/28089621_Barreras_linguisticas_en_la_comunicacion_intercultural_Datos_y_acciones] (Consulta: 01/05/2019).
- Valero-Garcés, C. (2006). "Por una comunicación de calidad en entornos médicos con población inmigrante". En *Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica*. Valencia: Universitat de València. 179-196. Disponible en: [<https://www.uv.es/~perla/3%5B12%5D.ValeroGarces.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Valero-Garcés, C. (2008). "Primeros pasos en investigación en TISSPP. ¡Esa difícil tarea de abrir camino!". En Valero-Garcés, C. y Pena, C. (eds.). *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicio Públicos: Desafíos y Alianzas/ Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation: Challenges and Alliances*. Alcalá de Henares: Publicaciones Universidad de Alcalá, Madrid.
- Valero-Garcés, C. (2010). "Challenging communication in doctor/non-native patient encounters. Two perspectives, three types of interaction and some proposals". *The Journal of Specialised Translation*. 14 de julio de 2010. 229-248.
- Valero-Garcés, C. (2013). "Comunicación con población extranjera en el ámbito sanitario. Iniciación a una base de datos sobre artículos de investigación". *Panacea*, 14 (37). 80-86. Disponible en: [<http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n37-tribuna-CValero-Garces.pdf>] (Consulta: 01/05/2019).
- Valero-Garcés, C. y Álvaro Aranda, C. (2017). "Enseñanza, nuevas tecnologías e innovación en la TISP: introducción al MOOC ¡Atrévete a traducir y a interpretar en los Servicios Públicos!". En Valero-Garcés, C. (ed.) *Superando límites en traducción e interpretación en los Servicios Públicos / Beyond Limits in Public Service Interpreting and Translation*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 11-18. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/326479423_ENSEANZA_NUEVAS_TECNOLOGIAS_E_INNOVACION_EN_LA_TISP_INTRODUCCION_AL_MOOC_ATRETVET]

E A TRADUCIR Y A INTERPRETAR EN LOS SERVICIOS PUBLICOS]

(Consulta: 01/05/2019).

Valero-Garcés, C. (2017b). “Training Interpreters and Translators in Spain’s Asylum and Refugee Office (OAR): A Case Study”. In International Journal of Interpreter Education, 8 (2). 7-23. Disponible en: [https://www.cit-asl.org/new/wp-content/uploads/2017/12/IJIE_9_2_c_ValeroGarces.pdf] (Consulta: 01/05/2019).

ANEXO

ANEXO I Entrevista a Lurdes Auzmendi, intérprete en el ámbito judicial

¿Dónde trabaja como intérprete?

Soy intérprete *freelance* de conferencias. Pero hace años trabajé en el ámbito judicial. Recuerdo que en una ocasión trabajé ante los tribunales de justicia. Fue en el juicio que se celebró en la Audiencia de Pamplona el mes de junio de 2001 (https://elpais.com/diario/2001/05/13/paisvasco/989782810_850215.html). De los tres acusados uno hablaba y entendía bien el castellano, otro más o menos entendía, pero hablaba mal, y el tercero solo hablaba y entendía el euskera, por lo que el presidente del tribunal decidió poner el servicio de interpretación simultánea para toda la vista, tanto del euskera al castellano, como inversa. Previo al juicio, en diversos interrogatorios a los acusados había habido problemas con los intérpretes de consecutiva.

Aunque se trataba de juzgar un crimen pasional, el juicio estaba muy politizado, hasta el punto de que las defensas de los acusados eran conocidos miembros de Herri Batasuna y quisieron entorpecer la marcha del juicio aduciendo problemas con la interpretación (quisieron rechazarnos a los intérpretes por no ser vascohablantes de la zona de donde procedían los acusados). Hay que señalar que los abogados vascohablantes, ninguno era tampoco de la zona de los acusados, y un tercero ni siquiera sabía euskera.

Comenzado el juicio, un abogado siempre estaba siguiendo la traducción, por si había alguna discrepancia, hecho que se produjo en un solo caso. Una vez discutido entre ellos y los intérpretes se llegó a un término de consenso y el resto funcionó perfectamente.

Hay que señalar que los intérpretes solicitamos al presidente del tribunal que se grabará todo el juicio tanto en la versión original como la traducción, cosa que se hizo para sorpresa incluso de la defensa, que no entendían por qué lo habíamos solicitado. La explicación era simple: si en alguna circunstancia había un recurso o disparidad en relación a la interpretación, siempre se podía haber recurrido a las grabaciones para dirimirlo.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Trabajo con el euskera y castellano.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

No se nos solicitó nada. De hecho, para ese juicio se les había solicitado a varios intérpretes antes que a nosotros, y nadie había querido hacerlo, porque la interpretación en justicia en el País Vasco siempre estaba envuelta en polémica, y aunque el juicio era en Pamplona, todos sospechaban que el clima sería reactivo a los intérpretes.

Así, fuimos Koldo Biguri y yo los intérpretes. Koldo Biguri licenciado en Filología Vasca y miembro correspondiente de la Academia de la Lengua Vasca y yo, con muchos años de experiencia profesional en la interpretación simultánea, así como profesora de cursos de reciclaje de intérpretes de justicia de los tribunales del País Vasco.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesaria?

