

INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICA EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DESAFÍOS Y ALIANZAS

RESEARCH AND PRACTICE IN PUBLIC SERVICE INTERPRETING AND TRANSLATION CHALLENGES AND ALLIANCES

Coordina y edita:

Carmen Valero-Garcés

Colaboran:

Carmen Pena Díaz

Raquel Lázaro Gutiérrez



Universidad
de Alcalá

I.S.B.N. 978-84-8138-773-5

Depósito Legal: M-16856-2008

**Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los
Servicios Públicos**

DESAFÍOS Y ALIANZAS

**Research and Practice in Public Service Interpreting and
Translation**

CHALLENGES AND ALLIANCES

Coordina y edita:
Carmen Valero-Garcés

Colaboran:
Carmen Pena Díaz
Raquel Lázaro Gutiérrez

© Copyright
Carmen Valero Garcés

Queda prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento sin autorización expresa de los titulares de la misma.

© Universidad de Alcalá
Servicio de Publicaciones
Plaza de San Diego, s/n
28801 Alcalá de Henares
www.uah.es

I.S.B.N. 978-84-8138-773-5
Depósito Legal: M-16856-2008

Imprime: Nuevo Siglo, S.L.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN

II. INTRODUCCIÓN

INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICA EN T&ISP: DESAFÍOS Y ALIANZAS.
INTRODUCCIÓN

Valero-Garcés, Carmen y Pena, Carmen

III. ESTADO DE LA CUESTIÓN

ESTUDIO CONTRASTIVO DE LAS DIFICULTADES DE MEDIACIÓN
LINGÜÍSTICA Y CULTURAL: EXPERIENCIA HISTÓRICA Y NUEVOS RETOS
EN LA EUROPA CONTEMPORÁNEA (ESPAÑA, ALEMANIA, ITALIA)

*Alonso, Icíar; Payas, Gertrudis; Otero, Concepción; Baigorri, Jesús; Russo,
Mariachiara; Travieso, Crispulo*

SOBRE ALFAQUEQUES Y NAHUATLATOS: NUEVAS APORTACIONES A LA
HISTORIA DE LA INTERPRETACIÓN

Alonso, Icíar; Payas, Gertrudis

HAS CINDERELLA COME OF AGE?

Buri, Maria Rosaria

GALICIA: ¿TIERRA DE EMIGRANTES O DE INMIGRANTES? PANORAMA
ACTUAL Y CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DE LA TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA COMUNIDAD
GALLEGA

Del Pozo, M^a Isabel; Galanes, Iolanda; Gómez López, Elisa

LA INTERPRETACIÓN SOCIAL EN ALEMANIA DESDE 1950 HASTA HOY:
PRIMEROS AVANCES DE UNA ENCUESTA REALIZADA A LA POBLACIÓN
INMIGRANTE DE BRAUNSCHWEIG

Otero, Concepción

FIVE YEARS LATER. PICTURE OF THE COMMUNITY INTERPRETING IN
POLAND

Tryuk, Malgorzata

IV. FORMACIÓN

PROFESIONALIZAR EN LA PRÁCTICA: LA COMPETENCIA EN ISP COMO
BASE PARA LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES

Abril, Isabel; Martin, Anne

HABILITACIÓN DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES JURADOS DESDE Y
HACIA LA LENGUA GALLEGA

Cruces, Susana; Del Pozo, M^a Isabel; Galanes, Iolanda

THE PUBLIC-SERVICE TRANSLATOR: SETTING OBJECTIVES FOR A MASTER'S PROGRAMME

Greere, Anca

EL ÁRABE COMO LENGUA B EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA: PERSPECTIVAS DE FUTURO PARA LA TRADUCCIÓN Y LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

El Ghazouani, Abdellatif

INTERPRETER STUDENTS INTERACTING IN THE CYBERSPACE CLASSROOM

Skaaden, Hanne

INTERPRETER NEUTRALITY AND THE STRUCTURE / AGENCY DISTINCTION.

Tipton, Rebecca

THE USE OF VIDEO AS A TEACHING RESOURCE IN PUBLIC SERVICE INTERPRETER TRAINING

Toledano Buendía, Carmen; Gillon-Dowens, Margaret

PACK DE MÍNIMOS PARA LA FORMACIÓN EN ISP.

Ugarte, Xus

V. INVESTIGACIÓN

PROPOSITION DE GUIDE PRATIQUE POUR L'INTERPRÈTE SOCIAL DANS LE DOMAINE JURIDIQUE (ESPAGNOL-FRANÇAIS)

González, Adelaida

IMPACTO DE LAS BARRERAS LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES EN EL ESTADO DE SALUD DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE

González, Erika

PROPOSING A MODEL OF COMMUNITY INTERPRETER COMPETENCE

Kaczmarek, Lukasz

INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA AL INMIGRANTE.

Lázaro Gutiérrez, Raquel; Valero-Garcés, Carmen

INTERPRETING DOCTORS AND PATIENTS' MENTAL IMAGES OF ILLNESS IN COMMUNITY HEALTHCARE

Pena, Carmen; Porto, María Dolores

PRIMEROS PASOS EN INVESTIGACIÓN EN TISSPP. ¿ESA DIFÍCIL TAREA DE ABRIR CAMINO!

Valero-Garcés, Carmen

VI. PRÁCTICA Y RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

INTÉRPRETE EN EL CONTEXTO SOCIOLÓGICO DE LA SALA DE AUDIENCIAS

Biernacka, Agnieszka

TOWARDS A NATIONALLY COHERENT POLICY ON INTERPRETING AND TRANSLATION IN HEALTH AND SOCIAL CARE IN THE UK

Cambridge, Jan

UN ENFOQUE INTERDISCIPLINAR A LA CULTURA DE LA MEDIACIÓN

De Luise, Danilo; Morelli, Mara

LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL INMIGRANTE DE CASTILLA-LA MANCHA

Martínez-Gómez Gómez, Aída

UN ESTUDIO DE CAMPO REALIZADO EN TRES HOSPITALES DE LA PROVINCIA DE ALICANTE: IMPRESIONES SOBRE EL PAPEL DEL INTÉRPRETE

Niño, Dalila

LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN LOS SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS. ESTUDIO DEL CASO: EL SERVICIO DE “CONVERSACIÓN A TRES” DEL HOSPITAL CARLOS HAYA DE MÁLAGA

Prieto, María Nieves

ÁFRICA, SANGRE Y VIH: EL PAPEL DEL MEDIADOR EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CULTURALES ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Rodríguez Navaza, Bárbara

IS THERE ROOM FOR ACCURACY? OR HOW TO CONVEY A MESSAGE IN INTERVIEWS AT POLICE HEADQUARTERS IN SALENTO, ITALY

Scoletta, Paola

LA PROFESIÓN DE INTÉRPRETE JURADO ANTE LA HABILITACIÓN DE LICENCIADOS EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN. SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

Vigier, Francisco

VII. TRADUCCIÓN

LA TRADUCCIÓN DE INFORMACIÓN ESCRITA PARA INMIGRANTES

Johnsen, Ase

LA RECEPCIÓN DE LA TRADUCCIÓN PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS: EL CASO DE LAS TRADUCCIONES AL ÁRABE

Moustaoui, Adil

PROFESSIONALISM IN PATENT TRANSLATION

Tsai, Yvonne

I. PRESENTACIÓN

El documento que tienes en tus manos es una nueva aportación a la labor de diálogo e intercambio de experiencias y proyectos que se inició en la Universidad de Alcalá allá por el año 2002, recibió un nuevo impulso en el año 2005 y sigue ahora en el 2008. El objetivo fue (y es) continuar con esa labor e insistir en el contacto entre la comunidad profesional y académica, las autoridades educativas competentes y las instituciones públicas y privadas, así como con futuros traductores e intérpretes, nuevos investigadores y todo el público interesado en la comunicación intercultural en general y en la traducción e interpretación en particular como herramienta necesaria en la configuración de la nueva realidad social. Año tras año hemos ido avanzando y tejiendo una red cada vez más tupida que muestra aquí de nuevo algunos de sus hilos. En esta ocasión el tema central es la búsqueda de alianzas entre la investigación y la práctica de la traducción e interpretación en los servicios públicos. Ello implica riesgos, desafíos y búsqueda de alianzas entre todos los factores y agentes que intervienen (o pueden intervenir): intérpretes y traductores profesionales, formadores, investigadores, educadores, voluntarios bilingües que hacen de intermediarios lingüísticos, funcionarios, ONGs que realizan labores de mediación interlingüística, o representantes de instituciones o servicios públicos que se enfrentan diariamente a problemas de comunicación, políticas nacionales e internacionales, relaciones de poder, cuestiones de género, reconocimiento de las minorías culturales. etc. Todos ello tienen cabida en este volumen.

Su edición ha sido posible gracias a la colaboración de la Universidad de Alcalá (Departamento de Filología Moderna, Vicerrectorado de Investigación y Vicerrectorado de Postgrado y Campus de Guadalajara), el Ministerio de Educación y Ciencia (Proyecto HUM 2007-30061-E/FILO), y al esfuerzo y trabajo incansable de los miembros del Grupo FITISPOs (*Formación e Investigación en Traducción e Interpretación para los Servicios Públicos*, <http://www2.uah.es/traduccion>), especialmente de Raquel Lázaro, Bianca Vitalaru, Kristen Grinager y Cristina Godoy.

Por último cabe hacer notar que los contenidos de los artículos son responsabilidad del autor.

Carmen Valero Garcés
Coordinadora del Grupo FITISPOs - UAH
Alcalá de Henares, abril 2008

INTRODUCCIÓN

Investigación y práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: desafíos y alianzas/ Research and practice in Public Service Interpreting and Translation: challenges and alliances. Valero-Garcés, C.; Pena Díaz, C. y Lázaro Gutiérrez, R. (2008). Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. ISBN: 978-84-8138-773-5

INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICA EN T&ISP: DESAFÍOS Y ALIANZAS. INTRODUCCIÓN

Carmen Valero-Garcés
Carmen Pena
Universidad de Alcalá

Nos parece oportuno comenzar esta breve introducción situando el contexto y los motivos por los que surge esta publicación (1). El contexto se centra en el ámbito académico y los motivos son los derivados de la propia realidad: en primer lugar, el creciente interés por la Traducción e Interpretación en los Servicios públicos (T&ISP) (en inglés “Public Service Interpreting” (PSI) o “Community Interpreting” (IC)) como área específica dentro de los Estudios de Traducción e Interpretación (ET&I) en círculos especializados; y en segundo lugar, el continuar con la labor de diálogo e intercambio de experiencias y proyectos iniciado en 2002 en el marco del I Congreso Internacional T&ISP celebrado en la Universidad de Alcalá (UAH).

La justificación del primer motivo hay que buscarla en el considerable incremento de espacios propios dedicados a este campo junto a otras áreas tradicionalmente incluidas en los planes de estudio de las Facultades de Traducción e Interpretación como pueden ser la traducción literaria, jurídica o científica, o la interpretación de conferencias. Estos centros de formación que en España hasta hace poco más de una década permanecían por completo ajenos a esta especialidad -a pesar de ser uno de los países de la UE que cuenta con más centros dedicados exclusivamente a la T&I-, comienzan a plantearse su existencia y a pensar en su desarrollo al amparo, por un lado, de aquellos países que cuentan con mayor tradición y, por otro lado, de su propia experiencia en parte motivada por la llegada de un alto porcentaje de población inmigrante que traen lenguas y culturas desconocidas, a lo que habría que añadir el (aparente) agotamiento de algunas propuesta tradicionales.

Hay un proceso en marcha que ya nadie parece negar si bien con diferentes

grados de intensidad de acuerdo con un complejo sistema de factores externos e internos tales como: nuevas lenguas de trabajo, distancia cultural entre los que están y los que llegan, condicionantes religiosos, sociales o educativos, políticas de integración, concentración espacial y temporal, etc. Este panorama tan variado, dentro incluso de un mismo país, hace difícil ver algún punto de unión. Sin embargo, una visión global de la situación puede llevarnos a vislumbrar algunas tendencias y avances en la T&ISP tanto en la teoría como en la práctica. Y en este sentido la investigación es necesaria.

Tres son las publicaciones recientes que creemos de gran utilidad y cuya aparición son un síntoma inequívoco de que estamos despertando y avanzando en este campo. Me refiero a los capítulos 7 y 8 (Parte III) del libro de Sandra Hale *Community Interpreting*, titulados “Main Traditions and Approaches in Community Interpreting Research” y “Conducting Research in Community Interpreting”, publicado en 2007; el nº 5 de *Linguistica Antverpiensia*, monográfico dedicado a la T&ISP con el sugerente título *Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting*, editado por Erik Hertog y Bart van der Veer en 2006, y la colección de estudios agrupados bajo el título de *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*, editado por Valero-Garcés y Martin (2008). Todos coinciden en señalar el carácter práctico de la investigación en T&ISP y apuntan o utilizan unos métodos de análisis concretos en los que tendría cabida la mayoría de los trabajos realizados hasta ahora, incluidos los que constituyen este volumen. Los métodos son:

1. Estudios basados en los métodos de análisis del discurso, utilizando transcripciones de datos obtenidos en contextos reales (e.g. consultas médicas, juicios, etc.)
2. Estudios basados en métodos etnográficos, que utilizan la observación y entrevistas como fuente de datos, e interpretados más tarde desde presupuestos teóricos distintos.
3. Estudios sobre estados de la cuestión, descripción de la situación en contextos y países, utilizando fundamentalmente cuestionarios
4. Estudios experimentales que utilizan métodos de la psicolingüística y psicología.

Aunque, como apunta Hale:

Although these approaches and methodologies are identified separately here, in practice most Community Interpreting research combines aspects of different methodological and theoretical frameworks, very rarely stating explicitly what approach researchers

are adopting (2007: 204).

Dicho aspecto ha sido criticado por algunos investigadores (e.g. Titscher et al 2003) pero defendido por otros (e.g. Hale unas líneas más debajo de la cita anterior) como una característica de la multidisciplinariedad de los ET y, en consecuencia, de la investigación sobre T&I.

Hertog y Van Der Veer en la introducción al monográfico sobre investigación en T&ISP dejaban ya clara dicha característica y lanzaban una serie de preguntas:

Our first question to the researchers was, whether CI research can (already?) be surveyed on one or more paradigms? Can one, in other words, at this stage begin to sketch an early history of CI research? And, how does research in CI relate to research paradigms and issues in the wider fields of 'Interpreting' and 'Translation Studies'? Hertog y Van Der Veer (2006: 13).

Preguntas a las que se dan respuesta a lo largo del libro.

En esa misma publicación Valero Garcés analiza (2006: 83-102) la contribución de una de las áreas con la que más contactos mantiene la T&ISP como es la Lingüística Aplicada en tanto en cuanto para ambas la lengua es una parte fundamental. Desde esta perspectiva la investigación se revela aún escasa si lo comparamos con la producción en otras áreas de los ET, pero prometedora y sobre todo multidisciplinar acogiendo en un mismo estudio aspectos de análisis de la conversación, con conceptos de la pragmática, la sociología o el análisis del discurso. Se comprueba también que la investigación suele ser de tipo deductivo y los datos se recogen a través de encuestas o grabaciones de conversaciones reales en encuentros triádicos. Todos estos aspectos se reflejan también en la investigación llevada a cabo en España como se puede comprobar en el monográfico dedicado a la traducción e interpretación social en la revista *Puentes: Hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural* (2004), o artículos publicados en las revistas de traducción *Sendeban* o *TRANS*.

En la práctica, factores externos de signo muy diverso unidos a los mencionados anteriormente como pueden ser el desconocimiento de las partes entre sí, falta de tiempo para asimilar los cambios, o diferencias sociales y educativas importantes dificultan la elaboración de instrumentos de consulta y trabajo tanto por falta de personal preparado como por el elevado coste que supone. En este sentido el comentario que sigue de Corsellis también aplicable en muchos países:

Since fundamental changes have been taking place in the language services offered in a public service context, there is also a significant

need for academic work to consolidate these achievements, to underpin progress, to disseminate ideas and to make sense of the complex realities of the public service arena. Public service interpreters and translators should have the backing of an academia base providing sound, evidence-based research to underpin their activities (Corsellis 2006: 344).

Ann Corsellis continúa hablando de realidades prácticas a la vez que aboga por nuevos métodos de investigación:

(...) research can be problematic because the issues under investigation may be difficult to quantify. Can one prove the health of a community has improved because of the assistance of qualified interpreters and translators? Is it possible to estimate the improvements in the administration of justice brought about by good communication? Would a comparative sample of people who had been denied interpreting and translation in hospital and courts be required? New approaches are obviously required.

Otro factor ineludible en la práctica de la T&ISP es el uso de las nuevas tecnologías. Son cada vez más numerosas las organizaciones o instituciones que utilizan la red como medio de difusión de información o para establecer contactos, intercambiar materiales u ofrecer recursos, colaborar en proyectos nacionales o internacionales con las ventajas que supone como pueden ser la reducción de costes y de tiempo invertido en la traducción y/o interpretación, la creación de bases de datos, la reutilización, adaptación o localización de materiales en lenguas múltiples y muy distantes.

En el caso de la interpretación, la existencia de organizaciones que ofrecen servicios durante 24 horas en multitud de lenguas ya sea de forma gratuita, subvencionado por las instituciones estatales o de forma privada (p. e. *Language Line*), y de forma directa o a través de la telefonía móvil o de la videoconferencia o videófonos está también abriendo nuevas puertas y extendiendo de forma rápida las necesidades por cubrir que plantea la convivencia de personas de diferentes culturas en un espacio reducido de tiempo y de lugar. En España comienzan a surgir también alternativas como son las empresas de servicios Dualia o Interpret Solutions o aplicaciones informáticas como Universal Doctor Project.

Este desarrollo constante y rápido de recursos informáticos y de Internet y el acceso imparale de la población a los mismos están convirtiendo a la red en la mayor

fuentes de información disponibles hasta ahora y en el punto de encuentro de practicantes, investigadores, formadores o público en general. A su vez, todo ello plantea algunas preguntas: ¿se avanza de igual modo en la investigación? ¿estos cambios van precedidos, o respaldados por estudios sobre su eficacia, necesidades que cubren, duración...? O más bien ¿obedecen exclusivamente a una solución económica y rápida? ¿es un caso más de que la práctica y la investigación no se dan aún la mano?. Cantidad no es siempre sinónimo de calidad y las contribuciones en este volumen denuncian en algunos casos y demuestran en otros que las preguntas antes lanzadas necesitan en muchas ocasiones y países de una respuesta para la cual la investigación es parte sustancial.

Así mismo la puesta en práctica de los resultados obtenidos en la investigación es la mejor prueba de la validez de dicha investigación. Pero vayamos por partes. Tenemos, por un lado, como agentes encargados de la práctica a los intermediarios (traductores, intérpretes, mediadores) y los propios proveedores de servicios, y, por otro lado, como agentes encargados de la investigación a los formadores y proveedores si bien con fines distintos.

En cuanto a los agentes encargados de las prácticas como intermediarios no hace falta volver a repetir la situación: con frecuencia voluntarios, sin preparación específica, con conocimientos deficientes de las lenguas de trabajo, desconocimiento de terminología específica de las instituciones, que trabajan en situaciones difíciles, sin herramientas de consulta, etc. El resultado es una enorme variedad tanto a nivel nacional como internacional en la provisión, formación y acreditación de los traductores e intérpretes que trabajan o colaboran con los servicios públicos. Los trabajos entre otros de Phelan (2001: 20-38), Valero Garcés (2003: 3-30) o Corsellis (2002: 180-191) ilustraban esa realidad hace unos años. En algunos artículos incluidos en esta publicación se vuelve a repetir tal situación. No parece haberse avanzado demasiado. ¿Razones?

Tal y como apuntaba Corsellis, ¿no haría falta investigación para ofrecer líneas comunes de actuación y formación a estos T&I voluntarios? ¿un pack de mínimos, como se titula un artículo en esta misma publicación? Las investigaciones de Maribel Abril (2005) y Juan Miguel Ortega (2005), primeras Tesis Doctorales que se leen en España en el área de la T&ISP, y colaboradores en este volumen, son buenos ejemplos de investigación que tratan de dar respuesta a dicha pregunta.

En lo que respecta a las instituciones o proveedores de servicios no se puede negar un cierto avance con la puesta en marcha de seminarios o programas de formación

para los funcionarios en contacto con la población inmigrante; el incremento de la colaboración no solo entre los diferentes colectivos de inmigrantes y las autoridades u organizaciones humanitarias sino también entre las instituciones académicas y el gobierno; así como la utilización de las nuevas tecnologías para proyectos coordinados y sobre todo el desarrollo espectacular de páginas web por todo tipo de organizaciones gubernamentales, ONGs y asociaciones comprometidas.

Dichos sitios web suelen recoger información específica sobre proyectos en marcha o ya terminados, pero también artículos, enlaces o materiales que son una buena fuente de datos e investigaciones empíricas aplicables a otros países o entornos. Son signos de cambio en algunos puntos y con intensidad distinta en los diferentes países. Pero todo ello da cuenta del progresivo reconocimiento por parte de algunos sectores de la sociedad de que avanzamos hacia sociedades multiculturales y que hay nuevas necesidades y expectativas por cubrir.

En este sentido la investigación supone una herramienta valiosa para detectar, en primer lugar, las necesidades y para, en segundo lugar y a partir de los datos obtenidos, pasar a la acción y desarrollar propuestas concretas de actuación. Eso es lo que ha ocurrido – y sigue ocurriendo- en países como Reino Unido, Australia, EEUU, Canadá o Suecia.

Tomando en consideración que este año, 2008, ha sido declarado el “Año europeo de diálogo intercultural” por el Parlamento de la Unión Europea (UE) con el objetivo de favorecer el diálogo entre todas las personas que viven en el territorio UE y con el fin de darles los instrumentos que les permitan vivir juntos en armonía, confiamos en que sea también un buen año para profundizar en los problemas y soluciones que se plantean cuando no se comparte la lengua.