Los primeros intérpretes de lengua vasca somos autodidactas, no existía ningún tipo de formación más que en traducción. De hecho, los primeros intérpretes hemos sido *a posteriori* formados de intérpretes en la licenciatura y el grado en traducción e interpretación. Pero sí me parece no solo necesario, sino fundamental la formación. Máxime en un ámbito como el de justicia.

¿Se sigue formando como intérprete?

La formación de un intérprete no finaliza o no debe finalizar nunca. Siempre hay que estar alerta a nuevas modalidades en función de las nuevas tecnologías, en derechos de los intérpretes, terminología, etc.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

Personalmente sí he trabajado siempre en buenas circunstancias económicas, pero tengo información muy precisa sobre las condiciones en las que trabajan por ejemplo los intérpretes de justicia en el País Vasco, y las condiciones son deplorables: no se les facilita información de las vistas en las que tienen que trabajar, y encima se les paga unas tarifas bajísimas, de forma que los profesionales de la interpretación ni siquiera se acercan a este trabajo, y son personas que van captando en academias y otros centros los que hacen el trabajo.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Cascos, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

Yo ahora no trabajo en este ámbito. Pero he presenciado con mis alumnos de la UPV bastantes vistas de lo penal en el Juzgado de Vitoria en los últimos años, y lo único que suelen tener para el trabajo es una silla donde sentarse y un micrófono desde donde hablar, nada más.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

Las partes intervinientes en los juicios, por lo que a mi experiencia se refiere, saben poco sobre cómo se debería trabajar con intérpretes. En el caso mencionado antes, el juez y la fiscal habían trabajado muchas veces con la ayuda de intérpretes, pero al no ser los intérpretes profesionales, no les habían indicado nunca la forma adecuada de hacerlo. Y no digamos los acusados, testigos, etc.

Los problemas más habituales que veía eran: el juez, fiscal y abogados hablan sin tener en cuenta al acusado-testigo ni al/ a la intérprete, van a su bola. Incluso el juez le pide al intérprete que solo traduzca al español y nunca a la inversa salvo las preguntas, pero no las declaraciones de testigos, por ejemplo. El lenguaje que utilizan resulta muchas veces incomprensible para los acusados (e incluso para los intérpretes, en algunos casos).

¿El orador de una lengua minoritaria cree que suele estar satisfecho con la interpretación? ¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

Sería fundamental que ante tribunales se pudieran utilizar las lenguas minoritarias. Las circunstancias, la presión que sufren los acusados o testigos ante un tribunal no son los mismos que se tienen ante una cuadrilla de amigos. Es la lengua materna en la que uno mejor se expresa (si no se tiene que ser perfectamente bilingüe). Sí he visto a declarantes intentar hablar en español, quizá pensando que de esa manera le entendería mejor el juez, y terminar tartamudeando, sin que se le entendiera nada.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

Para ser intérprete además de conocer muy bien las lenguas de trabajo hay que conocer y controlar las técnicas de interpretación (consecutiva, enlace, telefónica, la que se vaya a utilizar, hay que conocer el sistema judicial en el que se debe mover, tener conocimientos de terminología, además del código ético o deontológico de la profesión.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete? ¿Qué cambiaría/mejoraría?

No, no tienen presente para nada la figura del intérprete, y es un problema que hay que solucionarlo. Hay que formar a los agentes en las universidades. A los médicos, enfermeras, a los jueces, abogados, en los grados correspondientes, en los másteres de especialización., incluso estando en los puestos de trabajo hay que enseñarles a trabajar con intérpretes. Yo llevo tres años impartiendo un breve seminario a los alumnos de Criminología de la UPV-Campus Gipuzkoa, y se suelen quedar sorprendidos por ejemplo cuando se les dice que la interpretación simultánea por primera vez de forma profesional se realizó en un juicio, como el proceso de Núremberg.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido?

Sí está profesionalizado y reconocido en las instituciones, conferencias internacionales, ámbito empresarial globalizado, etc., pero no en las administraciones públicas. Y es muy

contradictorio, porque la trascendencia para las personas en el caso de las administraciones públicas (sanidad, policía, justicia, es de una importancia enorme).

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

Hay que conocer muy bien los aspectos culturales de las personas a las que se les interpreta, una buena interpretación dependerá de todos los factores culturales junto con los lingüísticos de la persona en cuestión.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

Siempre he tenido presente el de la AIIC (Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias), y para el ámbito jurídico el de APTIJ (Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados) me parece muy completo.

ANEXO II Entrevista a Marta Ruiz, intérprete en el juzgado de Donostia

¿Dónde trabaja como intérprete?

Soy intérprete en el juzgado de Donostia.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Principalmente trabajo con el inglés y el español, aunque también con el euskera en menos ocasiones.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

No. Fue suficiente conocer las lenguas de trabajo. Además, yo ya tenía el Grado de Filología Inglesa y el EGA (certificado de la lengua vasca), lo que contó como mérito.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesario?

No tengo formación de intérprete. Tengo el Grado de Filología Inglesa. No me parece imprescindible porque he aprendido a trabajar con la práctica.

¿Se sigue formando como intérprete?