Todo ello nos lleva al segundo punto: los agentes encargados de la investigación. Los datos de estos avances los conocemos en la práctica gracias a la organización de encuentros y conferencias internacionales como los auspiciados por *Critical Link* (Geneva Park 1995, Vancouver 1998, Montreal 2001, Estocolmo 2004, Sydney 2007) o los congresos de la UAH (2002, 2005, 2008) así como la constante publicación de monografías o de artículos en contextos especializados, flujo iniciado a finales del siglo pasado y que no cesa en este siglo XXI (e.g. Mason 2001, Roberts 2000, Phelan 2001, Pöchlhaker 2002, Angelelli 2004a, b, Hale 2004, Valero-Garcés & Martin (2008), y a través de los cuales los investigadores comunican sus hallazgos, teorías o resultados.

Por su parte, los proveedores de servicios con la aplicación de algunos de estos estudios han permitido la creación de servicios multilingües gratuitos o apoyados indirectamente por sus instituciones. Aún así hay una enorme variedad según países y en muchos casos sin evaluar su eficacia. Es el caso de España - y nos atreveríamos a decir lo mismo de países como Portugal, Grecia, Italia o Francia -. No parecen existir aún criterios claros sobre las necesidades y formas de cubrirlas. Para ello hace falta investigación, motivo principal por el que hemos organizado el III congreso internacional de T&ISP, origen de esta publicación. Bajo el lema: desafíos y alianzas entre la investigación y la práctica se pretende dar respuesta a algunas de las muchas preguntas abiertas, preguntas tan fácilmente observables en la práctica diaria y tan difícil de dar solución inmediata como: ¿para qué hablar a los intermediarios (con frecuencia intérpretes y traductores *ad hoc*) de memorias de traducción o recursos informáticos si no están disponibles en la combinación de lenguas con las que trabajan? ¿Cómo enseñarles a trabajar con los recursos que ofrece la UE- p.e. Eurodicautom- si no están incluidas sus lenguas de trabajo? ¿De qué le sirven los diccionarios multilingües de la red si no están las lenguas que dominan o ni siquiera saber manejar el ordenador? ¿Dónde puede encontrar el equivalente de un concepto o nombre de institución determinada si no existe en su cultura? ¿Qué estrategia debe seguir? ¿Qué autoridad les avala? ¿Qué hacer cuando hay grandes desequilibrios (sociales, educativos, culturales, de edad) entre el emisor del texto original (TO) y el receptor del texto traducido (TT)? ¿Y si además los destinatarios son gente prácticamente analfabeta? ¿Y si....? ¿Y sí. ?

Las investigaciones recogidas en este volumen dejan vislumbrar algunas soluciones y contribuyen a afianzar la necesaria alianza entre formación, práctica en el mundo laboral e investigación. En él se incluyen aportaciones de estudiosos y profesionales, procedentes de diversos países de la T&ISP. Sus contribuciones se ofrecen en inglés o en español y se han distribuido en cinco secciones: la primera ofrece una descripción del estado de la cuestión de la T&ISP en la UE en general y en comunidades concretas tales como Alemania o Polonia; en la segunda, se describe la formación que existe en este campo así como los recursos e ideas con las que cuentan los docentes, además de los requisitos mínimos que se deberían exigir para dicha formación; la tercera sección se ocupa de la investigación realizada en diversas áreas tales como la pragmática de la traducción o el estudio cognitivo de las metáforas

sanitarias; la cuarta, incluye trabajos sobre la práctica y la relación con las instituciones; y, la quinta y última sección, profundiza en el campo de la traducción.

Este volumen se abre con un estudio contrastivo de Jesús Baigorri y su equipo de investigadores de la Universidad de Salamanca sobre las dificultades en las tareas de mediación que sus autores, por una parte, documentan y trasladan al Chile y México coloniales, donde los “mediadores” eran denominados “nahuatlos”. Por otra parte, comparan la situación en la época actual entre países con inmigración muy variada, como España o Italia (receptores y emisores de migraciones), con países eminentemente receptores de inmigrantes, como Alemania. Los autores insisten en la necesidad de reivindicar un mundo multilingüe en el que no sólo el inglés sea importante como medio de expresión científica, así como de otras áreas con prestigio internacional. Ponen, por tanto, de manifiesto la pésima situación de los mediadores que carecen de un perfil claro, reconocido y con peso social.

Sigue a este artículo otra contribución de Icíar Alonso y Gertrudis Payás que insisten en el estudio de la mediación dentro de la historia de la interpretación, una de las más antiguas figuras dentro de esta profesión. Desde los primeros mediadores de la sociedad cristiana, judía y musulmana de la España medieval, pasado por los “alfaques”, intérpretes mediadores de los reinos de Castilla y Granada de los siglos XIII al XVII, hasta los “nahuatlatos” en la América colonizada, los autores llegan a la conclusión de que nos encontramos una mayor institucionalización en la mediación cuando las partes tienen un poder de negociación equitativo y cuando la parte en desventaja logra conservar un cierto control sobre el impulso de asimilación.

M^a Rosaria Buri es la colega italiana que se ocupa de presentarnos, una vez más, la delicada situación del mediador, en este caso en Italia, pudiéndose extrapolar este caso a cualquier otro país de nuestro ámbito geográfico. Maribel del Pozo, Iolanda Galanes y Elisa Gómez nos presentan una panorámica de la situación de la T&ISP en la comunidad gallega, para ello han realizado un amplio trabajo de campo en el ámbito judicial, sanitario, educativo, policial y de servicios de acogida a inmigrantes en general. Concepción Otero, por su parte, se ocupa de la situación de los mediadores en los hospitales alemanes donde existe la figura del mediador cultural, desempeñada sobre todo por emigrantes bilingües o biculturales, siendo sustituidos estos, en aquellas circunstancias en las que no se encuentran disponibles, por asistentes sociales de origen extranjero. Como en otros estudios, la autora nos habla de la falta de sensibilidad hacia el problema por parte de las administraciones.

Malgorzata Tryuck estudia la situación de los intérpretes sociales en Polonia, así como los diferentes cursos disponibles para quien quiera acceder a esta profesión y otras iniciativas. Nos encontramos, por lo tanto, ante un estado de la cuestión que, aunque parece que en un futuro puede mejorar, de momento deja mucho que desear en cuanto a la profesionalización y reconocimiento del mediador lingüístico y cultural.

Los autores de la segunda sección de este volumen intentan ofrecernos el panorama del estado de la formación en este ámbito. Comienza esta sección con la colaboración de Isabel Abril y Anne Martín, con un trabajo cuyo objetivo global es presentar un modelo de competencia en ISP y proponerlo como base para el diseño curricular de programas de formación específicos, que seguramente servirá de orientación en el diseño curricular para la formación de futuros profesionales de ISP.

Susana Cruces, Maribel del Pozo y Iolanda Galanes aprovecharon su participación en la preparación de la convocatoria de las pruebas de exámenes para traductores e intérpretes en Galicia, para reflexionar sobre la adecuación de estos procedimientos a las necesidades y al mercado de la traducción jurada. En su trabajo presentan una panorámica del mercado de la traducción e interpretación jurada desde y hacia la lengua gallega, realizando, en primer lugar, un breve recorrido histórico sobre este tipo de traducción/interpretación en Galicia, analizando la normativa estatal y autonómica y llevando a cabo, asimismo, un estudio de campo a través de una encuesta entre profesionales.

Nuestro siguiente estudioso es Abdellatif El Ghazouani, de la Universidad de Granada, que demuestra que la traducción en la combinación lingüística árabe-español, ya sea directa o inversa ocupa un lugar cada vez más importante en el mercado profesional y justifica en esta aportación el papel fundamental que desempeña tanto el traductor/intérprete como el mediador intercultural en la comunicación, es decir, en el acercamiento de las ideas y el conocer al otro, al desconocido y, en definitiva la integración de estos colectivos.

A continuación, Hanne Skaaden nos describe una experiencia docente virtual/online que pretende fomentar la interactividad asíncrona entre los alumnos de interpretación. Rebecca Tipton, por su parte, examina los conceptos que emanan del término “neutralidad” del intérprete y si esos conceptos resultan susceptibles de medición. El artículo que sigue es de Margaret Gillon Dowens y Carmen Toledano, de la Universidad de La Laguna y en él nos presentan una experiencia piloto en la que exploraron las posibilidades del vídeo como un instrumento docente en la formación de

intérpretes de servicios públicos. Xus Ugarte, por otro lado, nos proporciona un currículo para la formación de ISP, algo imprescindible para el futuro de esta profesión.

La tercera sección incluye trabajos de investigación aplicada a la T&ISP y se abre con un artículo de Adelaida Gómez en el que nos describe una guía que ha confeccionado para ayudar a los intérpretes que trabajan con los inmigrantes de habla francesa en un contexto jurídico, en concreto en los tribunales y en la Oficina de Asilo y Refugio. Erika González, de la Universidad del País Vasco, centra su estudio en la comunidad de mujeres magrebíes residentes en Guipúzcoa, ocupándose de la situación y percepción existente respecto a la traducción e interpretación que se realiza en los servicios de salud. La autora concluye que existen problemas de comunicación no sólo lingüísticos sino también culturales entre el personal sanitario y el colectivo sobre el que basan el estudio. Lucas Kaczmarek, de la Universidad de Manchester, propone un modelo de competencia para la ISP basado en los estudios de la comunicación, en concreto de la comunicación intercultural desde un enfoque descriptivo.

Raquel Lázaro y Carmen Valero de la Universidad de Alcalá analizaron los problemas de comunicación de la población inmigrante y el papel de los mediadores interculturales e interlingüísticos que pueden surgir en sus relaciones en el ámbito sanitario en un proyecto conjunto con la Universidad Jaime I, dándonos cuenta de las fases que ha seguido y los resultados conseguidos hasta el momento. Carmen Pena y M^a Dolores Porto, también de la Universidad de Alcalá, nos presentan un problema específico de la traducción sanitaria desde el punto de vista cognitivo, al considerar las diferentes representaciones mentales del concepto enfermedad en inglés y en español. Termina la sección con un artículo de Carmen Valero Garcés en el que pone el dedo en la llaga sobre la investigación en TISSPP comentando que esta unión de investigación, formación y práctica puede significar un paso más en el pleno reconocimiento de la T&ISP como disciplina académica y un avance también en su profesionalización en esa conjunción de teoría y práctica.

La sección dedicada a la práctica y relación con las instituciones comienza con un artículo que examina las actitudes del intérprete jurado en Polonia a través del análisis crítico del discurso. En él, Agnieszka Biernacka de la Universidad de Varsovia analiza la presencia y participación del intérprete en el juicio, que a la vez es el contexto socio-cultural que condiciona su interpretación, así como también lo hacen su dimensión humana. El artículo de Jan Cambridge nos explica el origen, progreso y lo que han conseguido en el Reino Unido con un proyecto entre el órgano oficial de

lingüistas y el de Intérpretes. El propósito de dicho grupo de trabajo es asegurar que la calidad de los intérpretes garantice un nivel óptimo que no ponga en riesgo al paciente y que el intérprete tenga condiciones dignas y óptimas de trabajo, con un código de conducta y disciplinario. La autora recalca que el soporte lingüístico es el primer paso en la seguridad médica del paciente. El artículo de Mara Morelli y Danilo De Luise nos presenta la situación de los fenómenos de diglosia que han resultado de las oleadas migratorias en Génova. Parten de un enfoque cultural en el que nos ofrecen una síntesis del estado de la cuestión de su trabajo de campo realizado en algunos hospitales de Génova. Lo que se puede destacar es que, con el fin de responder a las necesidades comunicativas de la población extranjera, varios servicios públicos en España recurren a servicios de interpretación telefónica.

En el trabajo de Aída Martínez-Gómez de la Universidad de Alicante, la autora profundiza en las características, condiciones y satisfacción por parte de los técnicos de este servicio en la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha. Los resultados muestran que la percepción general de los técnicos implicados en el estudio es muy favorable y podría ser una buena medida para solucionar numerosos problemas relacionados con las barreras comunicativas.

Dalila Niño Moral nos aporta respuestas a la pregunta de ¿qué cualidades debería tener un buen intérprete? Entre ellas destaca la experiencia en facilitar la comunicación que, transmita la intención y el sentido de lo dicho, que inspire confianza y sea comprensivo y todo ello dentro de los límites profesionales. M^a Nieves Prieto Martín de la Universidad de Granada nos describe otra situación de interpretación telefónica, esta vez una iniciativa puesta en marcha en un hospital de Málaga y propone algunos medios para superar los obstáculos que puedan ponerse en el camino de este tipo de profesionalización, como puede ser la formación de estos profesionales, la información y el apoyo al personal sanitario que a veces desconoce las funciones de los intérpretes.

Bárbara Navaza del Hospital Ramón y Cajal de Madrid estudia las representaciones culturales de la sangre en pacientes de origen subsahariano detecta así los factores que hacen que esos pacientes no quieran extraerse sangre en España para poder debatir el papel del mediador cultural en estos casos y las medidas que estos profesionales pueden tomar para prevenir el alejamiento de estos pacientes del sistema de sanidad español. A modo anecdótico comenta que este grupo de inmigrantes tienen la idea de que en España se les extrae demasiada sangre y desconociendo, obviamente, la

capacidad fisiológica para producir sangre. Del mismo modo, prefieren no saber si tienen sida o no por el temor a tener que enfrentarse a ello. Con una tradición de “médicos mágicos” o “marabouts” les resulta muy difícil confiar en nuestros doctores. La autora propone implantar programas informativos culturalmente adaptados para intentar paliar las creencias y desconocimiento de esta población y así lograr una comunicación más eficaz.

El trabajo de Paola Scoletta versa sobre su propia experiencia como intérprete en los servicios públicos italianos, en concreto en la comisaría de policía de Lecce. Nos explica las diferencias culturales con el grupo al que interpretaba, población China en Italia y sobre la importancia de entender las claves culturales para una comunicación efectiva. El último artículo de esta sección corre a cargo de Francisco Javier Vigier de la Universidad de Granada. Este autor intenta arrojar luz al muy controvertido tema de la habilitación de intérpretes jurados por vía académica, así como al hecho de que apenas existan intérpretes jurados en pares de lenguas de grupos inmigrantes que están en incremento, tales como los procedentes de países del este de Europa, Chinos, subsaharianos, etc. Pone de manifiesto el poco interés que muestran tanto la administración como las propias universidades hacia la figura del intérprete jurado y propone una revisión seria y crítica de la legislación española en cuanto a traducciones e interpretaciones oficiales de calidad, así como la profesionalización y regularización de esta profesión en toda Europa.

En la sección de traducción se propone, en su primer artículo, escrito por Ase Johnsen, un modelo para la evaluación de traducciones en el que se analiza el material lingüístico textual en relación tanto con la función ideacional como interpersonal. En dicho artículo también se analiza el texto origen en comparación con el texto meta, teniendo en cuenta los textos que se van a utilizar en la situación origen, así como los elementos relevantes para la traducción en relación con la función integradora. El segundo texto, de Adil Moustouai, analiza el proceso de recepción de los contenidos de la traducción árabe para los servicios públicos en España por parte de la población marroquí. Llega el autor a la conclusión de que, en términos micro-sociolingüísticos, los traductores han de tener en cuenta la variación lingüística y los diferentes registros que se dan en el árabe. Señala el autor que la traducción está determinada por la ideología del traductor y las posturas dominantes en la tradición traductológica de la cultura receptora y que, sin embargo, debería tener más en cuenta al posible receptor del texto. Siguiendo la misma línea, Ivonne Tsai, de la Universidad de Newcastle, presenta la

investigación llevada a cabo sobre la traducción de patentes y métodos del chino al inglés para su evaluación.

Esperamos que estos trabajos no sean más que el comienzo de una nueva etapa en la investigación y práctica de la T&ISP, en la que las administraciones se hagan cargo de la situación de desamparo y vacío que existe en este campo y que, entre todos, consigamos la implantación y reconocimiento de estos profesionales en los servicios públicos.

Referencias bibliográficas

- Angelelli, C. (2004a) *Medical Interpreting and Cross-Cultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Angelelli, C. (2004b) *The visible interpreter: A study of community, conference, court interpreters in Canada, Mexico, and United States*. Amsterdam: John Benjamins.
- Abril Martin, M^a I. (2005) *La interpretación en los servicios públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis Doctoral.
- Corsellis, A. (2002) “Interpreting and Translation in the UK Public Service. The pursuit of Excellence versus, and via, expediency”, en Anderman, G. y Rogers, M. (Ed.): *Translation Today. Trends and Perspectives*, pp. 180-191.
- Corsellis, A. (2003) “Formación de proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales”, en Valero-Garcés, C. (ed.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, pp. 71-90.
- Corsellis, A. (2006) “ Making sense of reality”, en Hertog, E. and van der Veer, B. (eds.) *Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting*, Monográfico, *Linguistica Antverpiensia*, nº 5, pp. 341-350.
- Hale, S. (2004) *The Discourse of Court Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Hale, S. (2007) *Community Interpreting*, Nueva York: Plagrave/Macmillan.
- Hertog, E. and van der Veer, B. (eds.) (2006) *Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting*, Monográfico, *Linguistica Antverpiensia*, nº 5.
- Mason, I. (2001) *Triadic Exchanges*. Manchester: Multilingual Matters.
- Mikkelson, H. (2000) *Introduction to Court Interpreting*. Manchester: St Jerome.

- Ortega, J. M. (2005) *Análisis de la práctica de la interpretación judicial en España: el intérprete frente a su papel profesional*. Tesis Doctoral.
- Phelan, M. 2001. *The Interpreter's Resource*. Manchester: Multilingual Matters.
- Pöchhacker, F. (2002) "Getting organized: The evolution of community interpreting", *Interpreting*, 4, 1, pp. 125-140.
- Puentes: Hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural. Revista de traducción e interpretación. Número Monográfico sobre Traducción e Interpretación Social*. Granada: Ed. Atrio, nº 4/ 2004.
- Roberts, R. (Ed.) (2000) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Tischer, S., Meyer, M., Wodak, R. And Vetter, E. (2003) *Methods of Text and Discourse Analysis*. Londres: Sage.
- Valero-Garcés y Mancho, G. (eds.) (2002) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades/ New Needs for New Realities*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Valero-Garcés y Martin, A. (eds.) (2008) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemas*. Ámsterdam: Benjamins.
- Valero-Garcés, C. (ed.) (2003) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares.
- Valero Garcés, C. (ed.) (2005) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas/Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Valero-Garcés, C. (2006) "Community Interpreting and Linguistics: A fruitful alliance? A survey of linguistics-based research in CI", en Hertog, E. and van der Veer, B. (eds.). *Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting*, Monográfico, *Linguistica Antverpiensia*, nº 5, pp. 83-102.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

**ESTUDIO CONTRASTIVO DE LAS DIFICULTADES DE MEDIACIÓN
LINGÜÍSTICA Y CULTURAL: EXPERIENCIA HISTÓRICA Y NUEVOS RETOS EN
LA EUROPA CONTEMPORÁNEA (ESPAÑA, ALEMANIA, ITALIA)**

Jesús Baigorri (dir.)

Icía Alonso

Concepción Otero Moreno

Universidad de Salamanca

Gertrudis Payàs

Universidad Católica de Valparaíso

Mariachiara Russo

Críspulo Travieso

(El proyecto HUM2006-0543/FILO está apoyado por el Ministerio de Educación y Ciencia)

Con el proyecto de I+D que presentamos aquí queremos hacer una contribución más a la investigación en interpretación en los servicios públicos, con un enfoque contrastivo que contempla dos dimensiones, la temporal y la espacial, y que trata de identificar y analizar diferencias y semejanzas entre períodos históricos y zonas geográficas diferentes. La perspectiva histórica se refiere, por un lado, al período colonial español (siglos XVI y XVII) y, por otro, a dos períodos contemporáneos, los años 1950-80 y la etapa actual. Geográficamente, los primeros ejemplos proceden de la América colonial española, aunque tienen raíces medievales en España. El estudio contemporáneo se aplica a tres países, Alemania, Italia y España, que han sido polos migratorios de diferente signo en los últimos cincuenta años.

Introducción

En este proyecto comparamos la época colonial española –y algunos antecedentes medievales– con dos períodos contemporáneos: 1960-1980, cuando Italia y España eran emisores netos de emigración hacia el tercer país estudiado (Alemania), entre otros, y la época más reciente, cuando los tres países son receptores netos de inmigrantes. Utilizamos fuentes y métodos diversos. Para la parte histórica, fuentes primarias, incluidos documentos originales

de archivo, y secundarias. Un elemento común a las fuentes históricas y contemporáneas es la elipsis de las referencias a la comunicación entre lenguas y culturas. La prensa omite en general el problema de comunicación y mantiene así la ficción de la mutua inteligibilidad entre las diferentes lenguas y culturas. El estudio contemporáneo se completa con cuestionarios a personas y colectivos que son usuarios reales o potenciales de la mediación lingüística y cultural.

Sociedades multiculturales en la Edad Media

La presencia de personas de culturas y lenguas diferentes en un mismo territorio y su contacto dialéctico es algo corriente durante toda la historia de la humanidad.

[...] al hombre siempre se le abrían tres posibilidades ante el encuentro con el Otro: podía elegir la guerra, aislarse tras una muralla o entablar un diálogo. A lo largo de la historia, el hombre siempre ha vacilado ante estas tres opciones y, dependiendo de su cultura y de la época en que le ha tocado vivir, elige una u otra. [...] (Kapusinski 2007: 14/15).

España, como otros países, está llena del topónimo *frontera*, que, ubicado en latitudes diferentes según las épocas, representa la percepción de sus pobladores de algo que quedaba *fuera* o *al otro lado* de su jurisdicción. Cualquier castillo simboliza también la frontera: lo que queda dentro del castillo está protegido del peligro exterior, del “otro”.

El concepto del “otro” se puede edificar en la España medieval desde la perspectiva general de escalas globalizadoras –Islam versus Cristiandad – o bien desde la construcción diaria de aspectos y caracteres concretos en el trato fronterizo de cristianos y musulmanes vecinos. (García Fernández 2005: 213).

La frontera sería algo permeable, no “una barrera, sino un paso, ya que señala, al mismo tiempo, la presencia del otro y la posibilidad de reunirse con él” (Augé 2007: 21).