He hecho dos cursos de interpretación, pero no de interpretación en los servicios públicos porque no se ofrecía. Además, pienso que no me han ayudado a mejorar la práctica.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

En general están bien, pero no se nos da documentación para prepararnos y trabajar mejor, ni una mesa donde apoyarnos para escribir. Además, trabajamos sin compañeros durante largos periodos. A veces no podemos oír bien al orador.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Casco, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

No. No tenemos ningún material de apoyo. Cuando es consecutiva no utilizamos cabinas, aunque las hay. Cuando hacemos simultánea solo tenemos una silla y un micrófono a nuestra disposición.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes? ¿Cuándo trabaja con lenguas minoritarias, cambia lo mencionado anteriormente?

No. No respetan los turnos de palabra, aunque se solicite que lo hagan al principio. Además, muchas veces no podemos ver al orador, lo que dificulta el trabajo. Pretenden que trabajemos durante horas sin hacer ningún tipo de descanso. A veces, no podemos oír bien al orador. Estas carencias repercuten a ese usuario que no sabe trabajar con nosotros porque el resultado siempre será peor.

Ambas partes suelen tener los documentos de trabajo disponibles, pero se muestran reacias a dárnoslos para que podamos seguir trabajando. Leen esos documentos y son muy difíciles de interpretar.

Cuando trabajo en euskera la situación no cambia. Aunque esta combinación de lenguas es bastante rara.

¿El orador de una lengua minoritaria cree que suele estar satisfecho con la interpretación? ¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

Suelen estar satisfechos con el servicio y algunos nos lo agradecen. Suelen cambiar del euskera al castellano, a veces, por falta de fluidez. Además, este fenómeno es habitual que ocurra en los vascoparlantes por la dominación del castellano. Hay temas en los que se sienten más cómodos hablando en castellano, pero no creo que lo hagan por el servicio de interpretación.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

No. La preparación previa me parece importante. Tengo que prepararme la terminología y la documentación. Aunque esto lo hacía más sobre todo en mis inicios. Ahora ya lo conozco, y los términos y procesos suelen ser repetitivos. Además, la práctica también es importante

porque se trata de un ámbito específico, donde se tratan procesos complejos con mucha terminología.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete? ¿Qué cambiaría/mejoraría?

No. No conocen la figura del intérprete, y tampoco les interesa hacerlo. Es un desconocimiento consciente y voluntario.

Yo formaría a los participantes para que sepan como trabajar con nosotros de manera eficaz para así nosotros no tener que explicarlo y no perder tiempo.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido?

No. Prueba de ello es que nadie le da importancia desde la administración.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

Es muy importante porque a veces este puede cambiar el significado del mensaje. Y hay que tenerlo en cuenta para formar los mensajes en la lengua meta.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

No.

ANEXO III Entrevista a los intérpretes del ayuntamiento de Donostia

Entrevista a Karlos del Olmo, intérprete en el ayuntamiento de Donostia.

¿Dónde trabaja como intérprete?

Trabajo de traductor e intérprete en el departamento de euskera en el ayuntamiento de Donostia.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Trabajo con el euskera y castellano.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

No. Pero tenía el Máster de Traducción de la UPV.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesario?

Sí. He hecho algunos cursos. Me parece imprescindible.

¿Se sigue formando como intérprete?

Por supuesto. Es un proceso que no tiene final.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

No totalmente, puesto que cuesta mucho que la administración (local) valore tanto profesional como económicamente la labor de interpretación. Existe desconocimiento involuntario y dejadez “voluntaria” (la última, en parte, por motivos económicos).

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Casco, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

Sí, en general. En la mayoría de los casos tenemos todo el material que necesitamos. Pero, a veces, no podemos ver al orador, o trabajamos durante largos periodos.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

Aunque existen protocolos escritos, no se suelen respetar en su totalidad: proporcionar el material con la suficiente antelación, leer las intervenciones a velocidad excesiva o sin haberlas pasado de antemano, no esperar un pequeño lapso entre intervención e intervención para que en cabina terminen de interpretar, equipo obsoleto en ciertas cabinas, repetir el mismo discurso en las dos lenguas....

¿Cuándo trabaja con lenguas minoritarias, cambia lo mencionado en las tres preguntas anteriores?

No. No creo que la situación cambie, ni a mejor ni a peor.

El orador de la lengua minoritaria, ¿cree que suele estar satisfecho con la interpretación?

Sí. Suelen comentarlo y agradecerlo.

¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)?

Solamente cuando parece existir algún problema técnico, aunque no sea tal, y más suele parecer una disculpa. Cuando se retransmiten las intervenciones por televisión

¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

En el ámbito de la administración, se suele usar la interpretación como arma política contra el Gobierno, o como disculpa. Si se retransmiten los eventos, prefieren llegar en directo a la ciudadanía en las dos lenguas, aunque la interpretación sea de gran nivel.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

No.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete?

No.

¿Qué cambiaría o mejoraría?

Establecer protocolos más rígidos y realizar campañas para dar a conocer lo que supone la labor de interpretación.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido?

No, en general.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

Muy grande, resulta básico para una comunicación adecuada.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

En la administración, más que un código, están en vigor diversas leyes y normativas respecto a la protección y difusión de datos.

¿Algo que quiera añadir?

La interpretación nunca será más exacta que lo que cualquier lengua humana es. Un idioma perfecto debería evitar ser ambiguo, pero ningún idioma del mundo reúne ese requisito, por lo que la interpretación siempre será, como mucho, eso: lengua humana. Aunque a las personas usuarias de los servicios de interpretación se les suele olvidar.