Las fuentes medievales hacen referencia a la repoblación de zonas recuperadas a otros reinos –no sólo a los musulmanes de turno. Las motivaciones de aquellos desplazamientos voluntarios –frecuentemente definitivos– serían semejantes a las que atraen hoy a extranjeros a España: búsqueda de mejores condiciones económicas, refugio de pestes, guerras y persecuciones. Durante largos períodos coexistieron cristianos, musulmanes y judíos en muchas zonas fronterizas de nuestro país, que fueron... “un espacio oficioso de múltiples contactos y relaciones vecinales, unas veces violentas y otras, aunque no tantas como hoy se pretende, pacíficas, comerciales y también culturales” (García Fernández 2005: 214).

Ciertamente prevaleció la alteridad negativa, la consideración del “otro” como enemigo irreconciliable, pero hubo largas etapas de coexistencia pacífica. Esa alternancia secular entre enfrentamientos y treguas generó una continua demanda (y oferta) de servicios de mediación. La *dialéctica de la frontera* originó iniciativas culturales como la traducción de textos árabes (muchos inspirados en clásicos persas o griegos, desconocidos en su versión original) al latín y al castellano durante el reinado de Alfonso X. Se hizo mediante “traducción a la vista”, una modalidad de la interpretación oral que alcanzó cierto grado de profesionalización (Foz 1998: 167-168). Alfonso X fue el autor de *Las Partidas*, que regulan el uso y el perfil del alfaqueque, germen de los intérpretes profesionales. La mayor parte de la actividad de traducción (oral y escrita) en la Edad Media, generada por los habitantes de espacios fronterizos –incluidos los lingüísticos–, no queda apenas documentada. Son las traducciones pragmáticas necesarias entre una administración política y religiosa que utilizaba el latín y la gente corriente que no lo entendía. “[E]s la necesidad utilitaria, directa, inmediata y local, de comprensión de contenidos lo que motiva el acto de traducción, tanto oral como escrito. No hay voluntad ninguna de trascendencia cultural” (Santoyo 1999: 27-28). Tampoco la hay en los encuentros interlingües cotidianos en nuestras sociedades.

Nuestro equipo y la página web que estamos creando han adoptado el nombre simbólico de *alfaqueque* para destacar: 1) el carácter autóctono de las soluciones al problema de comunicación en la frontera medieval, 2) la larga historia que tiene la reglamentación de la actividad y 3) el carácter cambiante del modelo por la propia evolución de la frontera, que algunos siglos después saltará los mares y se extenderá por otros continentes.

La glocalización en la América colonial: hibridación y tercer espacio

“[...] estamos ante un fenómeno general para el que algunos han propuesto justamente el nombre de *glocalización*, como jerga que intentaría recoger esa posición de dialéctica entre universalismo y localismo”. (Aróstegui 2004: 229).

“[...] En el tercer espacio, en el espacio de la hibridación, en el *locus* para la subversión y la transgresión es donde se disuelve la lógica binaria del imperialismo y en general del pensamiento occidental tradicional”. (Vidal Claramonte 2007: 32).

Aróstegui y Vidal se refieren a períodos contemporáneos. Según nuestra investigación histórica esos fenómenos existieron en otras épocas y antecedieron, desde luego, a la postmodernidad. Lo ilustraremos con algunos testimonios directos del siglo XVII.

Los colonizadores europeos en las Américas tenían “agendas” distintas, no siempre bien delimitadas: el enriquecimiento personal, la salvaguardia de los intereses de la Corona, la

evangelización y la salvación de las almas, entre otras. Parece claro que no podía haber nada más universal, más *global*, para los colonizadores que la imagen del Dios cristiano. Por eso tomamos ese elemento para nuestros ejemplos. Los evangelizadores trataron de divulgar la religión a los “indígenas” en primer lugar porque los consideraban humanos (idea no siempre evidente para los europeos de la época). Explicar la palabra de Dios –incluso la palabra “Dios”– exige traducirla a una lengua que los indígenas puedan entender, empresa nada fácil con la gran diversidad de idiomas y la atomización de pobladores en extensiones inmensas. Una primera aproximación es que existen diversos tipos de escala: la de la travesía transatlántica difiere de la utilizada para recorrer a pie territorios selváticos, montañosos, desérticos o pantanosos. La segunda es que las lenguas habladas por los destinatarios de la evangelización son muchas y muy diferentes entre sí. La tercera es que la lengua, en realidad, no es quizás el mayor problema: la distancia cultural entre los evangelizadores y los destinatarios de su labor es la que imposibilita con frecuencia la traducción, sea palabra por palabra o del sentido. Los conquistadores y evangelizadores desconocían las reacciones de las personas de aquellas culturas y su “lógica” era muy distinta de la de los indígenas. Los evangelizadores optaron por la autotraducción –ellos mismos aprendían los diversos idiomas– o, cuando no quedaba otro remedio, por la heterotraducción, o sea, la utilización de los nativos como intérpretes, como intermediarios. El resultado de ambos procesos sería similar: la doctrina que enseñaban no era idéntica a la que enseñaban en la metrópoli, sino un producto distinto, híbrido.

El primer ejemplo alude al aprendizaje de las lenguas indígenas por los evangelizadores, un empeño que está documentado desde los primeros momentos de la presencia española en las colonias. Un padre del Colegio de San Miguel de Tucumán habla toconote con el indio al que confiesa (*Cartas Anuas...*, 1641 a 1643: fol. 301v., p. 54).

El segundo ejemplo narra un intento de predicar en francés, enseñándoles la lengua a los indígenas, en este caso esclavos negros de África, o utilizando como intermediarios a quienes ya lo saben.

[...] en caso de necesidad, empleamos los negros que comprenden el francés para enseñar a sus compatriotas los puntos esenciales de nuestra fe. Todo esto es supremamente dificultoso, ya que la mayor parte de los que instruyen no comprenden sino a medias las cosas que hablan y los intérpretes no encuentran a menudo palabras en su lengua para expresar lo que se les dice. A veces hay que emplear gestos, decir cien palabras para

hacerles comprender una; pero hacemos lo que podemos y Dios hará el resto. (Pelleprat 1655: 30-31).

El tercer ejemplo muestra un caso en el que se había empleado a un indio para que bautizara directamente a los indígenas, con el resultado que se describe: la invalidez del sacramento porque la fórmula empleada no es la canónica.

Halláronse muchos sin bautizar por ignorancia del cura que había enseñado a un indio para caso de necesidad y la forma que le había dado en su lengua es la siguiente en castellano: Yo te pongo nombre en el nombre del Padre, etc. y así los bautizaron de nuevo los Padres y cargados de la mies de muchas almas que redujeron a Dios, se volvieron a su colegio. Cartas Anuas..., 1641 a 1643 (fol. 298, p. 44).

Ni el aprendizaje de la lengua era adecuado (ejemplo 2) ni la asimilación de la religión era precisamente completa –tampoco lo sería, por cierto, entre los fieles de la metrópoli, receptores también de un texto canónico traducido al latín, que la inmensa mayoría no entendía. En realidad, el proceso era de simple psitacismo, de repetición como un papagayo, es decir, una ficción de intercomprensión (Alonso 2003). El ejemplo 4 abunda en esto: “[1642, Misión al 4º de los cuatro ríos] [los indios] saben las cuatro oraciones y mandamientos, mas como papagayos...”. *Cartas Anuas...*, 1641 a 1643 (fol. 295v, p. 38)

Ello a pesar de que se simplifican los textos, es decir, se adaptan en función del destinatario.

Antonio Vieira, fundador de la provincia jesuita de Pará, intentó en sus cartas y sermones sentar los principios para una adecuada administración de los indios allí: gentes sobre las que había sacado en conclusión, poco después de su llegada, que su “simplicidad” requería un catecismo resumido, y que sus idiomas eran imposibles de aprender para cualquier persona civilizada. (Sweet 1992: 273).

O se utilizan para atraer a los nativos incentivos materiales, los más eficaces según la propia fuente. Esa era una forma también de conseguir la transculturación, en el sentido de integrar *diverse cultural life-ways into dynamic, new ones* (Hoerder et al. 2005: 13).

Allí concluí la visita, y dispuse lo conveniente para el buen acierto de entrambas reducciones [indios Itatines] con que di la vuelta a la Asunción después de haber repartido en esta reducción de San Ignacio, y enviado a la otra de Taré para todos cantidad de doncellas (y vestidos a los más principales de ambas reducciones) que son las armas más poderosas con

que se ganan para Dios las voluntades de estos pobrecillos indios. Cartas Anuas..., 1641 a 1643 (fol. 333, p. 144).

El problema que entraña la *glocalización* deriva esencialmente de hacer compatible la doctrina cristiana, sometida a un rigor textual inamovible, con entornos lingüísticos y culturales totalmente ajenos a los de la metrópoli. Los jesuitas que establecieron las “reducciones” en Paraguay intentaron hacer la adaptación a los dos niveles: “reducción” en el sentido físico y también en el sentido figurado de “traducción”.

Los jesuitas que escriben sobre los Guaraní están actuando existencial e ideológicamente en un proceso de “reducción a vida política y humana” del indio guaraní, como condición para la reducción a la fe y vida cristiana. [...] Al hacer la traducción de la realidad guaraní a la mentalidad misionera de aquel momento histórico, esa realidad en seguida es relativizada, connotada y modificada a partir de un sistema de significado ajeno. (Melià 1981: 216).

La traducción entendida a veces como adaptación de los textos, como creación de un espacio híbrido, un tercer espacio, constituyó el campo de batalla entre facciones del poder, lo que demuestra el valor estratégico de los usos de la lengua y de la traducción (Baigorri y Alonso 2007). Así sucede en la polémica entre el obispo Cárdenas y los jesuitas en Paraguay, en la que aquel desautorizó a los jesuitas ante la Corona porque no habían traducido bien la doctrina religiosa (Cárdenas 1649 [1768], 126: 54), o entre franciscanos y dominicos en Centroamérica por su forma de entender la traducción según los enfoques nominalista y tomista respectivamente (García Ruiz 2007).

Si los evangelizadores se aplicaban con empeño al aprendizaje de las lenguas o a la divulgación de doctrina mediante intérpretes, el esfuerzo de la Corona no fue menor, ya que transplantó con naturalidad las estructuras españolas a las colonias e instituyó mecanismos para la interacción de indígenas y criollos con las instituciones, entre otros los intérpretes de las Audiencias, mediante los cuales se regulaba la forma en que quienes no hablaban español podían comunicarse en los procesos judiciales. Esas normas se plasmaron en las *Leyes de Indias*, cuyo título 29 está dedicado a los intérpretes. La recopilación se realizó a lo largo del tiempo, a partir de la experiencia diaria y de la observación del desempeño del servicio por quienes lo prestaban. En este sentido, esas leyes constituyen el embrión de lo que en época contemporánea –desde el siglo XIX, cuando se establecen los intérpretes jurados– serían los intérpretes en los servicios públicos.

El número total de situaciones de comunicación interlingüe, de encuentros y desencuentros, tuvo que ser muy superior al que reflejan las fuentes escritas, ya que sólo se plasmaban litigios o actos de cierto calibre: pleitos, cédulas, respuestas escritas a preguntas muy concretas, protocolos notariales, peticiones, testamentos... En los dos países americanos objeto de nuestro estudio histórico, México y Chile, la actividad de los intérpretes civiles fue crucial en la administración de justicia y en las negociaciones diplomáticas. En la Nueva España, en su calidad oficial de *nahuatlato*s (término naturalizado por los españoles para designar a cualquier intérprete, de la lengua que fuera) y por su presencia ubicua en todas las instancias de gobierno, fueron partícipes de la construcción de la normatividad colonial y agentes de transculturación. También algunos de ellos, por su formación, por el rango dado por la administración y por la posición que ocupaban en sus comunidades de origen, fueron, con sus escritos, instrumento de reelaboración de la historia del pasado precortesiano.

En el caso chileno cabe destacar el aparato burocrático-militar desplegado por la monarquía española a partir de 1600, cuando se hizo evidente que las naciones *mapuche* no eran conquistables y se creó la frontera de Arauco en el río Bío-bío. El reconocimiento (mal que les pesara) que ese hecho implicaba de la existencia de un pueblo con el que habría que negociar en adelante contribuyó a consolidar una política de acercamientos, intercambios, agasajos mutuos y negociaciones, condensadas en solemnes y multitudinarios *parlamentos*, en la que los intérpretes (también llamados lenguas, lenguaraces, farautes o ladinos) tuvieron una función preponderante.

La discontinuidad entre el pasado y el presente: el redescubrimiento de la rueda y la fragilidad de la memoria histórica

Entendemos que entre el pasado que acabamos de esbozar y la realidad actual existe una discontinuidad, que a nuestro juicio se puede explicar por varios motivos. En primer lugar, creemos que en el ámbito de la traducción y de la interpretación se ha investigado poco –en interpretación, muy poco– en comparación con otras disciplinas. El vacío es aún mayor si nos referimos a la historia de la traducción y de la interpretación, donde *no hemos hecho sino empezar* (Castilho Pais 2003: 194) y donde quedan muchos problemas metodológicos por resolver (Osimo 2002: 1). Son dos materias cuya tipificación académica es muy reciente, aunque su historia como oficios se remonte a los albores de la historia (y, en lo que se refiere a la interpretación, aún antes).

Por otro lado, cabría hablar del imperialismo cultural que caracteriza nuestra época, ya que buena parte de los estudios de traducción y de interpretación con alto índice de impacto –

gracias a editoriales poderosas y a Internet–, están en inglés y los paradigmas científicos predominantes en nuestra área de estudio tienen cuño anglosajón. La cultura dominante se autoalimenta fundamentalmente de la investigación producida en su idioma, que tiene un efecto multiplicador mediante la acumulación de citas, en las que los textos originados en otras culturas y contextos quedan relegados a la oscuridad (Hoerder et al. 2005: 14). Así, resulta que la taxonomía de la interpretación en los servicios públicos está expresada en inglés, desde *community interpreting* hasta *public service interpreting*, pasando por *si interpreting is interpreting* o el *critical link* como sinónimo del intérprete. Nos preguntamos qué denominación tendría este género de interpretación si, en vez de haberse reinventado en un contexto predominantemente anglosajón, hubiera habido una línea de continuidad de una trayectoria mucho más dilatada que la de la mayoría de las naciones que hoy están a la cabeza de ese género, como pueden ser la de España o, aún más, la de Italia, con intérpretes ya en la Edad Antigua (Kurz 1986). En aquella legislación medieval y moderna estaban algunas de las normas a las que han llegado, con tanto discurrir, los teóricos del *public service interpreting*, desconocedores de experiencias de países que pasaron siglos experimentando encuentros disimétricos de culturas. Entendemos, con Ozolins, que “[...] it is crucial for different systems to learn from each other, and to avoid many of the mistakes and duplications of reinventing the wheel around the world” (2000: 33). Pero, para no estar reinventando la rueda cada vez se requiere un esfuerzo de quien aparentemente se mueve sólo a piñón fijo en el único idioma que parece contar para la reflexión científica. Quizás, cuando leemos y citamos las publicaciones sobre los *Postcolonial Studies* entre otros paradigmas, debiéramos reflexionar sobre el hecho de que tener que leer en inglés es en sí mismo una muestra de la hegemonía geoestratégica de unos y de un cierto sometimiento colonial de otros y sobre la idea de que – ¡precisamente en investigaciones sobre la alquimia entre idiomas!– el inglés no debería ser la única marca registrada de calidad. “Revendiquer un monde multipolaire, c’est aussi récuser une langue unique, et donc encourager le multilinguisme » (Cassen 2008: 4).

Otro factor que explica la discontinuidad entre pasado y presente es la fugacidad de la memoria histórica. Muchos españoles de cincuenta años o más fueron testigos directos –y algunos de ellos protagonistas– del proceso emigratorio iniciado en España tras el Plan de Estabilización de 1959. Muchos de ellos y de sus sucesores son hijos de ese proceso, en particular del éxodo rural hacia las ciudades. Otros muchos tienen familiares o conocidos que emigraron por trabajo al exterior, en particular a países más adelantados de Europa. Aunque España ha seguido teniendo un saldo migratorio negativo hasta hace muy pocos años, la imagen de buena parte de la opinión pública es la de que una avalancha de extranjeros están

llegando a nuestro país. Hay mucho que aprender de aquella experiencia: los obstáculos lingüísticos que encontraron muchos españoles al llegar a otros países y las soluciones que encontraron; las dificultades de integración, incluso la estigmatización que a veces sufrieron por ser españoles (o italianos); el empeño por mantener vivas la cultura y la lengua propias en la emigración (con apoyo de las autoridades españolas y de ONG, particularmente relacionadas con la iglesia católica), entre otras razones porque pensaban, seguramente como muchos de los inmigrantes actuales, que su estancia sería temporal y no definitiva.

Más frágil aún parece la memoria de los españoles que viajan desde fechas recientes al extranjero como turistas y que experimentan de forma directa los problemas que supone no poder entenderse con la población local en cuanto que se apartan un poco de los circuitos y redes artificiales del turismo, de esa forma de *macdonalización* o *macdisneyización* de la que hablan Ritzer y Liska (cit. en Cronin 2000: 121). No hemos de pasar por alto que los lugares de procedencia de muchos de nuestros inmigrantes resultan atractivos, exóticos (del exotismo del otro habla Carbonell 1997) y que, por tanto, son destinos apetecibles para nuestros ciudadanos:

[...] nuestra época se caracteriza por un contraste tan sorprendente como terrible, ya que los turistas suelen visitar los países de los que los inmigrantes se ven obligados a irse, en condiciones difíciles y, a veces, llegando a arriesgar su vida. Estos dos movimientos en sentido contrario son uno de los posibles símbolos de la globalización liberal, de la que ya sabemos que no se facilitan de la misma manera todas las formas de circulación. (Augé 2007: 62).

Estas reflexiones son válidas para todas las sociedades de nuestro estudio, de las que Alemania tiene un pasado reciente migratorio fundamentalmente centrípeto, mientras que España e Italia han pasado de ser emisores de población durante buena parte de los últimos cien años a tener un saldo migratorio neto claramente positivo. Pero también lo son para las sociedades de los países más avanzados en los estudios sobre la interpretación en los servicios públicos, tales como Australia o Estados Unidos, fruto de diferentes oleadas migratorias.

El reino de Jauja contemporáneo: las pateras y el *EasyJet*

España e Italia son países *baratos* para los residentes de otros países europeos del norte, a la vez que son *caros* –y por tanto con salarios muy ventajosos– para los inmigrantes procedentes de países con niveles de desarrollo inferiores. De ahí la variada composición demográfica de los extranjeros residentes en nuestros países.

Las nuevas oportunidades que ofrecen los medios de transporte y de comunicación actuales permiten una movilidad desconocida antaño y hacen que las sociedades resultantes de este trasiego sean más complejas. No obstante, en nuestras sociedades se produce el contraste entre quienes viajan casi como los españoles que salían hacia América en el siglo XVI –los aspirantes africanos o asiáticos a residir en Europa, que llegan en frágiles embarcaciones jugándose la vida– y los “turistas residentes”, que se mueven entre la Costa del Sol, la de Valencia o los archipiélagos españoles y sus lugares de origen de inviernos más largos y oscuros, gracias a las compañías aéreas de bajo coste. Contrariamente a las apariencias, la llamada globalización ha servido no sólo para comunicar y eliminar fronteras (para quienes poseen la nacionalidad adecuada), sino también para crear nuevas barreras y colonias culturales. Así, muchos británicos en España viven prácticamente aislados de la población local: “Many British migrants to Fuengirola do *not* learn the local language, for whatever reason. I met people who had lived in the area 30 years and who spoke fewer than 20 words of Spanish. In fact it is possible to get quite well without learning Spanish.” (O’Reilly 2000: 240).

Algo parecido sucede, entre otros, con los alemanes residentes en Mallorca, Canarias, Alicante, etc., que disponen de publicaciones, de servicios médicos privados, etc. en alemán (Zwillich 2006). Con un millón de británicos residiendo en España, no estamos hablando de un fenómeno anecdótico.

Muchos extranjeros que viven en nuestros países de estudio tienen dificultades de comunicación por el desconocimiento mutuo de las lenguas y culturas. Sabemos que los contactos entre lenguas y culturas –y por tanto, la traducción– se realizan habitualmente *en el contexto de relaciones asimétricas* (Vidal Claramonte 2007: 81), en las que las lenguas ocupan una jerarquía determinada en la escala de poder (Merlini 2005). También sabemos que el proceso de la traducción va más allá de las lenguas. El hecho de que, antes y ahora, allá y aquí, quienes no hablan la lengua del poder reciban los mensajes por escrito (el testamento o la donación medievales, el requerimiento en las Indias, los formularios, papeles, documentos en nuestras sociedades –de ahí la figura del indocumentado o *sin papeles*) choca a menudo con una forma oral de transmitir la tradición en determinados pueblos o estratos sociales, que son ágrafos. La traslación de lo oral a lo escrito es una forma más de “reducción”.

La sensibilidad de la sociedad española hacia las dificultades de comunicación con los extranjeros ha aumentado considerablemente en los últimos años con la proliferación de los contactos entre quienes llegan sin conocer los idiomas hablados en España y las instancias oficiales u oficiosas con las que se topan en sus diferentes trámites. Así lo atestiguan los

grupos de investigación dedicados a la inmigración –entendida casi siempre como laboral–, las iniciativas de las diferentes administraciones, de la estatal a la local, para favorecer la comunicación entre los extranjeros y los servicios públicos, y las reivindicaciones de diferentes colectivos profesionales (por ejemplo, los médicos de atención primaria), que manifiestan públicamente los problemas causados por el desconocimiento de idiomas y culturas en las consultas sanitarias.

La pluralidad de iniciativas trae consigo, entre otras cosas, una duplicación de esfuerzos que se podría mitigar si se supiera mejor lo que se hizo en el pasado y lo que está haciendo el vecino, incluidos los países receptores de extranjeros en fechas recientes, a ese respecto. En este sentido, la ósmosis entre la investigación académica y de campo y la realidad con la que se enfrentan las instituciones dista mucho de ser ideal. La atomización de iniciativas no ayuda tampoco a desterrar la idea señalada más arriba de la continua reinención de la rueda. Ello explica que en países como España se siga echando mano de soluciones *ad hoc*, en las que hasta un reo puede actuar como intérprete en el juicio de otro reo de la misma lengua.

Creemos que es urgente el establecimiento de normas del mayor rango que regulen para toda la Unión Europea la manera de afrontar la comunicación interlingüe e intercultural. Consideramos que la creación de una cartera dedicada al Multilingüismo es un paso en la buena dirección, como lo fue también la constitución del Grupo de Alto Nivel para asesorar al Comisario de Multilingüismo en estas materias. Entre las recomendaciones que hace dicho Grupo en su informe figura la promoción de iniciativas conjuntas que regulen la formación y el ejercicio de la interpretación en el ámbito de los servicios públicos.

The European Commission should encourage the launch of European projects for the joint development of higher education programmes in legal/court translation/interpretation and community translation/interpretation. Projects should focus on the identification of the competences required in carrying out the respective professions. As it is difficult to make medium-term predictions, the programmes to be developed should also equip students with competences sought after in related sectors of the labour market. (Commission of the European Communities, High Level Group on Multilingualism 2007:18).

El Grupo apunta hacia unas medidas que serían muy positivas para la correcta tipificación de unas profesiones con un perfil todavía borroso así como para la formación de graduados dotados de una cierta versatilidad en cuanto a su inserción en el mercado laboral.

Conclusiones (necesariamente) provisionales

El 27 de diciembre de 2007 en una calle de Logroño uno de los autores de este artículo presencié cómo dos inmigrantes (uno de origen pakistaní y otro de origen eslavo) mantenían una conversación aparentemente trivial, como la de dos vecinos cualesquiera. Hablaban en español, con acento e incorrecciones pero comprensible para ellos y para los que, como ese coautor, pasaban por allí. Al día siguiente, una empleada del Ayuntamiento de Alberite (La Rioja) le contó al mismo coautor el episodio de un ecuatoriano residente en esa pequeña población riojana que el primer día en que su empleador le dijo que cogiera el autobús para ir a trabajar no entendió lo que le decía y no llegó al trabajo. Son ejemplos cotidianos de una sociedad polifónica en la que las lenguas se perciben como lo que son: unas veces barreras a la comunicación y otras vehículos de ella.

Según las noticias de la prensa, los extranjeros que llegan a nuestro país, por ejemplo en pateras o cayucos –palabras poco habituales hace unos años en el lenguaje corriente– se relacionan sin aparente dificultad con los autóctonos. Es raro que se hable de esas dificultades, como si no existieran, con lo que se está repitiendo la ficción que ya se producía en las crónicas de la conquista y colonización. Se están empleando en nuestras sociedades contemporáneas medidas que, *mutatis mutandis*, se emplearon hace varios siglos, cuando se buscaban soluciones espontáneas a dificultades que surgían sobre la marcha, como si con el tiempo no hubiéramos acumulado experiencias suficientes para poder ofrecer soluciones de eficacia contrastada en nuestros países y en otros, como si no hubieran existido las *Leyes de Indias* ni los intérpretes civiles que sirvieron en toda clase de situaciones judiciales y diplomáticas en el contexto colonial.

Este trabajo está todavía en marcha y no acabará cuando expire el plazo del proyecto, entre otras cosas por la volatilidad del fenómeno que estamos estudiando. Más adelante presentaremos los resultados de los cuestionarios y del resto de la investigación, incluidos los relatos personales de algunos protagonistas de los movimientos migratorios y de sus relaciones con otras personas y otras culturas. Trataremos de entender esas historias vividas sin caer en el error cometido en la época colonial de la alocronía, al negarle la coetaneidad al otro (Aróstegui 2004: 127; Fabian, citado por Sturge 2007: 46), como si el tiempo corriera para unos y se quedara estancado para otros. Esperamos que el trabajo final permita cuantificar y ejemplificar mejor algunas apreciaciones que adelantamos aquí. Queremos que los resultados les sirvan a otros para reflexionar sobre la posibilidad de desarrollar un modelo

autóctono de soluciones a los problemas de comunicación de nuestras sociedades, inspirado en una larga historia de relaciones cambiantes a lo largo del tiempo y del espacio.

Referencias bibliográficas

- Alonso, I. (2003) “Ficción y representación en el discurso colonial: el papel del intérprete en el “Nuevo Mundo”, en Muñoz Martín, R. (ed.) *I AIETI*, vol. I, pp. 407-419.
- Anthias, F. Y G. Lazaridis (eds.) (2000) *Gender and Migration in Southern Europe. Women on the Move*. Oxford & New York, Berg.
- Aróstegui Sánchez, J. (2004) *La historia vivida. Sobre la historia del presente*. Madrid, Alianza.
- Augé, M. (2007) *Por una antropología de la movilidad*. Barcelona, Gedisa.
- Baigorri, J. Y Alonso, I. (2007) “Lenguas indígenas y mediación lingüística en las reducciones jesuíticas del Paraguay (s. XVII)”, *Mediazioni, Online Journal of Interdisciplinary Studies on Languages and Cultures*. Documento disponible en: http://www.mediazionionline.it/english/articoli/baigorri-alonso_english.html.
- Carbonell I Cortés, O. (1997) *Traducir al otro: traducción, exotismo, poscolonialismo*. Cuenca, Universidad de La Mancha,.
- Cárdenas, B. DE (1649 [1768]) *Memorial y defensorio al Rey N. Señor, por el crédito, opinion, y derechos Episcopales de la Persona y Dignidad del Illmo. y Revmo. D. Fr. Bernardino de Cárdenas, Obispo del Paraguay, del Consejo de S.M. y Religioso de la Orden de N.S.P.S. Francisco. Con los Religiosos de la Compañía de aquellas Provincias. Respondiendo a los Memoriales del P. Julian de Pedraza su Procurador General de las Indias en esta Corte*. Madrid, Imprenta Real de la Gazeta.
- Cartas Anuas de la Provincia Jesuítica del Paraguay, 1641 a 1643* (1996) Introducción de Ernesto J. A. Maeder. Resistencia, Chaco, Instituto de Investigaciones Geohistóricas Conicet.
- Cassen, B. (2008) “Cette arme de domination...”, en *Manière de voir*, 97, febrero-marzo 2008, p. 4. Monográfico “La bataille des langues”.
- Castilho Pais, C. (2003) “Aspectos de la traducción oral en Portugal en el siglo XVI”, en Sabio Pinilla, J. A. y Valencia, M^a D. (eds.), pp. 169-204.
- Commission For The European Communities (High Level Group on Multilingualism) (2007) *Final Report*. Luxemburgo, Office for Official Publications of the European Communities.

- Cronin, M. (2000) *Across the Lines. Travel, Language, Translation*. Cork, Cork University Press.
- Foz, C. (1998) *Le Traducteur, l'Eglise et le Roi (Espagne, XIIe et XIIIe siècle)*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa. (Hay traducción al castellano, *El traductor, la Iglesia y el rey*, por Enrique Folch, Barcelona, Gedisa 2000).
- García Fernández, M. (2005) "Sobre la alteridad en la frontera de Granada. (Una aproximación al análisis de la guerra y la paz, siglos XIII-XV)", *Revista da Faculdade de Letras, HISTÓRIA*, Porto III Série, vol. 6, 2005, pp. 213-235.
- García Ruiz, J. (2007 [1992]) "El misionero, las lenguas mayas y la traducción. Nominalismo, tomismo y etnolingüismo en Guatemala", en *Revista de historia de la traducción*, Universidad Autónoma de Barcelona, 1, verano 2007. Documento disponible en: <http://www.traduccionliteraria.org/1611/esc/america/garcia Ruiz.htm>.
- Hoerder, D. *Et Al.* (eds.) (2005) *Negotiating Transcultural Lives. Belongings and Social Capital Among Youth in Comparative Perspective*. Gotinga, V & R Unipress.
- Kapuscinski, R. (2007 [2006]) *Encuentro con el Otro*. Traducción de Agata Orzeszek. Barcelona, Anagrama.
- Kurz, I. (1986) "Dolmetschen im alten Rom", *Babel* 32, 4, pp. 215-220.
- León-Portilla, M. *ET AL.* (eds.) (1992) *De palabra y obra en el Nuevo Mundo, I. Imágenes interétnicas*. Madrid, Siglo XXI.
- Melià, B. (1981) "El 'modo de ser' guaraní en la primera documentación jesuítica" (1594-1639), en *Archivum Historicum Societatis Iesu*, 50, 1981, 100, pp. 212-233.
- Merlini, R. (2005) "Alla ricerca dell'interprete ritrovato", en Russo, M. y Mack G. (eds.), pp. 19-40.
- O'Reilly, K. (2000) "Trading Intimacy for Liberty: British Women on the Costa del Sol", en Anthias y Lazaridis (eds.), pp. 227-248.
- Osimo, B. (2002) *Storia della traduzione. Riflessioni sul linguaggio traduttivo dall'antichità ai contemporanei*. Milán, Hoepli.
- Ozolins, U. (2000) "Communication needs and interpreting in multilingual settings: The international spectrum of response", en Roberts, R. *et al.* (eds.), pp. 21-33.
- Pelleprat, P., S.J. (1965 [París, 1655]) *Relato de las Misiones de los Padres de la Compañía de Jesús en las Islas y en Tierra Firme de América Meridional*. Estudio preliminar por J. del Rey, S. J. Caracas, Academia Nacional de la Historia.
- Roberts, R. *Et Al.* (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social*

- Service Settings* (Vancouver, BC, Canadá, 19-23 mayo, 1998). Ámsterdam/Filadelfia, John Benjamins.
- Russo, M. Y Mack G. (2005) *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico culturale nel contesto formativo e professionale*, Milán, Hoepli.
- Sabio Pinilla, J. A. Y Valencia, M^a D. (eds.) (2003) *Seis estudios sobre traducción en los siglos XVI y XVII*. Granada, Comares.
- Santoyo, J. C. (1999) *Historia de la Traducción: Quince apuntes*. León, Secretariado de Publicaciones de la Universidad de León.
- Sturge, K. (2007) *Representing Others. Translation, Ethnography and the Museum*. Manchester, St. Jerome Publishing.
- Sweet, D. (1992) “Misioneros Jesuitas e indios “recalcitrantes” en la Amazonia colonial”, en León-Portilla, M. *et al.* (eds.), pp. 265-292.
- Vidal Claramonte, M^a. Del C. Á. (2007) *Traducir entre culturas. Diferencias, poderes, identidades*. Francfort, Peter Lang.
- Zwillich, B. (2006) *Die deutsch- und spanischsprachige Presse auf Mallorca im soziokulturellen Vergleich*. Hildesheim: Tesina dirigida por Concepción Otero.

SOBRE ALFAQUEQUES Y NAHUATLATOS: NUEVAS APORTACIONES A LA HISTORIA DE LA INTERPRETACIÓN (*)

Icár Alonso

Universidad de Salamanca

Gertrudis Payàs

Universidad Católica de Valparaíso

Con las debidas cautelas terminológicas, la interpretación en los servicios públicos es, junto con la bilateral, una de las modalidades de interpretación más antiguas. Desde tiempos bien remotos, los poderes públicos establecidos en zonas fronterizas emplearon mediadores culturales conocedores de idiomas en las relaciones con sus súbditos. Junto a numerosos casos conocidos de intérpretes diplomáticos en las cortes renacentistas y en los reinos árabes del norte de África, existe documentación que demuestra la existencia de distintos oficios relacionados con la traducción e interpretación en la España medieval y en la América colonial. Las fuentes documentales de los siglos XIII a XVII confirman este ejercicio de la mediación lingüística en diversos espacios de la vida pública. Apuntan además a una cierta delimitación del perfil profesional: la legislación aplicable en España y en América reguló en fechas muy tempranas, anteriores a cualquier asociación colegial o gremial, aspectos prácticos como el modo de acceso al oficio, la retribución, el lugar de trabajo o el código de comportamiento, entre otros.

En ambas orillas del Atlántico, y tanto en la América del norte y del sur, la administración de justicia (nahuatlatos) y el canje o liberación de cautivos (alfaques) fueron los ámbitos en los que su ejercicio profesional estuvo más regulado. Como es natural, estos espacios no coinciden exactamente con la gran variedad de entornos que hoy consideramos dentro de la interpretación en los servicios públicos. Sin embargo, la aparición de dichas normas y reglamentaciones sobre el oficio convierte a aquellos mediadores en un valioso antecedente de una profesión que las sociedades occidentales parecen redescubrir en las dos últimas décadas al calor del fenómeno migratorio.

Algunas cautelas terminológicas

En este trabajo presentamos algunos resultados, todavía parciales, del estudio que estamos llevando a cabo sobre los distintos perfiles que adopta la mediación lingüística oral dentro de la historia de la interpretación y sobre aquellos que corresponderían a lo que hoy, en un contexto de globalización y grandes movimientos migratorios, denominamos interpretación en los servicios públicos.

En nuestras sociedades occidentales, el intérprete que trabaja para los servicios públicos es idealmente un mediador lingüístico oral, que conoce los idiomas y las culturas y que facilita el acceso de las minorías lingüísticas a los servicios públicos. Trabaja básicamente en situaciones bilaterales, haciendo consecutivas cortas (bidireccionales) y chuchotage, aunque su tarea de interpretación pueda también requerir en ocasiones labores de traducción a vista y de traducción escrita. Los principales entornos en los que hoy en día se requiere a esta figura mediadora son la sanidad, la educación, las aficiones de empleo, los servicios de bienestar social, la justicia, y las fuerzas de seguridad y orden público, entre otros.

Con las debidas cautelas terminológicas, y salvando el anacronismo que supone analizar el pasado con los cánones que este oficio tiene en la actualidad, la interpretación para los servicios públicos es, junto con la bilateral, una de las modalidades de interpretación más antiguas. La mediación lingüística oral ha revestido a lo largo de la historia formas muy variadas, adaptadas a las necesidades históricas, políticas y sociales de cada momento, y generando figuras mediadoras muy diversas. Sus perfiles se han ido delimitando a través de las normas, reglamentaciones y códigos que sirvieron para definir las funciones y el comportamiento profesional de muchos de ellos; y, dentro de estos marcos sociopolíticos de cada época, las relaciones de la administración pública –en todas sus formas y variantes históricas– con sus súbditos o ciudadanos generaron también modelos de mediación equiparables a los actuales intérpretes en los servicios públicos.

En este artículo mostramos varios ejemplos históricos de oficios en los que la mediación lingüística y cultural tuvo especial relevancia. Aunque se trata de figuras conocidas entre los historiadores (Zavala, 1984; Brodman, 1985; García Fernández, 1987; Zapater, 1989; Abad Merino, 1992), han pasado en cambio bastante desapercibidas para los traductores e intérpretes. En casi todas ellas encontramos una fuerte hibridación de funciones. Esta mezcla de funciones pudo deberse unas veces a la falta de una regulación clara sobre su ejercicio profesional, pero otras, era el propio oficio el que llevaba aparejadas, *de iure* y *de facto*, tareas que no se limitaban a la mera traducción oral. Todo ello se vio además reflejado en una terminología muy cambiante, que adoptó incluso tintes locales

(“alfaqueque”, nahuatlato”, “capitán de amigos”) al responder a necesidades específicas de periodos históricos concretos.

Naturaleza de la frontera y espacios de traducción

Las figuras mediadoras que presentamos aquí proceden de la sociedad cristiana, judía y musulmana que configuró la España medieval (ss. XIII-XVI), y de los encontronazos de la administración colonial española en Nueva España (s. XVI) y en la frontera de la Araucanía (s. XVII). Son regiones fronterizas en las que históricamente coexistieron, se enfrentaron y se sometieron modelos políticos, militares, religiosos y culturales muy antagónicos. Constituyeron, a un tiempo, espacios de tensión y de convivencia, de asimetrías políticas y culturales, enmarcadas en los constantes movimientos de población que engendraron las circunstancias sociopolíticas del momento. Los estudios postcoloniales (Pratt, 1987 y 1992) han propuesto la noción de «zona de contacto» para definir precisamente estos espacios donde el encuentro y el rechazo, la ignorancia y la influencia recíproca entre las culturas tienen lugar en un contexto de relaciones de poder asimétricas:

[...] zones of contact between dominant and dominated groups, between persons of different and multiple identities, speakers of different languages, that focused on how such speakers constitute each other relationally and in difference, how they enact differences in language. (Pratt, 1987: 60)

La permanencia del conflicto durante largos periodos de tiempo dio lugar a unas fronteras de naturaleza bastante inestable, fácilmente alterables, donde se sucedían periodos de paz y de guerra. En estas condiciones la frontera no deja de ser una zona de contacto y de fricción, pero también de ósmosis e influencias recíprocas, un espacio donde la gente de a pie se enfrenta y convive, estableciendo relaciones unas veces violentas y otras pacíficas, y contactos vecinales, comerciales e incluso culturales (García Fernández, 1987 y 2005). De modo que forzosamente la frontera instauro al mismo tiempo un espacio de traducción, donde la alteridad se acepta y se rechaza en aras de los propios intereses personales y colectivos. Éste es el caldo de cultivo natural de una serie de instituciones, personajes y negocios típicamente fronterizos: el mercader, el marino, el aventurero, el cautivo, el informante o espía, el renegado y el intérprete, entre otros. La mediación lingüística y cultural en este tipo de frontera estuvo tradicionalmente vinculada a particulares –a menudo comerciantes– que, aprovechando la coyuntura y sus conocimientos lingüísticos, encontraron en la actividad traductora una nueva fuente de ingresos nada desdeñable (*The connection between money and translation is not a fortuitous one, and the link has been established by many commentators*

over the centuries... Cronin, 2000: 110). A muchos de ellos –españoles o mestizos, judíos, cristianos o musulmanes– los encontraremos también como intérpretes militares y diplomáticos, asignados al servicio de las cortes renacentistas en Europa o a las autoridades coloniales indianas.

Las formas más institucionalizadas de la mediación lingüística y cultural tardan algo más en aparecer en estas “zonas de contacto”. El problema subyacente es el de una negociación entre dos partes en desigualdad de condiciones: y a mayor asimetría en las relaciones, es decir, a mayor diferencial de poder, se produce un menor reconocimiento entre las partes y, por ende, una menor institucionalización de figuras mediadoras. En cambio, cuando disminuye la asimetría en las relaciones, existe también un mayor reconocimiento mutuo sobre la importancia de la mediación y, por lo tanto, una mayor institucionalización de los personajes que la ejercen: alfaqueques, nahuatlato, capitanes de amigos y otros. Una vez alcanzada esta situación, se busca ya a intérpretes profesionales que cuenten con el beneplácito de ambas partes, y se establecen los modos de ratificar públicamente la confianza que se les otorga: nombramiento y juramento del cargo, códigos implícitos o explícitos de actuación, relaciones de derechos y deberes, etc.

Como es natural, los “espacios de traducción” a los que aquí nos referiremos no coinciden exactamente con la gran variedad de entornos en los que hoy se ejerce la interpretación para los servicios públicos, y que son forzosamente distintos. Ahora bien, las autoridades que requirieron a estos mediadores los utilizaron justamente como instrumento de comunicación para relacionarse con sus súbditos, en situaciones que –salvando las distancias– podrían incluirse en lo que hoy llamamos traducción e interpretación en los servicios públicos: instituciones encargadas de impartir justicia (declaraciones, querellas y pleitos, juicios), fiscalidad pública (registro, inspección y reclamación de tributos), así como negociaciones entre municipios y tramitación legal del canje y rescate de cautivos. Por otro lado, la mera existencia de una legislación muy temprana sobre estos oficios los convierte en un valioso antecedente para una profesión que las sociedades occidentales parecen redescubrir en las dos últimas décadas al calor del fenómeno migratorio (1).

Los alfaqueques: intérpretes mediadores en los reinos de Castilla y Granada (ss. XIII-XVII)

[...] queremos decir en este de los alfaqueques que son trujamanes et fieles para pleytearlos et sacarlos de cativo. (Alfonso X El Sabio) (2)

La voz “alfaqeque o alfaquí” (ss. XIII-XVI), “alfaqequi” (s. XIV) o “alhaqueque o alaqueque” (s. XV) procede del árabe *al-fakkâk*, que significa “redentor de cautivos” y designa al que tenía como oficio redimir cautivos y libertar esclavos y prisioneros (Brodman, 1985: 328). Corominas nos recuerda que, tanto en castellano como en portugués, este término existe también en su acepción de ‘parlamentario’ como sinónimo de *exea*: se trata de un emisario enviado para concertar una tregua o la paz y que, exactamente igual que el redentor de cautivos, debía adentrarse para ello en tierras enemigas (3). En algún momento se utilizó como sinónimo otro término de origen árabe, *turguman* o *trujamán*, para referirse en general a la persona que mediaba entre cristianos y musulmanes.

Dentro de la Península Ibérica, los alfaqeques fueron unos personajes característicos de la frontera medieval entre el Islam y la Cristiandad. Los espacios fronterizos a los que antes hemos aludido generaron multitud de contactos vecinales de uno y otro signo y, a partir de ahí, necesidades concretas de mediación lingüística:

Otra cuestión paralela es la planteada en las fronteras entre los reinos de Castilla y Granada, donde el umbral delimita no sólo dos estados sino los confines de la Cristiandad y el Islam y de su cultura. Estados vecinos requieren frecuentes y obligados contactos, sobre todo cuando se llevaban a cabo en las relaciones entre las ciudades fronterizas de cada uno de ellos. Así se dibujan dos ámbitos distintos para el fenómeno que estamos analizando, que siendo el mismo en uno y otro caso obtiene soluciones distintas si se trata de relaciones interfronterizas o intrarregionales. En el primer caso aparece el intérprete, en el segundo será el alfaquí el que tendrá que ejercer las tareas de intermediario entre los dos pueblos (Abad Merino, 2004: 36).

Los alfaqeques acudían a canjear o rescatar cautivos a tierras de infieles (ya fueran estos musulmanes o cristianos), pero también trabajaban en los puertos, firmaban otorgamiento de escrituras de propiedad de tierras, cartas de alcaldes y señores musulmanes a las autoridades cristianas, y viceversa. Tenemos noticias documentadas de ellos desde el siglo XII, en los fueros y cartas puebla de muchas ciudades recién repobladas en las líneas del Duero y del Tajo (y más al Sur a medida que la frontera se fue desplazando hacia Granada). A menudo compaginaban las tareas de rescate de cautivos con otras actividades, ya fueran por cuenta propia o ajena: negociadores, agentes comerciales, consejeros y diplomáticos.