Entrevista a Pello Goikoetxea, intérprete en el ayuntamiento de Donostia.

¿Dónde trabaja como intérprete?

Trabajo de traductor e intérprete en el departamento de euskera en el ayuntamiento de Donostia.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Trabajo con el euskera y castellano.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

No. Pero tenía un Máster de Traducción y lo valoraron como mérito, pero no fue un requisito indispensable.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesario?

Sí tengo formación como intérprete, y considero que es totalmente necesario para ejercer como tal. Aunque, la verdadera formación la dan los años de experiencia.

¿Se sigue formando como intérprete?

Hay poquísima oferta de formación en el par de lenguas en las que nosotros trabajamos y, en ese sentido, es cierto que recibo muy poca formación. No obstante, toda sesión constituye una sesión de formación, y los comentarios que hacemos entre las personas que ejercemos como intérpretes en nuestra institución nos sirven como herramienta de mejora de nuestra labor.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

Considero que sí.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Casco, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

Sí, dispongo de los materiales citados. Pero, a veces, ese material es viejo y no funciona bien. Lo peor es que el usuario no sabe hacer uso de los dispositivos tecnológicos de la interpretación.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

No excesivamente. El principal problema es que no se facilita el texto que se lee en la intervención. Esto complica mucho nuestra labor.

¿El orador de la lengua minoritaria cree que suele estar satisfecho con la interpretación?

¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

En general, creo que sí suele estar satisfecho con la interpretación. Cuando cambia (al castellano) no lo es por falta de servicio de interpretación. La mayoría de las veces creo que puede ser para facilitar la fluidez del debate.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

No, en absoluto. Creo que es preciso poseer ciertas cualidades y, sobre todo, cultivarlas y trabajarlas, fundamentalmente mediante el ejercicio de la profesión.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete? ¿Qué cambiaría/mejoraría?

Creo que no se tiene en cuenta la figura del intérprete de manera suficiente. Creo que aún pervive la idea de que conocer las dos lenguas en suficiente y que la intermediación de una persona que ejerce la interpretación supone más un obstáculo que un apoyo.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido?

En nuestro caso, diría que no está profesionalizado. La prueba está en que interpretamos aún a pesar de que no se nos facilita el texto que va a ser leído.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

El conocimiento cultural es fundamental para una correcta traducción/interpretación. Por tanto, es de vital importancia para nuestro trabajo.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

Sí, con el establecido por la Asociación de traductores, intérpretes y redactores en lengua vasca (EIZIE).

Entrevista a Maider Ziaurritz, intérprete en el ayuntamiento de Donostia.

¿Dónde trabaja como intérprete?

Trabajo de traductora e intérprete en el departamento de euskera en el ayuntamiento de Donostia.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Trabajo con el euskera y castellano.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

No. Pero tenía un Máster de Traducción.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesario?

Cuando empecé tan solo tenía la formación que recibí en el Máster de Traducción, que era prácticamente nula. Posteriormente he hecho algún curso de interpretación. Considero que la formación es importante, aunque el oficio se adquiere con la práctica.

¿Se sigue formando como intérprete?

Sí. Cuando puedo me apunto a talleres que estén relacionados con la traducción y el euskera, la interpretación...

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

Estoy satisfecha con mis condiciones laborales, aunque a veces no se nos tiene en cuenta, sobre todo a la hora de hacernos llegar la documentación.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Casco, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

Sí, siempre trabajamos en salas provistas de cabina, con todos los dispositivos necesarios. Si la sala no dispone de cabina, se contrata una portátil, que se monta en la misma sala en la que se va a desarrollar la sesión. Siempre se garantiza la visibilidad de la sala, de manera que se pueda ver a las personas que hagan uso de la palabra, a veces mediante la instalación de ordenadores, si la visibilidad desde la cabina no está garantizada.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

A pesar de que la mayoría de las personas a quienes ofrecemos el servicio de interpretación son siempre las mismas y, por tanto, están acostumbradas a la interpretación, son varios los problemas a los que nos enfrentamos. Por una parte, son muchas las ocasiones en las que no se nos hace llegar la documentación que se va a tratar en la sesión y no se nos remiten los textos

que se van a leer, con la dificultad que ello conlleva. Por otra parte, es frecuente que algunos oradores no enciendan el micrófono en su intervención. Esto hace que perdamos el hilo del debate y que en la próxima intervención no sepamos a qué se están refiriendo. A veces, las personas intervinientes hablan demasiado rápido, no terminan las frases y no dejan margen para que terminemos una intervención antes de pasar a la siguiente. También es bastante habitual que, dado que la persona que ha intervenido en el idioma objeto de interpretación es bilingüe, repita lo mismo en el idioma de destino.

¿El orador de la lengua minoritaria cree que suele estar satisfecho con la interpretación? ¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

Normalmente no recibimos quejas, por lo que consideramos que están satisfechos con la interpretación. Aun así, a veces repiten en castellano lo que anteriormente han dicho en euskera. Creo que lo hacen cuando consideran que alguna cuestión es importante y quieren que quede claro, cuando un término no es muy conocido, y también por cortesía hacia la persona a la que se dirigen.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

No, porque, si no, cualquier persona bilingüe podría serlo. Creo que es un oficio que requiere de mucha formación y que precisa de ciertas habilidades lingüísticas y de una gran rapidez mental.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete? ¿Qué cambiaría/mejoraría?