El oficio se inició primero con los alfaqeques privados y municipales, que trabajaban por encargo de particulares y de órdenes religiosas en un caso, o bien contratados por los

concejos municipales de las ciudades próximas a las líneas fronterizas. Los alfaqueques eran, sobre todo, buenos conocedores de las lenguas y culturas en contacto, aunque en su selección y nombramiento primaba también el criterio de lealtad política al grupo o a la persona que los contrataba, el ser dignos depositarios de la confianza aunque su origen fuera en muchos casos judío, musulmán o converso. Su oficio, propio de zonas fronterizas, los vinculaba a ambos bandos y les ofrecía innumerables ocasiones de negocio y enriquecimiento personal –gozaban de salvoconductos para moverse libremente por el territorio– gracias a los contactos y relaciones que el cargo les proporcionaba.

En la segunda mitad del siglo XIII, Alfonso X el Sabio intentó neutralizar las posibles arbitrariedades de un mal ejercicio profesional, regulando en *Las Siete Partidas* (4) los aspectos más controvertidos del oficio (posibles casos de soborno, prevaricación o traición) y fijando los requisitos de acceso al cargo y la obligación de respetar un código ético muy estricto, además de las normas para la redención de cautivos establecidas por ambos bandos. Desde el punto de vista normativo, la iniciativa alfonsina supuso reglamentar definitivamente y durante toda la Baja Edad Media una actividad que llevaba décadas realizándose, aunque como norma jurisdiccional vigente funcionaron los ordenamientos de Alcalá de Henares dados en 1348 (García Fernández, 1987: 38). A ello se añadieron más adelante las numerosas disposiciones legales dictadas por los Reyes Católicos, Carlos V, Felipe II y Felipe III.

Con el correr del tiempo, y motivada por el afán de control y fiscalización de estas actividades, se crearía en 1439 una institución típicamente fronteriza de la España medieval: la Alfaquequería Mayor de Castilla. El cargo real, que se había ido perfilando durante el siglo XIV, recayó en Juan de Saavedra y coexistió con los alfaqueques municipales que trabajaban para los concejos, muy remisos a perder sus derechos (García Fernández, 1987: 37 y 40). El puesto tenía carácter hereditario y fue desempeñado durante décadas por la dinastía de los Saavedra, señores del Viso y de Castelar de la Frontera. Tuvo vigencia legal hasta 1620, cuando lo abolió Felipe III.

Veamos a continuación algunas formas institucionalizadas de interpretación en el mundo colonial hispano y en qué medida estas nuevas figuras mediadoras pusieron también en contacto a la población colonizada con la administración impuesta por la metrópoli.

Los nahuatlato y los nobles intérpretes cronistas de la Nueva España

“Nahuatlato” significa literalmente hablante de la lengua náhuatl, el idioma principal en la región azteca conquistada por los españoles a principios del siglo XVI. De hecho no es un término de la lengua náhuatl sino que fue acuñado por los españoles para referirse al

lengua o intérprete de idioma indígena destinado en las audiencias indianas o al que acompañaba a los diversos oficiales en sus visitas de inspección, con independencia de las lenguas entre las que trabajara.

Se trataba de un cargo oficial, pues el nahuatlato tenía la consideración de fedatario público, y estaba, por lo tanto, supeditado a un nombramiento oficial con fórmulas de juramento (incluso con la intervención del Rey) y sujeto a un sueldo. A diferencia de lo que sucedía con los alfaqueques antes mencionados, al nahuatlato no se le permitía recibir ninguna otra remuneración –ni en dinero ni en especie– y, aun siendo un oficial menor, tenía expresamente prohibido compatibilizar su trabajo con otro cargo. Con independencia de que fuera o no respetado, existía además un código deontológico de obligado cumplimiento reflejado en las Leyes de Indias (5).

Para entender la importancia que tuvo la función del nahuatlato profesional en la Nueva España es preciso explicar que, aun ciertamente sesgada en contra de ellos, los indígenas usaron tanto como les fue posible la justicia colonial para defender derechos y privilegios, demandar y denunciar a las autoridades virreinales. Este uso alimentó un aparato administrativo de grandes dimensiones, en el que el papel de los nahuatlatos fue primordial.

Como es natural suponer en estas circunstancias, los que podían desempeñarse en lenguas indígenas y castellano, y que estaban, ya fuera por su cuna o por su formación, situados en la zona de excepción constituida por el hecho de conocer modos de funcionamiento de ambas culturas, encontraron en la profesión de nahuatlato una ocasión de obtener ventajas o mejoras en su situación individual, familiar o de grupo social, en particular durante el primer siglo de la Conquista, el más cruento y el que más habilidades de supervivencia requirió. Fernando de Alva Ixtlilxóchitl y Hernando Alvarado Tezozómoc son algunos de estos nobles intérpretes que han pasado a la historia, aunque no por su labor de mediación sino por su carácter de cronistas. Fueron, que sepamos, los primeros mexicanos de raigambre indígena que hicieron uso del alfabeto para escribir, sea en nahuatl, sea en castellano, las historias de sus antepasados. Por su calidad de bilingües tenían un margen de actuación mayor al de otros personajes de la sociedad novohispana; como miembros nobles de la comunidad indígena poseían conocimientos de sus culturas como ningún español podía tenerlos; como hombres formados en los conventos franciscanos, su calidad intelectual era superior al del español medio. Sabían escribir como sólo lo hacían los escribanos, y habían leído los libros de los frailes.

El intérprete Fernando de Alva (6) debería haberse llamado Fernando Navas, ya que ése era el apellido de su padre, el también intérprete español Juan Navas Pérez de Peraleda.

pero por razones que son aún motivo de especulación, decidió reemplazar el apellido plebeyo por dos apellidos nobles: “de Alva”, posiblemente por la antigua y nobilísima casa de Alva, en España, e “Ixtlilxóchitl”, por su abuela materna, descendiente directa del gran gobernante tezcocano, Nezahualcoyotl. De hecho, esta abuela, Francisca, se había casado también con un intérprete español: Juan Grande. En Fernando de Alva Ixtlilxóchitl, cronista de la nación texcocana, intérprete del Juzgado de Indios por los años 1640, y funcionario de la administración indígena, tenemos, pues, el caso de una familia de intérpretes. El hermano menor de Fernando, el bachiller Bartolomé de Alva, sacerdote, escribe un confesionario bilingüe náhuatl-castellano y traduce al náhuatl obras de teatro contemporáneas de Calderón de la Barca, Lope de Vega y Mira de Amezcuá. Así, pues, dos hermanos, hijos y nietos de intérpretes españoles (nacidos ya en la Nueva España), sirven de traductores e intérpretes no sólo para las transacciones diarias de las audiencias o para la evangelización, sino que el uno traduce al castellano la historia de su linaje, y el otro traduce al náhuatl obras de teatro que se estaban escenificando en esos mismos años en España.

Intermediarios excepcionales, podemos hoy imaginar el importante papel que desempeñaron en una sociedad muy mestizada como lo fue la novohispana estos grupos familiares políglotas. En ellos se da la reconfiguración de ese pasado que se perdía irremisiblemente, y la explicación de un presente confuso y lleno de incertidumbre.

El caso del nahuatlato Hernando de Alvarado Tezozómoc (7), indio puro, de sangre noble, es otro importante caso de intérprete-cronista. Alvarado Tezozómoc ocupaba el cargo de intérprete de la Real Audiencia de México, y aparece como tal en actas de alegatos llevados a esa corte. También se sabe que, siendo nieto de Moctezuma, se vistió como su abuelo para representarlo en una farsa que se hizo ante el virrey en México en 1600. Además de ser intérprete de lenguas para los pleitos entre indígenas y españoles o intérprete teatral para mostrar a los españoles lo que fue su abuelo, el último gobernante azteca, Alvarado Tezozómoc, que escribe en castellano una *Crónica Mexicana* para que en la nueva lengua quede constancia del pasado, y que escribe en náhuatl una *Cronica Mexicayotl*, para que en la lengua autóctona no se pierda la genealogía de la nobleza mexicana, representa también el período de construcción de la nueva identidad novohispana.

Los intérpretes negociadores de la frontera araucana

Por las mismas fechas en que en la gran ciudad de México se celebraba la farsa en la que el intérprete don Hernando Alvarado Tezozómoc se vistió como su abuelo Moctezuma para deleite del Virrey, en el extremo sur del continente, en Chile, se libraba una batalla

decisiva entre españoles y araucanos, que ha pasado a la historia con el nombre de “desastre de Curalaba”. A raíz de esta derrota, en 1598, los españoles reconsiderarán la posibilidad de seguir conquistando al sur del río Bío Bío y tras varias décadas de desgaste bélico, por el tratado de Quilín, en 1641, establecerán una Frontera, allende la cual estará la nación araucana. Con los araucanos, reconocidos como pueblo independiente, habrá que negociar periódicamente alianzas, intercambio de cautivos, paso de víveres y mercancías y, sobre todo, lealtades en forma de servicios de vigilancia de las costas (por donde ingleses y holandeses podrían acceder a las riquezas del interior continental) y de contención de los indios llamados “de guerra”, que incursionan en los asentamientos para robar ganado, atacar a los indios encomendados y secuestrar mujeres y niños españoles. Los indios con los que se hacen estas paces, habiendo dado prueba de lealtad y fidelidad, comprometiéndose a no atacar a los españoles y en cambio, atacar a los que se quieran alzar contra ellos, se llaman “amigos”, o indios “de paz”. Liberados por su condición de amigos de las obligaciones que tenían los indios encomendados, acompañan a los españoles en sus campañas contra los indios de guerra. Los capitanea un “capitán de amigos”, que es un militar español que vive entre ellos, comparte autoridad con los caciques, y sirve de enlace con los españoles. El “capitán de amigos”, nombramiento dependiente del real Ejército, parece ser un nombramiento derivado de la función de intérprete (Valenzuela 2007). Como cuerpo militarizado, los capitanes de amigos, con sus respectivos tenientes de amigos, eran informantes de un funcionario superior, que también operaba como intérprete, el “Comisario de Naciones”.

Completando este panorama de la mediación diplomático-militar y lingüística, hay que señalar la creación del cargo de “Lengua General”, que también recaía en un militar, como el caso del capitán Juan Bautista Pinto, que fue lengua del padre Luis de Valdivia, misionero franciscano que llegó a Chile en los años 1600 y que fue el artífice de los esfuerzos de mediación en la zona de Arauco. A él se debe la instauración de los parlamentos, instancias multitudinarias de negociación que son prácticamente inéditas en el mundo colonial hispano.

Los parlamentos de Arauco, en número de 24, entre 1605 y 1803, eran reuniones que podían durar varios días. Se celebraban en un lugar convenido y reunían a cientos o miles de personas. Tenían equivalentes menores, las “parlas” o “juntas de indios”, y, según Zavala (2005) tienen su antecedente más directo en las grandes concentraciones rituales que los españoles llamaron despectivamente “borracheras”. El modelo de estos encuentros indígenas, en los que se concertaban acuerdos, intercambiaban bienes materiales y rehenes y en los que se bebían grandes cantidades de chicha, fue aprovechado por el Padre Valdivia para entablar una nueva forma de negociación, entre españoles y araucanos, en condiciones que podían ser

aceptables para éstos, ya que se respetaban elementos simbólicos de sus antiguas tradiciones. La asimetría política y militar insoslayable no impidió que los araucanos impusieran y defendieran formas de negociación que les eran propias. El uso de intérpretes y el ritual de reconocimiento de los mismos al comienzo de cada parlamento son ejemplo de ello.

Si bien no se refiere particularmente a la frontera de Arauco, con la noción de “negociar las fronteras” Anthony Pym (2000) propone un lugar para las interacciones culturales en el que los mediadores se despliegan como colectivo intersticial al que caracterizan ciertos rasgos comunes. Aunque dota al intérprete de unas capacidades de previsión y de una conciencia de sí y de su papel que posiblemente pocos tuvieron (y menos aún en situación bélica), al analizar la historia de la frontera de Arauco con las herramientas de la traductología no podemos sino reconocer el importantísimo papel desempeñado por unas instituciones negociadoras o mediadoras representadas por los intérpretes. La institucionalización de la mediación y de sus agentes en el caso de la frontera de Arauco, que podemos contrastar con la falta de institucionalización de la mediación en los contactos de conquista y exploración, y (¿por qué no decirlo?) que contrasta pasmosamente con la falta de institucionalización de la mediación en los contactos modernos de migración en Europa, instiga reflexiones que podemos situar en el ámbito de la ética de la mediación.

No hubiera habido cuerpos de mediación de haberse impuesto la conquista hasta el final del continente, y si los araucanos no hubieran podido ofrecer a los invasores unos servicios que éstos reconocían que precisaban. La resistencia indígena, sumada a lo costoso que representaba para la hacienda española mantener un ejército en activo en ese “Flandes Indiano” (8) fueron condiciones que contribuyeron a crear un clima de contención mutua de hostilidades donde pudieron darse estas instancias singularísimas que fueron los parlamentos.

Nuestras primeras exploraciones de la documentación primaria: actas de los parlamentos y correspondencia en torno a los mismos, nos indican el alto grado de institucionalización que se dio a los cargos de intérpretes y capitanes de amigos. Los nombres de algunos de ellos aparecen en parlamentos distintos y en distintas circunstancias, como Ignacio Pinuer, Comisario de Naciones y Lengua general en los años 1770, y hay algunos, como el caso de la familia Aburto, que dio dos generaciones de capitanes y tenientes de amigos que encontramos en la documentación desde 1760 hasta entrado el siglo XIX.

Si comparamos esta situación con la de la Nueva España, en primer lugar, el carácter diplomático-militar de la interpretación araucana contrasta con el carácter administrativo-judicial de la interpretación colonial novohispana. El reconocimiento de la nación araucana implicó unas estrategias de mediación cercanas a la práctica del derecho de gentes que, del

lado autóctono, podían ser inteligibles por las correspondientes tradiciones equivalentes. En el caso de la Nueva España, la interpretación civil fue necesaria sobre todo en la administración interna de justicia, que es posible fuera hasta cierto punto inteligible por el carácter jerarquizado de la sociedad prehispánica. En ambos, los intérpretes sirven no sólo de mediadores lingüísticos sino de agentes de esta inteligibilidad cultural, por antagónica o asimétrica que hoy nos pueda parecer. La mediación lingüístico-cultural fija los límites de la asimilación y la transculturación.

Algunos factores de carácter personal pueden arrojar asimismo luz sobre las características de la mediación. El origen y el grado de mestizaje de los intérpretes es un dato con potencial explicativo: en la Nueva España, donde la población se mestizó rápidamente, los nahuatlatoles son mestizos (algunos son descendientes directos de la nobleza autóctona), y eran parte del sistema de administración de justicia, a sueldo del estado. En el caso de Arauco, son más bien militares españoles criollos, que han aprendido la lengua por haber vivido años en la frontera y haber convivido con la población araucana. Esta convivencia en los capitanes de amigos fue muy intensa, y se prestó a todo tipo de irregularidades:

El lengua o capitán que les damos, en pocos meses que está en sus reducciones, olvida el ser de cristiano... Yo le quité a un lengua anciano once mujeres que tenía, y lloraba entre ellas porque no podía apagar el fuego que encendía en todas ellas (citado en Zapater, 2005: 53)

Considerados desde la perspectiva de hoy, estos grupos institucionalizados de mediadores constituyen un eje importante en el largo y profundo proceso de transculturación. Como conocedores de varias culturas, tuvieron un margen de actuación seguramente envidiable en comparación con la población de uno y otro bando. También, justo es decirlo, estuvieron en la mira de ambos. Y fueron instrumentos, a sabiendas o no, de intereses individuales y colectivos.

Algunas conclusiones

En los tres ejemplos presentados, e independientemente de la zona geográfica de estudio, hemos constatado una amplia polivalencia funcional del intérprete, cuyo oficio fue adaptándose –en su perfil y en su denominación– a las necesidades específicas de un contexto histórico concreto. Esta polivalencia del “intérprete” que trabajaba para las autoridades y las administraciones públicas en el pasado contrasta seguramente con el nivel de especialización técnica y temática hacia el que han evolucionado hoy las distintas modalidades de interpretación, en particular la interpretación de conferencias. Sin embargo, habría que señalar

a este respecto que, en determinadas instancias de los servicios públicos, a los actuales traductores e intérpretes que ejercen en este entorno también se les viene requiriendo cada vez más para que desempeñen roles más amplios y complejos, que van más allá de la mera labor de traducción: que sean informantes, asesores culturales, que medien si acaso en la prevención de eventuales lingüístico-culturales, e incluso que se erijan en defensores de los derechos de sus usuarios.

Junto a esta hibridación de funciones, cabe subrayar el alto grado de regulación que alcanzó el oficio del intérprete mediador en ambas orillas del Atlántico durante el periodo histórico de referencia (s. XIII-XVII), una circunstancia que sorprende si se compara con la situación actual en nuestro país y en los países de nuestro entorno europeo. Las Leyes de Indias, en el caso de los nahuatlato de las audiencias indianas empezaron ya a regular su labor desde 1529; a su vez, la actividad de los alfaqueques medievales en la España peninsular había quedado normalizada a partir del siglo XIII, con el título correspondiente de *Las Siete Partidas*. Tanto en España como en América se trató, pues, de oficios mediadores reglamentados desde muy antiguo gracias a un cuerpo legislativo que, antes incluso de la existencia de cualquier asociación colegial o gremial, se ocupó de delimitar los aspectos prácticos y deontológicos del oficio.

Una de las conclusiones principales que se derivan del estudio de estas modalidades históricas de mediación lingüístico-cultural es que encontramos una mayor institucionalización en la mediación cuando las partes tienen un poder de negociación equiparable y cuando la parte en desventaja logra conservar un cierto control sobre el impulso de asimilación. La presencia institucional de intérpretes nos da la medida de la resistencia a la asimilación, y de las estrategias de supervivencia por parte de la población subyugada o en riesgo de ser conquistada.

El grado de institucionalización de estas figuras mediadoras parece haber ido en paralelo con unas relaciones entre grupos sociales, religiosos y culturales que se vieron ante el dilema de tener que reconocer sus identidades recíprocas. Ese reconocimiento de la alteridad, “de poder a poder” pudo reflejarse –y esa ha sido nuestra hipótesis de trabajo– en una normativa detallada de selección y nombramientos de mediadores/intérpretes y, en definitiva, en un reconocimiento del oficio mediador entre lenguas y culturas en conflicto. Falta saber la misma afirmación podría aplicarse a corto o medio a la situación que vivimos hoy en lo referente a la interpretación en los servicios públicos.

Notas

(*) Este trabajo se enmarca en el proyecto de I+D HUM 2006-05403/FILO, financiado por el Ministerio de Educación y Ciencia español durante el periodo 2006-2009.

(1) “Si bien existe una gradual concienciación de esta situación en algunas instancias, la interpretación en los servicios públicos españoles está en una fase claramente pre-profesional. En la mayoría de los casos es realizada por familiares del usuario del servicio, voluntarios o personas con un perfil profesional que nada tiene que ver con la traducción e interpretación, en suma, cualquier persona que aduzca hablar el idioma requerido”. (Martin, A., 2007: 99).

(2) Alfonso X El Sabio (1256-63), *Las Siete Partidas*, part. II, tít. XXX, ley 1, t. II, p. 336.

(3) Martín Alonso (1986) *Diccionario medieval español*; Corominas J. - Pascual, J.A. (1980-1991) *Diccionario crítico-etimológico castellano e hispánico*; Covarrubias, S. de (1943) *Tesoro de la lengua castellana o española*.

(4) *Las Siete Partidas* (II Partida, título XXX, leyes 1, 2 y 3).

(5) Véase el libro II, título XXIX (“De los intérpretes”), ley XII de la *Recopilación de Leyes de Indias*.

(6) La vida y obra de Fernando de Alva Ixtlilxóchitl ha sido extensamente tratada por diversos autores. Una reciente síntesis se encuentra en Romero Galván (2003), pp. 351-366.

(7) Al igual que en el caso de Alva Ixtlilxóchitl, remitimos aquí a Romero Galván (2003), pp. 313-330.

(8) Rosales, Diego de (1989) [1794] *Historia General del Reino de Chile, Flandes Indiano*. 2ª edición, revisada por Mario Góngora. Santiago: Ed. Andrés Bello.

Referencias bibliográficas

Abad Merino, M. (2005) “Aquí hay necesidad de persona capaz en muchas lenguas”. El oficio de intérprete en las últimas fronteras de Castilla”, en *Tonos digital. Revista electrónica de estudios filológicos*, 10 (nov. 2005), pp. 1-31.

Alva Ixtlilxóchitl, F. (1891-92) *Obras históricas de Don Fernando de Alva Ixtlilxóchitl/publicadas y anotadas por Alfredo Chavero*, México, Oficina Tipográfica de la Secretaría de Fomento.

Alvarado Tezozómoc (1942 [1609]) *Crónica Mexicayotl*. México: Imprenta Universitaria.

Brodman, J. W. (1985) “Municipal Ransoming Law on the Medieval Spanish Frontier”, en *Speculum*, 60/2 (1985), pp. 318-330.

Cronin, M. (2000) *Across the lines. Travel, Language, Translation*. Cork: Cork University Press.

García Fernández, M. (1987) “La alfaquequería mayor de Castilla en Andalucía a fines de la Edad Media. Los alfaqueques reales”, en López de Coca, J. E. (ed.) *Estudios sobre Málaga y el Reino de Granada en el V Centenario de la Conquista*. Málaga: Diputación Provincial, pp. 37-54.

- (2005) “Sobre la alteridad en la frontera de Granada. Una aproximación al análisis de la guerra y la paz, siglos XIII-XV”, en *Revista da Faculdade de Letras, HISTÓRIA*, Oporto, III Serie, 6, pp. 213-235.
- Martin, A. (2007) “El GRUPO COMUNICA: Observatorio Permanente sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en España”, en *Puentes*, 7 (2007), pp. 99-100.
- Payàs, G. (2005) *The role of translation in the building of national identities. The case of Colonial Mexico (1521-1821)*. Tesis doctoral: Universidad de Ottawa, pendiente de publicación.
- Pratt, M.L. (1987) “Linguistic Utopias”, in FABB, N. et alia (eds.) *The Linguistics of Writing*, Manchester, Manchester UP, pp. 48-66.
- (1992) *Imperial Eyes: Travel, Writing and Transculturation*. Londres/Nueva York: Routledge.
- Pym, A. (2000) *Negotiating the Frontier*. Manchester: St. Jerome.
- Romero Galván, J. R. (2003) *Historiografía Novohispana de tradición indígena*. México: UNAM.
- Zapater, H. (1989) “Parlamentos de paz en la guerra de Arauco (1612-1626)”, en Villalobos, S. y col., *Araucanía, temas de historia fronteriza*. Temuco: Ed. Universidad de la Frontera, pp. 47-82.
- Zavala, S. (1984) *El servicio personal de los indios, 1521-1550*, vol. I. México: El Colegio de México/El Colegio Nacional.
- Zavala, J. M. (2005) “Aproximación antropológica a los parlamentos hispano-mapuches del siglo XVIII”, en *Revista Austerra*, 2, pp. 49-58.

HAS CINDERELLA COME OF AGE?

Maria Rosaria Buri

Università del Salento

Considered the *Cinderella* of interpretation, community/public service interpreting has grown rapidly in all immigration countries. Research carried out in a Schengen border area of the European Union -Apulia, Italy- has recorded the need for bridging communication and cultural gaps still existing between public institutions and migrants leading to the conclusion that the existing *mediatori linguistico-culturali (mlc)*, (culture and language mediators), do not always meet the needs of public institutions. Italian universities offer programmes, including community interpreting, thus contributing to raise awareness among public institutions with regard to professionalization. This study has considered establishing an alliance between professional practitioners and the *mlcs* in the region, seeking to harmonize two roles needed to face this social reality.

Introduction

Community interpreting or public service interpreting has often been considered as the less famous, albeit popular, younger sister of conference interpreting, a sort of *Cinderella*. Nevertheless, in many western countries migration flows have changed the social fabric calling for mediation roles to bridge language gaps as well as cultural ones. Particularly odd this has been in countries that, not more than fifty years ago, were still countries of emigration. Italy fits well into this picture portraying the present and the future welcoming alien citizens of many different nationalities, with the most incomparable destinies. The area examined is the southeasternmost region of Italy – Apulia- an external Schengen border of the European Union... As is known, the 1990 Schengen Agreement abolished physical borders between most European countries but includes provisions on common European Union policy on the temporary entry of persons, the harmonization of external border control, cross-border police and judicial cooperation. In the past 25 years, this area has been facing the flow of legal and illegal migrants coming from almost all Southern Mediterranean countries, the Balkans, Central and Eastern European countries, as well as from the Middle East and Far East, and,

along with them, an infinite number of totally new issues. Improvisation in many fields, and especially in language mediation, was the first response. It goes without saying that the local population kept a strong memory of the hardships of having belonged to migrant families and, consequently, operated promptly to welcome, host and provide a safe haven to the aliens arriving. As years have gone by, multiculturalism has been one of the challenges in the Old World; and that is precisely when interpreters in the community started gaining recognition. From a broader perspective, this situation had already occurred in countries with an older immigration tradition such as Canada, Australia and Great Britain, by many scholars in Interpretation Studies considered as the birthplaces of community interpreting. Patterns based on the experience of these countries are now becoming the blueprint for the countries that have more recently faced the challenge of immigration.

Cross-cultural communication

It is, in fact, the need to adequately face these challenges that entails cross-cultural management skills and techniques. Sociolinguists studying contemporary interactional studies, or the ethnography of speaking, oftentimes disregard the crucial role played by interpreters who factually bridge the gap between the cultural specificity of language and the linguistic specificity of culture. Samuel Huntington in his *The Clash of Civilizations and the Remaking of World Order* declares that the central elements of any culture or civilization are language and religion. Yet, language is a means of communication and not a source of identity. The use of a *lingua franca*, such as English, is a way of bridging, not of eliminating language and cultural differences. (Huntington 1996).

Although interethnic interactionists study discourse mainly between bi- or multilingual speakers, also power relations and turn-taking should be considered when there is a language mediator –a trained community interpreter- whose tacit task is that of bridging communication. “[...]a cross-cultural analysis of (mis) interpretations by native hearers of nonnative speakers and nonnative hearers of native speakers [...]” (Singh, Lele, Martohardjono 2005: 45) might be useful to cope with situations commonly found in the settings analyzed in this study, and “[...] how or whether these misperceptions entail the same sort of consequences, [...] can help us understand what is involved.” (Singh, Lele, Martohardjono 2005:46).

Undoubtedly, the knowledge of a culture and the sense of belonging to the same civilization in a broad sense i.e. nation, language, etc., may trigger attitudes of empathy and advocacy, and this is the very essence of the debate when differentiating roles, tasks and

mission between trained community or public service interpreters and the *mediatori linguistico-culturali (mlc)* –literally, language and culture mediators- at present hired in Italy especially to fill foreign language vacuums, especially in police settings.

What is the role of a language and culture mediator?

Given that the language and culture mediator, in Italian called *mediatore linguistico-culturale* or *mlc*, trained and hired in Italy is a legal alien who has the objective of favouring the integration process of his/her fellow citizens, thus facilitating their access to public services, it appears obvious that it is not sufficient to be a foreigner to become a good *mlc*. The task of recruiting and training foreign citizens to cooperate in mediation instances in Italy has been assigned to CIES -(*Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo*)- a non-profit, non-governmental organization committed in multicultural management aiming at migrant integration. (CIES 2001). According to CIES , the *mlc* “due to his/her competency in the language and culture of the country of origin differs from [...]” the Italian practitioner “a mere professional translator not necessarily trained to cultural empathy; from the occasional mediator whether a relative, friend or fellow countryman” (CIES 2001:9- Italian in the original).

Apulia, a gateway to the East

This southern region is the easternmost along the Adriatic coast and the city of Lecce is longitudinally further east than Budapest or Sarajevo. This proves how projected the coastline of the Salento district of the region is into the Mediterranean basin. As mentioned above, migration flows began in the early 80s but only recently has the public awareness grown vis à vis the need for trained language mediators. Because of this geostrategic position the area is a privileged observatory of migration movements. Hence the idea to find out how public institutions and services cater to the needs of foreign citizens.

The scope of the research

Research work was conducted to define the settings most directly involved in multicultural management. i.e. *police*, *health* and *educational* settings.

Interviews were prepared and questionnaires administered to public officers in *police* settings ranging from border control police to immigration offices and police headquarters (the Italian *Questura*) of the provinces of Lecce and Brindisi. Taking cautious steps in order not to break the rules of confidentiality and security, it was possible to take note of responses

of police officers and make a general assessment of the awareness of the role of trained practitioners in community interpreting.

Interviews were also carried out in *health* settings. Far from legal implications yet just as crucial in the everyday life of citizens, hospitals and other medical wards confirmed the lack of institutional support as far as language services are concerned in the provinces of Lecce, Brindisi and Taranto. Italian laws prescribe that foreign citizens residing in the country be registered at health unit offices in order to have access to all public health services. Language mediation in health settings became a much debated issue in the 90s, yet it still has not been adequately solved across the country.

Schools represent the third setting examined. Interviews were prepared and administered to school teachers and principals at public schools in the provinces of Lecce and Brindisi.

The research work was begun in 2002 and completed in 2007.

Methods and results of the research

Taking into account the specificity of each setting, interviews and questionnaires and the method adopted to administer them differed from setting to setting. In *police settings* a face-to-face interview was preferred in view of the fact that police officers require special permission from the Minister of the Interior to accept written questionnaires. In health *settings* medical and paramedical staff contacted was compliant and willing to accept questionnaires. In *educational settings* a greater reluctance was noticed especially because, as will be discussed later, school teachers proved to perform both the educational and the mediation role themselves.

As expected, none of the three settings is fully organized to cope with the growing need for interpretation. In fact, results proved that communication is not always mediated by an interpreter. Settings and institutions demonstrating an interest in knowing more about language mediation were studied more closely and followed up.

The *police setting* seems to be the one that has most rapidly adjusted to the urgent needs of language and culture mediation. As mentioned above, CIES provides -upon request- Italian police headquarters and immigration offices with *mlcs* on short-term contracts. These are legal aliens who have received training -by CIES- in inter-cultural and inter-personal communication, “interpreting” and institutional policies.

Results of interviews in immigration offices have shown that the inclination of *mlcs* to advocate in favour of the employee, is considered by officers a useful element. This is

confirmed by Ozolins who specifies that the task of *culture mediators* “[...] is described as broader than that of an interpreter...having a pro-active, informative, educational and, in some cases, advocacy role...”. (Ozolins 1998).

Police investigation officers instead, would rather resort to professionalized interpreters in order to guarantee confidentiality and, above all, accuracy. This result was also confirmed by *Università del Salento* trainees/undergraduates -responders to the questionnaires- who acquired some experience in police settings interpreting for officers examining illegal migrants. Students attending courses offered by university programs locally, are initiated to community interpreting and professional ethics, although there is no official written code in Italy to abide by. Wadensjö reminds us that interpreters “should *only* interpret, i.e. relay *everything* said, and relay what was said *the way* it was said. [...] an official principle of interpreter’s *neutrality*.” (Wadensjö 2002:355 emphasis in the original).

Moreover, most Italian police headquarters offices (*Questure*), have stipulated agreements with local language schools and receive lessons in languages such as Albanian, Russian and Arabic. Officers regret, however, that such lessons are not sufficient to acquire a knowledge of the specialized discourse of the fields they are involved in. Police staff seem to be more willing to establish an alliance with local academic institutions in order to be oriented and supported in this area of public services.

In one of the main police headquarters of the region there is also one permanent position for a professional translator and interpreter with a university degree in interpretation and translation. Nevertheless, in most immigration offices aliens still find notices with instructions written in Italian only.

Results of questionnaires in *health settings*, administered to doctors and paramedical staff in hospitals and in private physicians’ offices have shown a less organized situation. Although these professionals have to face the challenge of interacting with foreign patients almost everyday, they regret the fact that they cannot rely on in-house language facilities nor outsource interpreters funded by the national health system. Oftentimes, hospital staff calls police headquarters to ask for support in language mediation which proves that hospital administrations still have not envisaged institutionalized trained professionals to resort to.

Evidence also comes from the author’s personal experience in a first-aid ward where language mediation had not been envisaged and the presence of an English tourist, affected by vertigo, almost triggered an incident with the nursing staff who lacked the knowledge of basic English and, consequently, resorted to *foreigner talk* – raising the tone of her voice- and body

language which, as is known, quite often does not cross the cultural barrier, if not to cause misunderstandings.

Doctors interviewed proved to be interested in finding out more about how to recruit – even personally- trained community interpreters to help them in language mediation, especially in mother and child care hospital wards. Some pharmaceutical companies have published multilingual publications to aid pediatricians in asking questions to their patient's mothers. All doctors and nursing staff highlighted the issue of culture implications in medicine when the patient in front of them will not accept a prescribed medication or therapy. This entails also medical ethical principles such professionals are very keen on enforcing. Several doctors reported that often women belonging to cultures far different from the Italian one are accompanied by a relative, spouse or friend who will volunteer to mediate, with all the consequences this entails. As Katan clearly points out “culture is not a factor, but it is the framework (the context) within which all communication takes place [...]” (Katan 2004: 324). No other interpreting context is more critical than community interpreting and, especially, in health settings. Goffman reminds us of the *excluding function* of social information (Goffman 1990: 141 ff). The mediator's position is that of keeping the secrets of two parties. Some scholars and sociologists argue that in health settings there is not only one mediator –the cultural or language mediator or the doctor himself, but mediation involves the whole health system. (www.careonline.it/2005/4).

Educational settings showed yet a different scenario. Educators play a major role in migrant integration and, some, still do not seem to be willing to accept another individual mediating between them and their students. This attitude appeared in some interviews and answers to questionnaires. School teachers and principals, however, were most aware of the changing societies but results of interviews proved that not all had received adequate training in multicultural management. In most cases, however, the option of having an institutionalized interpreter in their premises was well accepted. In fact, responders who had experienced integration projects –most of which, they reported, had a duration of at the most 50 hours- found that they had profited from participating in them networking with culture mediators.

Questionnaires were customized also for trainees of the Diploma Course in Translation and Interpretation of the University of Lecce (now Università del Salento) and responders highlighted the need for a link between cultures which they could provide only to a certain extent.

Conclusion

Gentile, relying on the broad Australian experience, asserts that “In many countries liaison interpreters have to carve out their own practice in an often uncomprehending environment, and establish professional standards where interpreting has not ever been taught as a professional activity [...]” (Gentile et al. 1996).

This is all the more true today, twelve years later, in Apulia, a region with a natural vocation for tourism, yet with not much background in international conferencing or liaison interpreting but with a factual need for public service interpreting due to its geostrategic position within the framework of the phenomenon of migration flows.

In fact, not only is community interpreting pivotal in mediation in order to guarantee access to public services to all migrants living in this area, but it is also basic to support interactions in all fields of mediation when welcoming foreigners is at stake.

The assessment of the findings of the research in police, health and educational settings in the area has led to the idea of an *alliance* between foreigners, acting as *mlcs*, and trained community interpreters.

The bottom line is that the alliance should take place in the training phase of public service or community interpreters. In other words, in multicultural contexts such as the settings examined here, the training phase should envisage the contribution given by the foreign citizens who have been working as *mlcs*, to community interpreting university students or public service interpreter trainees.

Still another concept should be borne in mind when drawing conclusions and, namely, the different requirements each setting involves. Results of the research prove that “The context of culture becomes more important as we move from technical to out-of-awareness uses of language” (Katan 2004: 324). Interpreting in the community, far more than in other settings, focuses on the importance of specificity, non-partisanship, neutrality, accuracy, confidentiality and, at the same time, a thorough knowledge of *the other’s culture* in order to bridge the culture gap in each of the settings examined.

Has *Cinderella*, therefore, come of age?

The role of interpreting that used to be considered as of minor prestige has been enhanced or, perhaps upgraded, by the same geopolitical and social events and conditions that have demanded its skills. Yet, is the role changing to the extent in which community interpreting is no longer a *Cinderella*? These conclusions seem to delete the label which

interpreting in the community has been bound to accept, owing to the ever-changing societies we live in this global village which, consequently, demand professionalization in all fields.

Bibliographical References

- CIES (2001) *La mediazione linguistico-culturale nella pubblica sicurezza*. Roma: Centro Documentazione Interculturale CIES.
- Garzone, G. (ed.) (2003) *Domain-Specific English and Language Mediation in Professional and Institutional Settings*. Milano: Arcipelago Edizioni.
- Gentile, A., Ozolins, U., Vasilakakos, M. (1996) *Liaison Interpreting A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Goffman, E. (1990) *The Presentation of Self in Everyday Life*. Hamondsworth: Penguin.
- Huntington, S.P., (1997) *The Clash of Civilizations and the Remaking of World Order*. New York: Touchstone.
- Katan, D. (2004) *Translating Cultures. An Introduction for Interpreters, Translators and Mediators*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Mason, I. (ed.) (2001) *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Mazzetti, M. (2003) *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*. Roma: Carocci.
- Ozolins, U. (1998) *Interpreting and Translating in Australia: Current Issues and International Comparisons*. Melbourne: Language Australia.
- Pöchhacker, F., Schlesinger, M. (eds.) (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge.
- Roberts, R. P. (1998) "Community interpreting today and tomorrow", in *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Services Settings*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Singh, R., Lele, J. and Martohardjono, G. (2005) "Communication in a Multilingual Society: Some Missed Opportunities" in Kiesling, S.F. and Paulston, C. B. (eds.) *Intercultural Discourse and Communication*, pp.45-57, Malden: Blackwell Publishing Ltd.
- Wadensjö, C. (2002) "The double Role of the Dialogue Interpreter" in Pöchhacker, F., Schlesinger, M. (eds.) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge. In www.careonline.it/2005/4 (December 2006)

**GALICIA: ¿TIERRA DE EMIGRANTES O DE INMIGRANTES?
PANORAMA ACTUAL Y CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DE LA
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA
COMUNIDAD GALLEGA**

M^a Isabel del Pozo Triviño

Iolanda Galanes Santos

Elisa Gómez López

Universidade de Vigo

El fenómeno migratorio es una realidad que no afecta por igual a todo el territorio español. El caso de Galicia reviste, además, algunas peculiaridades en tanto que sociedad tradicionalmente emigrante. Sin embargo, en los últimos años la situación ha cambiado y también Galicia acoge una importante comunidad inmigrante.

En esta comunicación presentamos una panorámica de la situación de la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos en la comunidad gallega. Para ello realizamos un amplio trabajo de campo en el ámbito judicial, sanitario, educativo, policial y de servicios de acogida a inmigrantes en general. De modo paralelo, presentamos la respuesta de las administraciones públicas ante este fenómeno.

El análisis contrastivo de las necesidades y de la infraestructura institucional nos permite, por un lado, extraer una serie de conclusiones orientadas a la mejora de los servicios de mediación intercultural y, por otro, adecuar la formación universitaria de traductores e intérpretes a las necesidades reales de este nuevo mapa social.

Introducción y apuntes metodológicos

La palabra inmigración, sinónimo en innumerables ocasiones de “conflicto”, lleva también asociadas las connotaciones de diversidad y de pluralidad. Y es precisamente en este aspecto en el que queremos centrarnos en esta investigación de manera que el lector pueda hacerse una idea de los nuevos colores que han venido a iluminar la ya de por sí bella fotografía gallega. Comenzamos ofreciendo, en primer lugar, unas breves pinceladas sobre la historia de la emigración en Galicia. A continuación, presentamos los fríos datos que nos ofrecen las estadísticas oficiales, las cuales no representan la realidad social del crisol

multicultural que se está gestando en Galicia, pero sí nos ofrecen pistas y nos ayudan a reflexionar, de modo que podamos llevar a cabo actuaciones concretas.

Una vez establecido el llamado “nuevo mapa social” de Galicia, presentamos los datos obtenidos mediante un estudio de campo realizado en diversos ámbitos que ofrecen servicios para inmigrantes en las cuatro provincias gallegas. Los ámbitos estudiados son: juzgados, servicios de atención a inmigrantes, ONGs, sindicatos, centros sanitarios y centros educativos.

El estudio de campo se ha realizado mediante una encuesta cuya finalidad ha sido recabar, de forma homogénea, la siguiente información:

- Necesidades de traducción e interpretación en un determinado ámbito.
- Protocolo de actuación cuando existe necesidad de traducción e interpretación.
- Idiomas y su frecuencia de uso.
- Tipos de documentos que se manejan y técnicas de interpretación que se requieren.
- Información sobre los “intérpretes” que se contratan: formación, grado de satisfacción, tarifas, etc.
- Dificultades encontradas.
- Observaciones.

Tras analizar los diferentes resultados obtenidos en cada ámbito, presentamos las conclusiones a las que hemos llegado con nuestra investigación, con el fin de establecer cuáles son las necesidades reales de traducción e interpretación en los servicios públicos de la Comunidad gallega y cuáles están siendo las respuestas de las administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma.

Esbozo histórico y presentación del nuevo mapa social de Galicia

*Este vaise e aquel vaise
e todos, todos se van.
Galicia sen homes quedas
que te podan traballar.*

(Rosalía de Castro

Follas Novas. Poema ¡Pra a Habana!)

Galicia fue antaño una región cuya historia y desarrollo socioeconómico estuvieron estrechamente ligados a la emigración y, sin embargo, en la actualidad, esta tendencia ha cambiado y Galicia se ha convertido en una Comunidad receptora de inmigrantes cuya procedencia es muy variada. Oso *et alii* (2006) describen de forma detallada la procedencia de

dichos inmigrantes y explican que nuestra Comunidad acoge, por un lado, a aquellos emigrantes que en su día hicieron la maleta rumbo a tierras de prosperidad y protagonizaron un éxodo masivo sin precedentes en España. Son emigrantes que nunca perdieron el vínculo con Galicia y que hoy no retornan solos, sino que vuelven acompañados de sus hijos y nietos. Además de este grupo de emigrantes retornados y sus descendientes, Galicia recibe en la actualidad a otros inmigrantes que no están relacionados con la emigración gallega y que también proceden de América Latina, además de África, Asia y Europa del Este. Esta tendencia que experimenta Galicia se enmarca dentro de la tendencia actual de España como país de acogida de inmigrantes. Existe además en Galicia un flujo migratorio tradicional de portugueses, flujo que Oso *et alii* (2006:28) denominan “inmigración fronteriza”.

El crisol en el que se ha convertido Galicia está compuesto, principalmente, por emigrantes retornados de Europa y América Latina con sus descendientes, inmigrantes extranjeros de diversa procedencia e inmigrantes portugueses para los que el salto al país vecino no es tan sencillo como cabría esperar. Estos son, pues, los “colores” que dibujan el cuadro de la inmigración gallega. Para dar cuenta de su evolución en estos últimos años, presentamos a continuación un cuadro (extraído de Oso *et alii*, 2006: 25) elaborado a partir de los datos del Padrón Municipal de Habitantes, en el que se pueden observar las tendencias hasta el año 2005. En los párrafos que siguen se presenta un breve análisis de dichos datos y a continuación se incluyen los datos actualizados hasta finales de 2007, según el INE.

Tabla 1. Distribución de extranjeras/os empadronadas/os en Galicia por principales nacionalidades, 1999-2005 (% verticales)

	1999	2001	2003	2005	España 2005
Portugal	38%	29%	21%	17%	2%
Colombia	--	11%	15%	12%	7%
Argentina	6%	6%	12%	11%	4%
Brasil	4%	4%	5%	7%	1%
Uruguay	--	2%	4%	6%	1%
Venezuela	6%	6%	6%	6%	1%
Marruecos	4%	5%	4%	5%	14%
Italia	3%	3%	3%	3%	3%
Cuba	4%	4%	3%	3%	1%
Rumania	0%	0%	1%	2%	9%
Ecuador	--	1%	2%	2%	13%

R. Dominicana	3%	3%	2%	2%	2%
Total (N° Abs.)	21.787	33.058	53.808	69.363	3.730.610

Fuente: Oso *et alii* (2006:25), a partir del Padrón Municipal de Habitantes, 1999-2005.
Instituto Nacional de Estadística. Traducido del gallego.