No del todo. A veces el intérprete se considera como alguien que obstaculiza la comunicación. En nuestro caso, a veces somos parte de la logística que hay que tener en cuenta para organizar una reunión, pero no se nos valora como es debido. Creo que es necesaria una mayor comunicación y colaboración con los diferentes agentes.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido?

Aunque cada vez está más profesionalizado y reconocido, todavía hay mucho camino que recorrer. Son muchas las personas que creen que cualquier persona bilingüe lo puede hacer, y, de hecho, en algunas instituciones se encomienda esta tarea a personas no formadas y que no tienen esta función entre sus quehaceres.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

El aspecto cultural es fundamental en la interpretación, porque no siempre hay un equivalente lingüístico en el idioma de destino. Para garantizar la comunicación, es preciso transmitir el concepto al idioma de destino.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

No tenemos un código deontológico establecido en nuestro departamento, más allá del que se nos supone. Es decir, respetamos el carácter confidencial de nuestro trabajo y mantenemos una actitud imparcial.

ANEXO IV Entrevista a la intérprete Charis González

¿Dónde trabaja como intérprete?

En juzgados y hospitales.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Español e inglés.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

En el hospital en EE. UU. sí. En España no.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesario?

Sí. El mismo máster. Es necesaria la formación, pero no necesariamente reglada, aunque esta sí es un complemento.

¿Se sigue formando como intérprete?

En charlas y reuniones entre pares. Cursos a distancia.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

He dejado de trabajar con agencias cuyas condiciones laborales no eran adecuadas. Busco trabajar con personas que valoran mi trabajo.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Cascos, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

Sí. Pero no siempre está disponible.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

No. Expectativas que no se corresponden con la realidad. Pero es fácil de explicar y luego lo entienden.

¿Cuándo trabaja con lenguas minoritarias, cambia lo mencionado en las tres preguntas anteriores?

No trabajo con lenguas minoritarias. Pero en caso de hacerlo no tendría que cambiar nada.

¿El orador de una lengua minoritaria cree que suele estar satisfecho con la interpretación? ¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

No aplica.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

No. Interpretar es otra cosa, es trasladar el sentido y entender las culturas, incluida la de uno mismo y cómo se relacionan. Los prejuicios...

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete? ¿Qué cambiaría/mejoraría?

No. El trabajo diario y profesional de cada intérprete mejora la situación de todos al visibilizar nuestra profesión.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido? Cada vez más.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

Es fundamental. Todo nace de nuestra cultura y forma de ver el mundo.

¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

Sí. Principalmente los de EE. UU., Europa y Australia.

ANEXO V Entrevista a la intérprete Natalia Álvarez

¿Dónde trabaja como intérprete?

Órganos de justicia e interior y sector privado.

¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?

Principalmente inglés y español.

¿Le pidieron tener una formación específica para ser intérprete de los servicios públicos?

En mi caso en los servicios públicos concretamente no, pero sí formación en traducción e interpretación.

¿Tiene formación como intérprete? ¿Le parece necesario?

Sí, licenciatura y estudios de posgrado además de varios cursos de especialización. Sí, me parece fundamental.

¿Se sigue formando como intérprete?

Sí.

¿Sus circunstancias o condiciones laborales le parecen adecuadas? Especifique su respuesta.

Por lo general sí, aunque en el sector de los servicios públicos hay, en algunos casos, empresas intermediarias que perjudican las condiciones laborales y bastante intrusismo laboral.

¿Tiene material de apoyo adecuado para trabajar? ¿Lo puede utilizar siempre? (Cascos, ordenador, ver al orador, tener una silla, escritorio, descansos).

Cuaderno, lugar adecuado, ver al orador si es posible, lugar en el que nos posicionamos, calidad del sonido. Los materiales dependen de si es consecutiva o simultánea.

En cuanto al uso de los materiales, por lo general sí los puedo utilizar siempre, pero hace falta mucha formación y concienciación de los demás actores acerca de la labor del intérprete y su forma de trabajar.

¿Las dos partes que hacen uso del servicio saben trabajar con un intérprete? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes?

No. Falta formación y concienciación sobre la labor y las condiciones de nuestro trabajo.

¿Cuándo trabaja con lenguas minoritarias, cambia lo mencionado en las tres preguntas anteriores?

No trabajo con lenguas minoritarias.

¿El orador de una lengua minoritaria cree que suele estar satisfecho con la interpretación? ¿Cambia a otro idioma (castellano, inglés)? ¿Por qué cree que lo hace? (Obligado, por no tener a su disposición interpretación en su combinación lingüística...).

Depende. Hay muchas quejas respecto a malas interpretaciones y malos intérpretes. Dificultades para entenderse, etc.

¿Conocer ambas lenguas le parece suficiente para ser intérprete?

No, por supuesto que no. Ha de exigirse una formación específica en traducción e interpretación.

¿Cree que los diferentes agentes de los servicios públicos tienen en cuenta la figura del intérprete? ¿Qué cambiaría/mejoraría?

Los agentes de los servicios públicos son conscientes de la importancia que tiene la figura del intérprete, pero requieren formación sobre nuestro trabajo y sobre cómo lo hacemos y qué necesitamos para poder hacer bien nuestro trabajo.

¿Cree que el trabajo del intérprete está profesionalizado y/o reconocido?