Tal y como se observa en la tabla 1 el perfil sociodemográfico de la inmigración gallega ha ido cambiando en los últimos años al igual que ha ocurrido en el resto de España. Sin embargo, la procedencia de dichos inmigrantes no coincide exactamente con la del resto de territorio nacional y por ello resulta útil realizar una serie de matizaciones. En este sentido podemos observar que, según las estadísticas, hasta el año 2003 llegaban a Galicia principalmente inmigrantes procedentes de Europa, muy especialmente de Portugal, pero también de los países europeos que habían acogido a los emigrantes gallegos durante las décadas de los 60 y 70 (Suiza, Alemania, Holanda, etc.). Se incluyen también los datos de inmigrantes de nacionalidad italiana, por ser esta la de muchos inmigrantes procedentes de Argentina y Uruguay. Sin embargo, a partir de 2003, la inmigración comunitaria fue dejando paso a la latinoamericana, especialmente en el caso de inmigrantes procedentes de Argentina, Brasil, Colombia, Uruguay y Venezuela y en menor medida en el caso de otras nacionalidades latinoamericanas como Ecuador y Cuba, por contraste con la realidad española.

Los datos que publica el INE para 2007 confirman la tendencia anterior y así se produce un aumento significativo de la inmigración lusófona (Portugal 19% y Brasil 10%), se mantiene en los mismos parámetros en caso de la población magrebí (5%) y aumenta en dos puntos la inmigración rumana (4%), sin llegar a la elevada tasa española de inmigración de esta procedencia (12%).

Un dato importante en Galicia, con respecto a otras comunidades como Andalucía, Murcia o Cataluña, es la escasa presencia de personas procedentes de África (Magreb y África Subsahariana) que representan tan sólo el 4,9% de la población inmigrante. En lo que se refiere a la población inmigrante procedente de Asia (especialmente China), el porcentaje en la Comunidad gallega es del 3%, muy bajo comparado con el 7% del total de España.

En resumen, para caracterizar la inmigración en Galicia con respecto a la del conjunto del Estado, tenemos que indicar que la población portuguesa y determinadas nacionalidades latinoamericanas representan un alto porcentaje de inmigrantes en nuestra Comunidad frente a la inmigración española, de origen fundamentalmente marroquí, rumano o ecuatoriano.

Con este mapa sociodemográfico en Galicia, podemos afirmar que las necesidades de mediación lingüística no son tan acuciantes como en otras comunidades autónomas que acogen a un mayor número de inmigrantes, como ya apunta González García (2006: 152). Sin embargo, dichas necesidades existen y, lo que es más importante, van en aumento, por lo que es preciso que la Administración pública gallega se prepare para dar respuesta con unos servicios públicos de calidad que incluyan la mediación intercultural e interlingüística.

Como ya adelantábamos en la Introducción al presente artículo, hemos realizado una investigación basada en un estudio de los diferentes campos relacionados de un modo u otro con los servicios a inmigrantes dentro de las cuatro provincias de la Comunidad gallega. A continuación, presentamos los resultados obtenidos en dicha investigación divididos por ámbitos: ámbito judicial, ámbito asistencial, ámbito sanitario y ámbito educativo.

Algunos aspectos relacionados con los ámbitos objeto de nuestra investigación han sido parcial o totalmente tratados en González García (2006) (ámbito policial, entre otros) en Pereira y Lorenzo (2002) y en Cruces y Luna (eds.) (2004) (ámbito administrativo y parlamentario), por lo que no volveremos sobre los datos allí expuestos. Ahondaremos, sin embargo, en otros aspectos en continua evolución, mediante la aplicación del esquema citado en el apartado introductorio que nos ha servido de marco para recabar datos actualizados para cada uno de ellos.

Ámbito judicial

El ámbito judicial cuenta con una gran tradición en lo que se refiere a trabajos de mediación lingüística y, en ocasiones, cultural. La presencia de un intérprete es obligada en la jurisdicción penal, no así en otras, aunque sí es habitual en caso de interacción con ciudadanos que desconocen las lenguas cooficiales de Galicia.

Para atender a las necesidades de mediación en la combinación castellano-gallego, las audiencias provinciales y el Tribunal Superior de Xustiza de Galicia cuentan con un cuerpo de traductores-intérpretes judiciales contratados por la Dirección Xeral de Xustiza de la Xunta de Galicia, pertenecientes al grupo 3, cuyo trabajo es fundamentalmente de traducción escrita y es supervisado por técnicos lingüistas (grupo 1) de formación filológica.

En lo que concierne a la mediación con ciudadanos extranjeros hemos recabado datos mediante trabajos de campo realizados en tribunales de todas las jurisdicciones. Contamos con encuestas realizadas en el año 2007 del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia; de las audiencias provinciales (Pontevedra y Lugo); así como, de los juzgados de las siete principales ciudades de la Comunidad Autónoma (A Coruña, Ferrol, Lugo, Ourense,

Pontevedra, Santiago de Compostela y Vigo) y de los juzgados de instrucción de localidades de las cuatro provincias: Muros y Noia en A Coruña; A Fonsagrada, Sarria y Mondoñedo en Lugo; A Estrada y Cambados en Pontevedra; y Xinzo y O Carballiño en Ourense. Entendemos que se trata de una muestra representativa del sistema judicial en Galicia.

La intervención de un intérprete puede ser demandada en cualquier fase de un procedimiento judicial, con funciones y *necesidades* diferentes en cada una de ellas, como describe con detalle Sali (2003:155). En cuanto a la frecuencia, se observa una gran diferencia entre los juzgados radicados en las siete ciudades principales (1 ó 2 casos por mes) y los juzgados de localidades menores (1 caso cada varios años, normalmente en época estival, con la única excepción del juzgado de Cambados que registra 1 ó 2 al mes). Intervienen en litigios relacionados con delitos contra la propiedad intelectual o industrial, robos, accidentes o lesiones y peticiones de nacionalidad.

El *protocolo* de actuación es de modo mayoritario acudir a los servicios profesionales de un intérprete, tras localizar sus datos en la intranet de la Dirección Xeral de Xusticia. En ésta figura una lista de agencias de traducción para las lenguas europeas más extendidas y una lista de personas que alegan conocer lenguas poco comunes (checo, macedonio, ucraniano, chino, albanés, polaco, rumano o wolof). Algunos juzgados elaboran, además, su propia lista de intérpretes, otros realizan su consulta en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación para localizar a un profesional. En caso de que no exista posibilidad de intérprete en un juzgado concreto, se suele intentar una solución *ad hoc*, que puede ser intentar entenderse en una tercera lengua de la que el declarante tenga nociones o bien acudir a la mediación por parte de voluntarios (conocidos, ex-presos, familiares, etc.).

En cuanto a las *lenguas* objeto de interpretación, las más frecuentes son por este orden: rumano, árabe, inglés y portugués. Otras lenguas que presentan demanda, aunque en menor medida, según declara el personal de estos juzgados, son en orden alfabético: albanés, alemán, búlgaro, checo, francés, italiano, polaco, ruso, turco y ucraniano. También se contrata intérpretes de lengua de signos, caso de que sean necesarios. En lo que se refiere a la traducción escrita, las lenguas con mayor demanda son inglés, francés y alemán.

El trabajo de estos intérpretes resulta en general satisfactorio, recibiendo la calificación de *profesionales*. La formación de los intérpretes puede diferir mucho entre las lenguas más traducidas y las menos, siendo frecuente para las menos traducidas la contratación de nativos que no cuentan necesariamente con conocimientos filológicos, traductológicos o interpretativos. Las tarifas de facturación son muy variadas y por regla general, la Xunta paga unos 60 euros/hora. Cuando se trata de interpretaciones juradas, se

aplican las tarifas propuestas por el intérprete jurado y, en el caso de las traducciones juradas suele ser de aproximadamente 0,11 euros por palabra.

Como *conclusión*, en el ámbito judicial parece estar bastante implantada la figura del intérprete profesional. En caso de la combinación castellano-gallego se acude a traductores-intérpretes en plantilla y para las otras combinaciones lingüísticas a los servicios profesionales proporcionados por agencias de traducción que cuentan con profesionales de variada formación. En el caso de lenguas menos frecuentes, los juzgados tienen la posibilidad de contratar a personas que alegan conocer una determinada lengua. Sólo cuando fracasa la localización de intérpretes, se busca una solución *ad hoc*.

Ámbito asistencial: Servicios de Atención a Inmigrantes, Sindicatos y ONG's

Dado que los Servicios de Atención a Inmigrantes, sindicatos y ONGs son a menudo las primeras puertas a las que llaman los extranjeros recién llegados a nuestra Comunidad, hemos realizado un estudio de campo para conocer de primera mano la situación de la traducción y la interpretación en estos ámbitos.

Con el fin de obtener una información más completa, decidimos dividir el proceso de investigación en tres bloques: servicios de atención a inmigrantes, sindicatos y ONGs. En los próximos subapartados se abordarán los resultados obtenidos para cada uno de ellos.

- **Servicios de Atención a Inmigrantes**

Para llevar a cabo el análisis de este ámbito, nos pusimos en contacto con 8 oficinas de extranjería ubicadas en sendos municipios de las cuatro provincias de la Comunidad gallega (A Coruña, Ferrol, Santiago, Orense, Lugo, Pontevedra, Marín y Vigo) a las que se les remitió una encuesta y se obtuvieron 6 respuestas.

Según los datos obtenidos, el *servicio más demandado* por los inmigrantes es el asesoramiento sobre la regularización de su situación y todo tipo de trámites burocráticos (padrón, visados, permisos de trabajo y residencia...). En cuanto a la nacionalidad de los inmigrantes, todas las oficinas consultadas coincidieron en que la mayoría son de origen latinoamericano (colombianos, argentinos, venezolanos, brasileños y uruguayos), seguidos por marroquíes, senegaleses, chinos e inmigrantes procedentes de países de Europa del Este. El hecho de que la mayoría de los inmigrantes proceda de países latinoamericanos, va a ser un factor determinante, ya que además de hablar español, muchos de ellos son emigrantes retornados y conservan la nacionalidad española.

En cuanto a las *necesidades de interpretación*, afirman que al proceder la mayoría de los inmigrantes de países de habla hispana el idioma no suele suponer ningún obstáculo en el

desempeño habitual de sus actividades profesionales. En aquellos casos en los que reciben consultas de inmigrantes que no hablan español, el idioma más utilizado es inglés, después francés, árabe, chino y finalmente portugués. Como cabría esperar, dada la semejanza entre el portugués y el gallego, en estos casos la comunicación se produce en gallego.

En lo que concierne al *protocolo* de actuación cuando se necesita un intérprete, la respuesta fue unánime: no existe ningún protocolo establecido. Ante esta situación se buscan soluciones *ad hoc* que permitan salir del paso. A menudo, los inmigrantes vienen acompañados de algún familiar/amigo que hace las veces de intérprete. Es curioso que en la Oficina de Extranjería de Vigo, se advierte a los inmigrantes de que tienen que hablar algo de español o ir acompañados de alguien que hable español cuando acudan a sus instalaciones. Si vienen solos, recurren a alguna persona de la propia Oficina que hable inglés o francés.

Con respecto a la *contratación* de intérpretes, todos los encuestados afirman que sólo han tenido que recurrir a intérpretes en casos de extrema gravedad (por ejemplo: expulsión del país) y en ese caso acuden a la Comisaría de Policía que les proporciona el intérprete.

En cuanto al *conocimiento* de la figura del intérprete social, sólo 2 oficinas afirmaron no conocer esta figura, las restantes, aunque afirmaron conocerla, la confundían con asistentes sociales. Como dato positivo cabe mencionar que la Oficina de Extranjería de Pontevedra contrata a través del INEM, y por períodos de 6 meses, becarios (normalmente filólogos), que actúan como intérpretes cuando es necesario.

- **Sindicatos**

En este caso se remitió la encuesta a las sedes de los sindicatos mayoritarios de las provincias gallegas. Se enviaron un total de 16 encuestas y se recibieron 5 respuestas (CIG de Vigo y Ourense; CC.OO. de A Coruña y Lugo y UGT de Vigo).

Según los datos obtenidos, las *consultas* que reciben tratan sobre permisos de residencia y trabajo, renovación de permisos y búsqueda de empleo y vivienda. Como en el caso anterior, afirman que la mayoría de las consultas que reciben son de inmigrantes latinoamericanos, aunque explican que, especialmente en Vigo y A Coruña, cada vez con mayor frecuencia acuden a sus oficinas inmigrantes marroquíes, senegaleses y de países de Europa del Este. Cuando esto sucede, recurren a sus propios empleados con conocimientos de idiomas (inglés o francés) o le piden al inmigrante que venga acompañado de una persona que hable español.

Ningún sindicato afirma tener un *protocolo* de actuación establecido para aquellos casos en los que la comunicación sea imposible. Dos de ellos cuentan con un listado de intérpretes confeccionado por ellos mismos a partir de conocidos o de currículos recibidos.

CIG Vigo nos indica que cuando se han visto en situaciones en las que la comunicación era totalmente imposible han recurrido a Cruz Roja para que les enviase algún voluntario de la nacionalidad de la persona en cuestión.

Todos afirman desconocer la *figura del intérprete social*, pero lo consideran un servicio gratuito ya que a menudo lo realizan otros inmigrantes o voluntarios de alguna ONG. Como ocurría en el apartado anterior, la respuesta que se da a esta nueva realidad social son siempre soluciones *ad hoc* para salir del paso.

- **ONGs y Asociaciones de Inmigrantes**

Cabe destacar la expansión que han experimentado las ONGs en nuestra Comunidad, ya que hoy en día se pueden contar en Galicia más de 90 organizaciones de este tipo. Para la realización de nuestro estudio, nos pusimos en contacto con un total de 32 ONGs, tanto gallegas (*Cova da Terra, Amarante, etc.*) como nacionales e internacionales (*Cáritas, Cruz Roja, Ayuda en Acción, etc.*) con presencia en las 4 provincias gallegas. De todas las ONGs encuestadas se recibieron 17 respuestas y se realizaron 5 entrevistas en persona (2 en Vigo y 3 en Santiago de Compostela). Se consultaron, además, varias asociaciones de inmigrantes, pero sólo recogemos los datos ofrecidos por la Asociación *Galicia Acolle*, ya que las demás asociaciones atendían a personas de países de habla hispana.

A partir de las 22 respuestas recibidas por parte de las ONGs y de la asociación *Galicia Acolle*, pudimos comprobar que las *consultas* que realizan los inmigrantes tratan una vez más sobre temas de legalización, vivienda, acogida, ropa, alimentos y educación para sus hijos.

En cuanto a las *nacionalidades*, nuevamente nos encontramos con que la mayoría son de origen latinoamericano, aunque ponen de manifiesto que cada vez es más frecuente la llegada de inmigrantes que no hablan español, especialmente marroquíes, senegaleses y rumanos. En esos casos, si no vienen acompañados de algún compatriota que hable español, recurren a empleados de la ONG que hablen inglés o francés. Si eso no funciona, suelen acudir a algún voluntario de la nacionalidad del inmigrante. Afirman que nunca contratan profesionales para estas labores y que, como mucho, les pagan el desplazamiento a los voluntarios.

En cuanto al *conocimiento* de la figura del intérprete social, sólo la mitad de los encuestados afirmaron conocer esta figura y de ellos, sólo 5 consideran que su presencia podría mejorar la comunicación con los inmigrantes. En cualquier caso, consideran que debería ser la Administración pública la que contase con un equipo de intérpretes sociales a los que pudiesen recurrir en caso de necesidad.

Por otro lado, es digno de señalar que muchas de estas organizaciones imparten cursos gratuitos de español y gallego para aquellos inmigrantes que deseen integrarse más rápidamente en nuestra Comunidad.

A la vista de los resultados obtenidos en nuestro estudio de campo, parece que la situación actual de la interpretación en los SSPP en Galicia en lo que se refiere a los servicios de atención a inmigrantes, sindicatos y ONGs es todavía muy deficiente y ello está motivado fundamentalmente por el hecho de que la mayoría de los inmigrantes proceden de América Latina. Sin embargo, el número de inmigrantes de otras nacionalidades de habla no hispana ha aumentado considerablemente en los últimos años. Para dar respuesta a esta nueva realidad social, se buscan soluciones *ad hoc* (se recurre a empleados de las instituciones que hablan idiomas, a los acompañantes de los inmigrantes, a voluntarios, etc.) sin ninguna garantía de rigor profesional. Parece que la figura del intérprete social, empieza a ser conocida por algunas instituciones, sin embargo, a menudo se asocia al voluntariado y no a un trabajo remunerado. Como halo de esperanza, cabe mencionar el hecho de que la Oficina de Extranjería de Pontevedra haya comenzado a contratar becarios semestralmente para que hagan de mediadores lingüísticos y culturales.

Ámbito sanitario

El proceso de transferencia de la asistencia sanitaria a las comunidades autónomas, gestionada por el Instituto Nacional de la Salud (INSALUD), se inició en el año 1981 y culminó en el 2002. En el caso de Galicia la asunción de competencias en el ámbito sanitario quedó sellada con la Ley 1679/1990, de 28 de diciembre, fecha a partir de la cual el Servicio Galego de Saúde (SERGAS) es el organismo gubernamental autonómico responsable de los servicios sanitarios en Galicia. Para llevar a cabo nuestro estudio de campo, enviamos encuestas a 12 hospitales repartidos por la geografía gallega y realizamos dos entrevistas personales (Hospital Xeral de Vigo y Hospital Juan Canalejo de A Coruña). Se recibió un total de 9 respuestas de los gabinetes de comunicación de los hospitales.

Los resultados de las encuestas nos muestran que los principales *contextos* en los que se producen dificultades de comunicación son los casos de naufragio, polizones, turistas e inmigrantes que viven en nuestra Comunidad. En el desempeño de su trabajo, el personal sanitario necesita tener una buena comunicación con los pacientes lo cual a veces no resulta posible cuando no se comparte la misma lengua. En ocasiones se necesita, además, la traducción de historias clínicas, documentación propia del hospital, textos especializados y artículos de investigación.

Según los datos obtenidos, la mayor parte de los inmigrantes *proceden* de Latinoamérica y Portugal y el personal de los centros sanitarios se comunica con ellos en español y gallego respectivamente. Sin embargo, los encuestados manifiestan su preocupación por el continuo aumento de pacientes que hablan chino, árabe y lenguas de los países de Europa del Este. En estos casos no tienen ningún *protocolo* de actuación definido y recurren a familiares/amigos del paciente, al personal del hospital con conocimientos de inglés o francés y, en casos de extrema gravedad, acuden a los consulados para que les faciliten un intérprete. También utilizan formularios traducidos a varios idiomas (principalmente inglés). El Hospital Juan Canalejo de A Coruña manifestó su intención de elaborar un censo para determinar la procedencia de los inmigrantes y traducir diversos formularios a las lenguas más demandadas.

Casi todos los centros encuestados afirmaron haber contratado algún intérprete pero no como mediador médico/paciente, sino como intérprete de conferencias y en alguna intervención quirúrgica con participación de médicos extranjeros. En cuanto al *conocimiento* de la figura del intérprete social, todos aseguran conocerla pero no la consideran imprescindible por el momento y creen que la sanidad tiene otras prioridades.

Como *conclusión* cabe destacar que, al contrario de lo que sucede en otros ámbitos, parece que el personal de los centros sanitarios detecta la creciente demanda de inmigrantes que no hablan las lenguas de nuestra Comunidad y las dificultades que ello entraña. Se aprecia cierta concienciación sobre la necesidad de dar respuesta a esta nueva realidad social y, a pesar de no contar con un protocolo de actuación, el personal de los centros sanitarios es consciente de que tendrán que buscarse soluciones a corto plazo, ya que las deficiencias en la comunicación pueden tener consecuencias fatales para el paciente. Consideran que son las administraciones públicas las que deberían facilitarles servicios de interpretación de calidad cuando sea necesario.

Ámbito educativo

En los últimos años el crecimiento de la inmigración ha propiciado cambios muy significativos en nuestra geografía escolar y los alumnos inmigrantes suponen ya un 2,4% del alumnado. Según datos recientes publicados por el periódico *La Voz de Galicia* el 16 de septiembre de 2007, “la cifra de alumnos extranjeros en Galicia se disparó en un 11% este curso”. El mismo rotativo afirma que el número de alumnado inmigrante en las aulas gallegas ha pasado de los 1.340 que había en el curso 1994-95 a 11.685 matriculados para el presente curso 2007-08, la mitad de los cuales está en primaria.

El acceso a la educación es una de las principales vías de integración y por ello la educación debe estar garantizada para todos en igualdad de condiciones. Consideramos que este ámbito tiene unas características específicas, ya que además del desconocimiento de las lenguas oficiales (el español y el gallego en el caso de nuestra Comunidad), existe normalmente un gran desfase curricular, lo que lleva, en ocasiones, a la discriminación de los alumnos inmigrantes.

Para realizar el estudio de campo se enviaron encuestas a 10 centros de enseñanza primaria y secundaria de cada una de las provincias gallegas con un total de 40 encuestas enviadas, de las cuales se recibieron 22 respuestas.

Los resultados muestran que la población inmigrante con mayor presencia en los centros educativos es nuevamente de *origen* latinoamericano, pero cada vez es más frecuente la presencia en las aulas de alumnos de los siguientes países por orden de importancia: Brasil, Portugal, países de Europa del Este, Marruecos, Senegal y China. Como consecuencia, los idiomas más demandados son portugués, rumano, árabe y chino.

Si bien desde la Consellería de Educación se han desarrollado medidas orientadas a facilitar la integración, tales como la elaboración de una normativa de atención a estudiantes inmigrantes, los centros educativos afirman no tener establecido un *protocolo de actuación* para estos casos y recurren a la mímica, a la presencia de un familiar/amigo que hable español o a los propios profesores de idiomas de los centros.

Como apunta González García (2006: 166), la Xunta de Galicia ha llevado a cabo varias iniciativas orientadas a mejorar la integración, entre las que cabe mencionar la traducción de la información socio-administrativa al árabe y que se pretende ampliar al inglés y al francés. Sin embargo, en el día a día, son los propios centros los que han de hacer frente a las dificultades derivadas de la presencia, cada vez más numerosa, de alumnos extranjeros con necesidades específicas.