Por lo general sí, pero depende mucho también de la combinación lingüística y de la formación que tengan los intérpretes. Desgraciadamente hay mucho intrusismo laboral y muchos intérpretes sin formación y todo ello perjudica enormemente al reconocimiento y a la profesionalización de los demás.

¿Qué importancia le da al aspecto cultural cuando interpreta?

Mucho, sobre todo al interpretar en determinados contextos y a determinados países en los que la cultura juega un papel fundamental y es muy diferente.

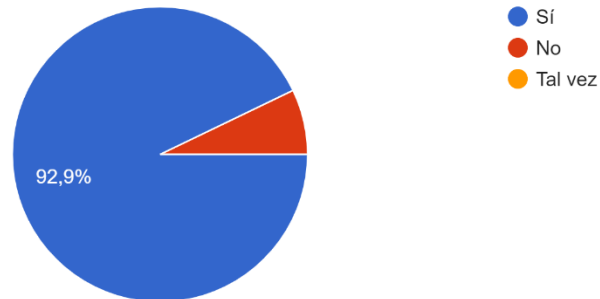
¿Trabaja de acuerdo con algún código deontológico?

APTIJ.

ANEXO VI Resultados de los cuestionarios de los estudiantes de interpretación en los servicios públicos

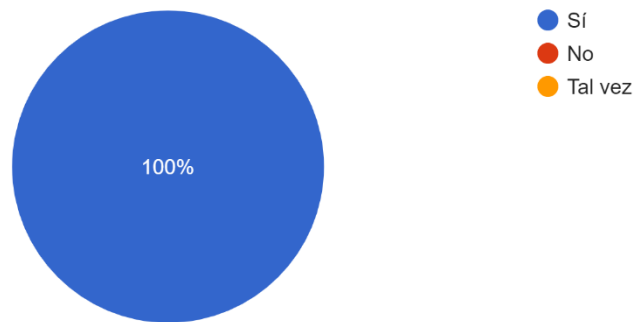
¿Tienes formación de intérprete?

14 respuestas



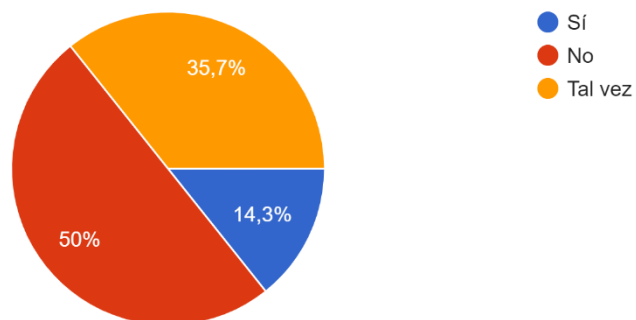
¿La formación te parece imprescindible para interpretar?

14 respuestas



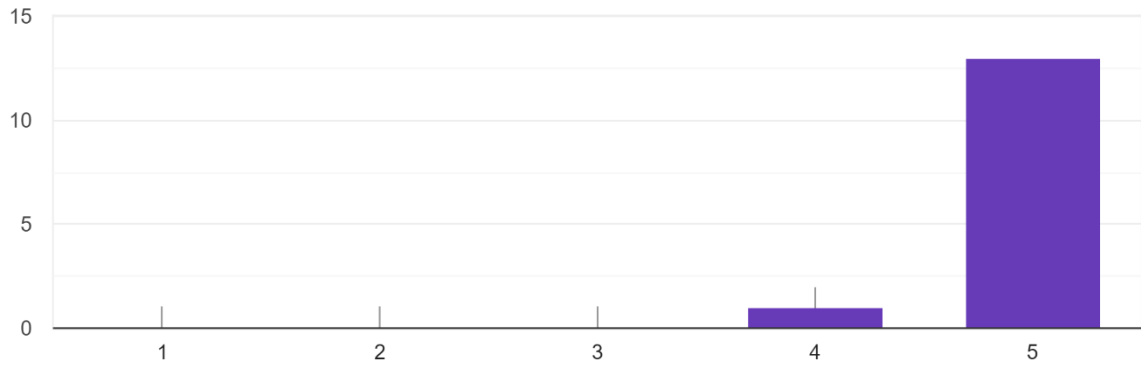
¿Para ser intérprete en los SSPP, el máster de UAH te parece suficiente?

14 respuestas



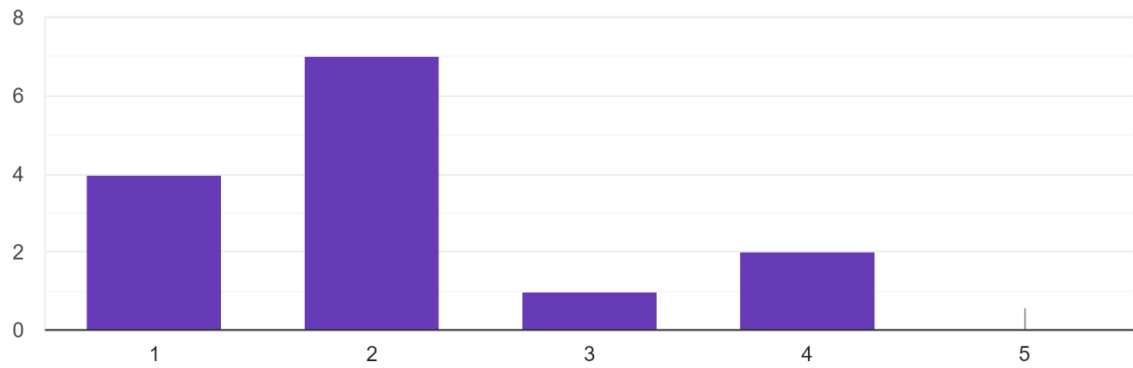
¿Qué importancia le das a la práctica? (1<5)

14 respuestas



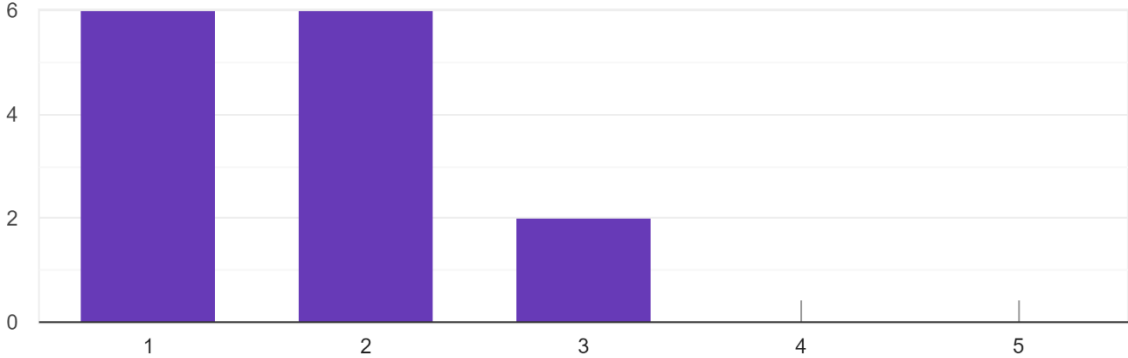
¿Crees que la interpretación en los servicios públicos está profesionalizado?

14 respuestas



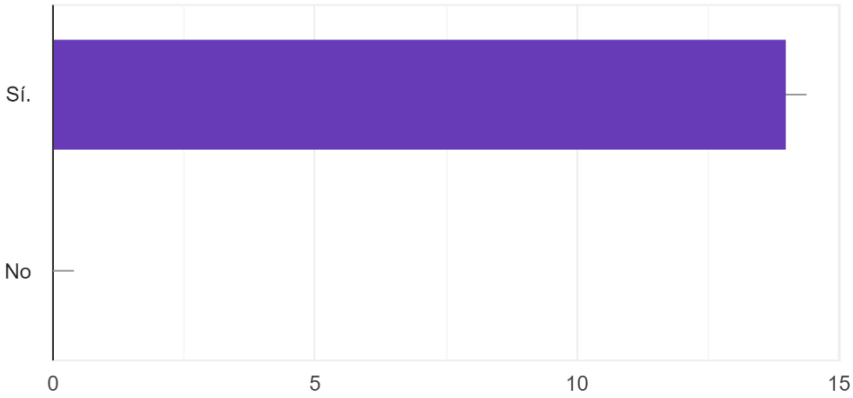
¿Qué te parecen las condiciones laborales de un intérprete en los servicios públicos?

14 respuestas



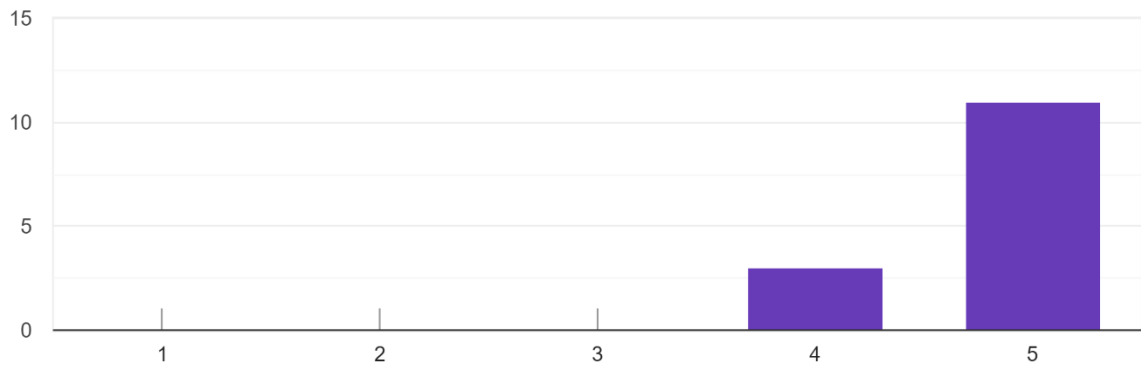
¿Interpretas siguiendo algún código deontológico?

14 respuestas



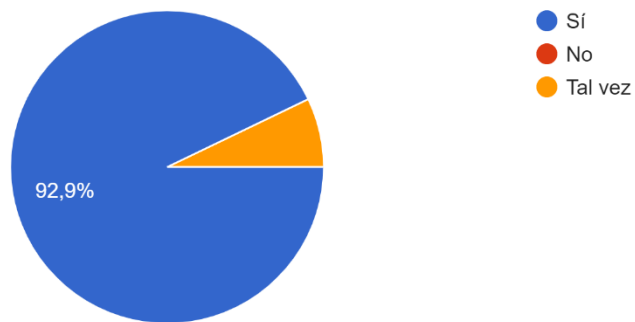
¿Qué importancia le das al aspecto cultural?

14 respuestas



¿Crees que hay intrusismo laboral en la interpretación?

14 respuestas



ANEXO VI Encuestas realizadas al personal sanitario sobre la percepción del servicio de la interpretación en los servicios públicos

Respuesta del cuestionario de Mainer, enfermera que trabaja en la Policlínica Gipuzkoa.

¿Cuál es su trabajo? ¿Dónde trabaja?

Enfermera en la Policlínica Gipuzkoa.

¿Sabe lo que es un traductor, intérprete y mediador? ¿Los diferencia?

No sé cuál es la diferencia entre los conceptos.

Solo conozco el significado de traductor.

¿Con que lenguas ha necesitado el servicio de interpretación?

Inglés.

¿En cuántas ocasiones ha necesitado el servicio? ¿Siempre ha podido usarlo al necesitarlo?

Dos veces. Si.

¿Tienen algún protocolo para cuando no pueden comunicarse con alguien? (Contacto de una intérprete, documentos traducidos...)

Contacto de una intérprete.

¿En alguna ocasión no lo ha utilizado porque “se podía comunicar” / “hacer entender” con el interlocutor?

Cuando iba yo a hablar con el paciente no lo necesitaba. Yo conocía la lengua extranjera. Fue el médico quien me pidió el servicio, por lo cual tuve que llamar a la intérprete.

¿El/la intérprete del servicio suele ser presencial o telefónica?

Presencial.

¿La interpretación telefónica le parece efectiva?

¿Qué le pareció el servicio?

Muy efectivo.

¿Sus condiciones laborales le parecen idóneas?

No lo sé.

¿Cuándo la persona no hablaba la lengua ha tenido familiares o amigos que hayan ejercido de traductores?

No.

¿Cree que se podía haber mejorado algún aspecto?

No.

Respuesta del cuestionario de Maddi, enfermera en el Hospital Universitario de Donostia.

¿Cuál es su trabajo? ¿Dónde trabaja?

Enfermera. Trabajo en el Hospital Universitario Donostia.

¿Sabe lo que es un traductor, intérprete y mediador? ¿Los diferencia?

No los diferencio.

¿Con que lenguas ha necesitado el servicio de interpretación?

Español-árabe; español-japonés.

¿En cuántas ocasiones ha necesitado el servicio? ¿Siempre ha podido usarlo al necesitarlo?

En 2 ocasiones en 5 años.

¿Tienen algún protocolo para cuando no pueden comunicarse con alguien? (Contacto de una intérprete, documentos traducidos...)

Hay un teléfono en todas las unidades del hospital para llamar a un traductor y ofrecen servicio de cualquier idioma.

¿En alguna ocasión no lo ha utilizado porque “se podía comunicar” / “hacer entender” con el interlocutor?

Sí. Me defiendo con el inglés y el francés.

¿El/la intérprete del servicio suele ser presencial o telefónica?

Telefónica.

¿La interpretación telefónica le parece efectiva?

Sí.

¿Qué le pareció el servicio en general?

Muy bueno, hizo su función de comunicación.

¿Le parecen imparciales?

No.

¿Sus condiciones laborales le parecen idóneas?

No lo sé.

¿Cuándo la persona no hablaba la lengua ha tenido familiares o amigos que hayan ejercido de traductores?

Familiares o amigos no. Pero con idiomas como inglés o francés siempre hay algún profesional que controla esos idiomas.

¿Cree que se podía haber mejorado algún aspecto?

De lo que he visto no.

Respuesta del cuestionario de Sara, enfermera que trabaja en el Hospital de Zumárraga.

¿Cuál es su trabajo? ¿Dónde trabaja?

Soy enfermera en el Hospital de Zumárraga.

¿Sabe lo que es un traductor, intérprete y mediador? ¿Los diferencia?

No.

¿Con que lenguas ha necesitado el servicio de interpretación?

Inglés y árabe.

¿En cuántas ocasiones ha necesitado el servicio? ¿Siempre ha podido usarlo al necesitarlo?

Diría que alrededor de unas 5.

¿Tienen algún protocolo para cuando no pueden comunicarse con alguien? (Contacto de una intérprete, documentos traducidos...)

Contacto de una intérprete telefónica.

¿En alguna ocasión no lo ha utilizado porque “se podía comunicar” / “hacer entender” con el interlocutor?

Sí. A veces, nos entendemos mediante gestos o hablando despacio.

¿El/la intérprete del servicio suele ser presencial o telefónica?

Creo recordar que la mayoría de las veces ha sido una intérprete telefónica.

¿La interpretación telefónica le parece efectiva?

Sí. Pero puede llegar a ser un poco lioso.

¿Qué le pareció el servicio en general?

Me parece que es un buen servicio. De hecho, me facilitó mi trabajo.

¿Le parecen imparciales?

Sí.

¿Sus condiciones laborales le parecen idóneas?

No sé.

¿Cuándo la persona no hablaba la lengua ha tenido familiares o amigos que hayan ejercido de traductores?

Sí. Muchas mujeres musulmanas suelen venir acompañadas de sus familiares porque no conocen la lengua, ni castellano ni euskera, y son ellos quienes hablan por ellas.