En cuanto a las *situaciones* más habituales en las que se necesita la mediación lingüística fuera del aula son: la comunicación con los padres de los alumnos (muchas veces es el propio niño quien hace de intérprete para sus padres) y la traducción de certificados y de todo tipo de documentos académicos. Ninguno de los centros afirma tener formularios en otros idiomas y sólo algunos tienen su página web en varios idiomas para hacerla más accesible.

Por último, sólo 5 de los centros consultados afirman conocer la *figura del intérprete social* y ven muy positiva su integración en los sistemas educativos dada la complejidad

añadida de contar con alumnos y padres que no hablan español, aunque consideran que es una opción poco viable y quizás demasiado optimista.

Para *concluir*, como hemos podido comprobar, este ámbito, vía fundamental de integración, presenta unas características especiales, ya que a los problemas de comunicación se suma a menudo el desfase curricular que sufren los inmigrantes y que no hace sino aislarles aún más.

Por ello, la comunidad educativa considera primordial la colaboración entre las administraciones públicas y los centros educativos con el fin de mejorar la integración de los cada vez más numerosos alumnos inmigrantes que forman parte del nuevo mapa escolar. Sin embargo, y a pesar de la existencia de una normativa orientada a ayudar a la integración de los alumnos inmigrantes, los centros educativos reconocen que no tienen ningún protocolo de actuación definido y a menudo recurren a los profesores de idiomas del propio centro o a los propios alumnos para que hagan de intermediarios entre profesores y padres.

Conclusiones

Tal y como ha quedado demostrado en este trabajo, está claro que el perfil sociodemográfico de Galicia ha cambiado en los últimos años. Si bien a largo de nuestro artículo hemos ido apuntando conclusiones parciales referidas a cada uno de los ámbitos que han sido objeto de nuestro estudio, en los próximos párrafos se exponen, de forma resumida, las conclusiones globales que hemos podido extraer, con una doble finalidad:

- establecer cuáles son las necesidades que se han creado con la nueva situación que vive Galicia de modo que, desde el ámbito universitario, podamos adaptar la formación de traductores e intérpretes a la nueva realidad social.
- instar a las administraciones públicas para que ofrezcan una respuesta ajustada a esta nueva realidad.

La primera conclusión que podemos extraer de las estadísticas presentadas en la primera parte de nuestro trabajo es que Galicia ha pasado de ser una Comunidad de emigrantes a ser una Comunidad de inmigrantes. En cuanto a la procedencia de dichos inmigrantes, se observa que proceden, en su mayor parte, de América Latina, de Europa Occidental (principalmente de Portugal, por razón de vecindad) y de Europa del Este y, en menor medida, de África y Asia.

Este perfil de la inmigración gallega nos permite concluir, por tanto, que muchos de nuestros inmigrantes no encuentran en el idioma una barrera para la comunicación, puesto que al proceder de América Latina (salvo en el caso de Brasil) son hispanohablantes. Como ya ha

quedado constatado en el presente artículo, uno de los grupos de inmigrantes más numerosos en nuestra Comunidad es el formado por lusófonos (19% de portugueses más 10% de brasileños del total de inmigrantes) lo cual nos llevaría a la conclusión de que es el portugués la primera lengua extranjera utilizada por los inmigrantes en Galicia. Sin embargo, esto no significa que sea el portugués la lengua más demandada en lo que a traducción e interpretación se refiere, dado que la comunicación se suele establecer en gallego. Podemos afirmar que son numerosas las necesidades de traducción jurada de portugués a español (partidas de nacimiento, certificados de antecedentes penales, poderes notariales, etc.) con todo, en raras ocasiones se requieren los servicios de intérprete para dicho idioma.

Las siguientes lenguas más demandadas, no en función de la procedencia de los inmigrantes, sino debido al carácter vehicular de las mismas, son el francés y el inglés. Según los datos recabados en los diversos ámbitos objeto de nuestro estudio, les seguirían como lenguas más demandadas por orden de importancia, el árabe, el rumano y el chino.

En cuanto a las técnicas de interpretación que más se utilizan en la mediación en servicios públicos, podemos concluir que son la interpretación de enlace, la consecutiva corta y, en ocasiones, la traducción a la vista.

Todos estos datos nos llevan a concluir que la formación que se imparte en la titulación de Traducción e Interpretación de la Universidad de Vigo (véase plan de estudios y programas de las asignaturas) se ajusta bastante a la demanda del mercado en lo que al inglés y al francés se refiere. Por lo que respecta al portugués, creemos que, si bien se imparte como lengua C, se le debería dotar de una mayor carga de asignaturas, sobre todo de interpretación y traducción especializada. En cuanto a las nuevas lenguas como el árabe, chino o rumano, no han sido incluidas en el plan de estudios de la titulación, algo que se debería tener en cuenta cuando se lleven a cabo futuras reformas.

En lo tocante a la respuesta de las administraciones y al reconocimiento institucional de la figura del intérprete social, creemos que es claramente insuficiente. Existe, eso sí, reconocimiento por parte de ciertos colectivos, como el sanitario, el educativo o el personal de los juzgados, el cual, aunque se agradece, no basta para poner en funcionamiento la maquinaria administrativa. Por ello, las autoras del presente artículo, con los datos en la mano y habida cuenta de nuestro compromiso social, no dejaremos de llamar a las puertas de quienes tienen el poder para hacer que la vida de aquellos que no tuvieron más remedio que dejar su tierra sea un poco menos dura.

Referencias bibliográficas

- Cruces Colado, S. y Luna Alonso, A. (eds.) (2004) *La traducción en el ámbito institucional: autonómico, estatal y europeo*. Vigo: Servizo de Publicacións da Universidade de Vigo.
- González García, E. (2006) “Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Zona Norte” en Valero Garcés, C. y F. Raga Gimeno (eds.) *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. Revista Española de Lingüística Aplicada. Volumen monográfico, pp. 151-174.
- E.Á.(2007) “La cifra de alumnos extranjeros en Galicia se dispara un 11% este curso”. *La Voz de Galicia*. Documento disponible en: http://www.lavozdegalicia.es/galicia/2007/09/16/0003_6145431.htm (Fecha de publicación en papel 16/9/07. (Consultado: 14 de enero de 2007).
- Oso Casas, L. et alii. (2006) *Os colectivos migrantes ante o proceso de emprendemento en Galicia*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.
- Sali, M. (2003) “Traducción e interpretación en la Administración de Justicia” en Valero Garcés, C. (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, pp.: 147-170. Granada: Comares.
- Pereira, A. y L. Lorenzo (2002) “La traducción en la Xunta, el Parlamento e instituciones locales” en Valero Garcés, C. y Mancho Barés, G. (eds.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, pp.:261-267. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones, Universidad de Alcalá. Universidade de Vigo. www.uvigo.es.

LA INTERPRETACIÓN SOCIAL EN ALEMANIA DESDE 1950 HASTA HOY: PRIMEROS AVANCES DE UNA ENCUESTA REALIZADA A LA POBLACIÓN INMIGRANTE DE BRAUNSCHWEIG

Concepción Otero Moreno

Universidad de Salamanca

Introducción

Alemania es un país con una larga historia como país receptor de inmigrantes extranjeros, particularmente desde finales de los años 50, que es cuando se produce lo que conocemos como el “Wirtschaftswunder” (1) alemán y con él la llegada masiva de trabajadores de otros países europeos. El desconocimiento de la lengua y cultura del país de acogida, pero también el carácter temporal que en un principio iban a tener las estancias de estos trabajadores extranjeros (2), produce desde un principio considerables y numerosos problemas de tipo social, entre los que destacan aquellos de carácter comunicativo en situaciones del amplio ámbito de los servicios públicos.

En este sentido, y partiendo del contexto internacional actual caracterizado por la existencia de grandes flujos migratorios, cabría resaltar la importancia que le debería corresponder al intérprete de servicios públicos como mediador lingüístico y cultural, pero que, sin embargo, aún no ha obtenido en Alemania el reconocimiento adecuado (3). Las causas de esta carencia son objeto de la investigación en la que se enmarca el presente proyecto (4).

Los trabajadores españoles en los años 60

Entre 1965 y 1973 se produce la mayor ola de emigración española hacia Alemania, cifra que en 1974 superó las 300.000 personas, en su mayoría “mano de obra”. Se trataba de un colectivo joven, en edades comprendidas entre los 20 y 35 años de edad. Los españoles llegaron a representar en Alemania un 15% de toda la población laboral extranjera. Sin embargo, los contratos temporales y las crisis económicas del país hicieron retornar a muchos. Actualmente el porcentaje de trabajadores españoles residentes en Alemania se sitúa en torno al 2% y se haya disperso por todo el territorio federal.

Para combatir las barreras lingüísticas y para encontrar asesoramiento y apoyo en distintos ámbitos, se fueron creando ya en los primeros años de llegada oficinas de

asesoramiento y orientación para la población inmigrante española, que después se fueron integrando en las distintas organizaciones alemanas: *Cáritas alemana*, *Arbeiterwohlfahrt*, *Diakonie*. Estas oficinas eran atendidas por trabajadores sociales del país de origen de los trabajadores (5) y no tenían una formación específica en Interpretación o Traducción, pero por lo general tenían mejores conocimientos de las leyes y de la lengua que los trabajadores, de modo que con frecuencia desempeñaban también labores como traductores e intérpretes. Es interesante señalar que desde finales de los años 50 el *Instituto Español de Emigración* creó numerosos puestos de asesores pastorales en Alemania. Estos realizaban una especie de asesoramiento y seguimiento religioso (católico) apoyado por el régimen franquista al que le interesaba que los españoles mantuvieran estrechos lazos con su país, probablemente por la continuidad ideológica y el envío de divisas, que junto con el desarrollo del turismo de masas, constituía un importante pilar para el auge económico de España (6) de este período. Estos asesores pastorales, por lo general sacerdotes españoles, estaban incluidos en la red de las organizaciones caritativas alemanas y trabajaban mano a mano con los trabajadores sociales de dichas organizaciones. (7) El régimen español también mantuvo, probablemente en un principio movido por razones ideológicas que después fueron reemplazadas por otras, durante muchas décadas la enseñanza de español como lengua materna en las ciudades con un considerable número de residentes españoles (8) (Stuttgart, Munich, Berlín, Francfort, Hanover y otras). También se crearon Asesorías Laborales y Asistencias Sociales en los consulados que servían de puente entre el emigrante y la sociedad alemana.

Los trabajadores españoles que permanecieron en Alemania y se acogieron a la reagrupación familiar consiguieron una relativa integración social, si bien la lengua, sobre todo para la generación en edad laboral o algo mayor, siguió y sigue siendo una barrera considerable. Sin embargo, los hijos de los inmigrantes aprendieron rápidamente el alemán y se adaptaron a la nueva cultura, conservando muchos de ellos las costumbres españolas, y gracias a los esfuerzos en materia de enseñanza del español, de la lengua. Este colectivo, junto al de italianos, griegos y portugueses llegados al país en los años 60 es el que, desde el punto de vista de la mediación lingüística, actualmente presenta menos problemas que otros colectivos, como es el caso de la población turca con un trasfondo cultural diferente.

Los años 90: cambia el panorama

Los años 60 marcaron profundamente el trabajo social que las ONG realizaban con los ciudadanos extranjeros. Aún en 1999, una de las directrices de trabajo de Caritas alemana (9)

sobre la configuración del trabajo con inmigrantes destaca la importancia de la lengua y la cultura afirmando:

In der Beratung für ausländische Arbeitnehmer und ihre Familien aus den Anwerbeländern ist bisher das kulturspezifische ausgerichtete Hilfeangebot in der jeweiligen Muttersprache vorherrschend. Diese Arbeitsform hat sich bewährt und als effektiv erwiesen. Daher gilt es, diese Ansätze der Sozialarbeit auch künftig zu erhalten und zu fördern. (10)

Pronto este elemento lingüístico se verá expuesto a revisión y será imposible mantenerlo: el número de emigrantes había ido disminuyendo considerablemente a lo largo de los años 90 por el retorno de muchos trabajadores a sus países de origen y por la nueva situación económica que se presenta en países como España, Portugal que se dio gracias al ingreso en la CEE. Sin embargo, paralelamente se agrava la situación de los Balcanes y la nueva problemática que se presenta en los países del Este, la caída del muro, la reunificación de las dos Alemanias, producen una nueva ola de inmigrantes que generan nueva dinámica en los modelos de los servicios asistenciales. Alemania se ve obligada a revisar la Ley de Extranjería, por miedo a convertirse en un país receptor de inmigrantes.

En este contexto político y económico de cierta complejidad, la necesidad de una mayor atención y asesoramiento al inmigrante procedente del Este, con una problemática muy peculiar exige a todas las instituciones sociales implicadas cambiar la orientación de sus servicios. Abordar en este artículo todo el abanico de los servicios sociales alemanes que incluyen en mayor o menor medida la mediación lingüística intercultural es una tarea bastante compleja. La Cáritas alemana, la Arbeiterwohlfahrt y otras instituciones ofrecen, por ejemplo, servicios de mediación lingüística gratuitos a costes muy bajos, a través de sus trabajadores sociales o voluntarios. Los asistentes sociales o pedagogos, psicólogos, diáconos, personal pastoral, etc., son los que suelen hacerse cargo de esta tarea. Todos estos profesionales carecen, por lo general, de una formación como intérpretes o traductores; sin embargo suelen tener un amplio conocimiento de la problemática y cultura del inmigrante extranjero

A continuación resaltaremos dos de los proyectos que destacan actualmente en este ámbito (11). Se trata del Centro Etnomédico de Hannover y el Hospital Universitario de Hamburg-Eppendorf.

Ethnomedizinisches Zentrum en Hannover (Baja Sajonia)

Este centro fue creado en 1989 en Hannover y es hasta ahora uno de los que ha podido mantenerse durante más tiempo. Obtiene la ayuda del Ministerio de Asuntos Sociales de Baja Sajonia y del Ayuntamiento de Hannover. Se ocupa básicamente de orientar a la población extranjera en asuntos de salud, para contrarrestar deficiencias en el ámbito sanitario y servir de orientación a este colectivo. El centro se entiende a sí mismo como puente entre las diferentes culturas y dispone de un grupo de intérpretes *freelance* que abarca más de 60 lenguas y dialectos y al que se los interesados pueden recurrir con poca antelación cuando lo precisen. También pueden recurrir a él los médicos que necesiten un mediador lingüístico para sus pacientes.

A pesar del apoyo económico que recibe el centro, el paciente tiene que correr con parte de los gastos, para lo cual no siempre está en condiciones. Por ello, el inmigrante que no dispone de suficientes medios o de conocimientos lingüísticos recurre a familiares o amigos, lo que produce un círculo vicioso marcado por la insatisfacción de médicos y pacientes por falta de profesionalidad en la interpretación: el paciente no comprende todo lo que le ha querido decir su médico o el médico lo que le quiere transmitir el paciente. Es posible que el paciente se sienta cohibido por la presencia del familiar o amigo. El médico a su vez tiene que volver a repetir el tratamiento e informar al paciente, lo que incrementa los costes en el sistema sanitario y prolonga la recuperación del paciente. La tarea del centro Etnomédico de Hannover es tratar de actuar en este contexto proporcionando información y suministrando intérpretes sociales.

El hospital universitario de Hamburg-Eppendorf

Este hospital dispone para los inmigrantes de un “pool” de más de 100 intérpretes *freelance* para unas 50 lenguas. Este servicio de interpretación –uno de los más densos en un hospital alemán- se creó en 1995 a raíz de un proyecto de investigación sobre la situación sanitaria de los inmigrantes. Unas encuestas realizadas previamente en 1994 habían revelado que alrededor del 17% de los pacientes eran extranjeros y que muchos médicos, enfermeras y cuidadores se sentían desbordados con el problema de la comunicación con este colectivo. (12)

Los intérpretes que trabajan en el hospital universitario de Hamburgo son, por lo general, inmigrantes bilingües o biculturales. Estos intérpretes son las personas ideales para establecer un puente entre el paciente y el médico, ya que conocen ambas culturas y saben

transmitir las sutilezas de ambas sin omitir información importante para ambas partes. Los inmigrantes bilingües de esta clínica, realizan un curso intensivo en técnicas de interpretación, en terminología médica y cuadros clínicos. Después hacen prácticas de interpretación durante 2 años.

Habría que añadir que aunque esta situación que nos presenta el Clínico de Hamburgo pudiera parecer la idónea, no es del todo satisfactoria ya que desde el año 2002, ya no es el Hospital quien gestiona la interpretación, sino que lo hace una agencia de intérpretes (13) los cuales se sienten abandonados porque falta un punto cercano de contacto y tienen la impresión de prestar un servicio más sin que se tengan en cuenta los esfuerzos adicionales que realizan.

Estudio contrastivo I+D: encuesta sobre mediación lingüística en Alemania

Con el objetivo de conocer mejor algunos de los aspectos que presenta la realidad alemana, así como para ver las necesidades más acuciantes en interpretación social y saber qué piensan los colectivos afectados directa e indirectamente, el grupo de investigación formado por las universidades de Salamanca, Hildesheim, Bolonia y la Católica de Valparaíso elaboró una encuesta dirigida a distintos grupos: mediadores, personal sanitario e inmigrantes de los tres países europeos involucrados en dicho trabajo.

La encuesta piloto (14) que pasamos a comentar a continuación fue realizada entre los meses de marzo a agosto de 2007 en distintas ONG alemanas (Cáritas, Arbeiterwohlfahrt, Diakonie) de la ciudad de Braunschweig. Se enmarca en la línea del trabajo iniciado por Slapp en una localidad cercana (Hildesheim) y que se centraba principalmente en la evaluación de una serie de entrevistas realizadas a personal médico o sanitario que atendía habitualmente en su consulta a pacientes extranjeros.

Las organizaciones mencionadas fueron elegidas por el trabajo que realizan con la población inmigrante y que se materializa en diferentes ofertas como: asistencia social, asesoramiento laboral, psicológico, jurídico, formativo, cultural, etc. (15). Por razones obvias (16), entre el personal que facilitó la realización de las encuestas no se encontraba, sin embargo, ningún intérprete social, lo cual no quiere decir que estas personas carezcan de las competencias necesarias para desempeñar un trabajo de esta índole.

En total, el número de personas encuestadas fue de 99 de varias nacionalidades (17). La procedencia de los encuestados que observamos refleja la composición actual del colectivo de ciudadanos extranjeros de la ciudad elegida, con un claro predominio de la población turca, rusa y polaca. En cuanto al sexo de los encuestados, observamos un ligero predominio de

mujeres, con 56. En lo que a las edades de los encuestados se refiere, éstas están comprendidas entre los 18, la persona más joven, y los 70 años, si bien es cierto que, desde del punto de vista laboral, la mayoría se encuentra en edad activa, entre los 25 y los 46 años. Otro dato interesante que intentamos recoger en la encuesta es el de la estancia media de los ciudadanos extranjeros en el país de acogida. Lo más sorprendente es que la gran mayoría llevaba más de 5 años en el país, cuando en principio cabría esperar que cuanto más prolongada es la estancia en el país de acogida, mayor es el grado de integración y menor, por lo tanto, la necesidad de recibir ayuda social o de otro tipo, motivo principal por el que se acude a estas oficinas.

Presentamos a continuación dos de las preguntas cuyos resultados nos parece relevante comentar, particularmente por la relación existente entre las respuestas y las obtenidas en otras encuestas realizadas previamente a otros colectivos o instituciones (18).

A una de las primeras preguntas: **¿Ha recurrido usted alguna vez a un intérprete?**, obtenemos las siguientes respuestas: 36 personas responden que de vez en cuando, 15 recurren con frecuencia, **18 muchas veces** y 8 nunca tuvieron o pudieron recurrir a un intérprete. En cuanto a las situaciones concretas en las que se recurrió a un intérprete o mediación lingüística, se habían propuesto las siguientes situaciones: oficinas de la Administración pública, puesto de trabajo, médico, Tribunales, policía o comisaría, colegios de los hijos, disputas con los vecinos y otros. Destacamos sólo las respuestas que se situarían en los extremos, es decir **siempre** y **nunca**, ya que nos parecen las más llamativas y las demás se sitúan en posiciones intermedias, no muy significativas. Con **siempre** (hubiese sido necesaria o lo fue, la ayuda) contestaron de la siguiente manera: en las administraciones públicas 33 personas (cualquier tipo de oficina excepto las que se enumeran después), en el trabajo 6, en el médico 9, en tribunales 36 (interesante: 23 de origen turco), en la policía 32 (de los cuales 23 de Turquía), en disputas con vecinos: 6, en los colegios de los niños: 5.

Con **nunca** contestaron: en oficinas de administración pública: 16, en el trabajo: 42, en el médico: 33, en tribunales: 21, en la policía: 28, en disputas con vecinos: 46, en el colegio de los niños también 46 personas las que no se sirvieron de la ayuda de un intérprete. Según la encuesta, la mayoría no se sirve de la ayuda de intérprete por motivos económicos: 36 (de los cuales 20 son de Turquía), y suelen ser amigos y conocidos los que se prestan a realizar este servicio: en total 32 de los encuestados.

Evidentemente llama la atención el hecho de que la gran mayoría recurra a mediación lingüística para solucionar problemas o gestiones relacionadas con las oficinas de orden público, mientras que el porcentaje de los que van asistidos por un intérprete a un consultorio

médico o un hospital es exiguo. Sin embargo, estos resultados no tienen por qué sorprendernos si los comparamos con estudios realizados anteriormente sobre los problemas de comunicación más frecuentes de la población extranjera en las oficinas de las instituciones públicas alemanas. Según Berth y Esser (1997) existe un muro de incompreensión entre los funcionarios de las oficinas públicas y los ciudadanos extranjeros. Los ciudadanos extranjeros se quejan, en las encuestas realizadas por estos investigadores, de la falta de comprensión de los empleados hacia la particular situación del residente extranjero, del trato, injusto según ellos, que reciben de las autoridades, de las decisiones arbitrarias que se toman con frecuencia, de la falta de motivación de los funcionarios, así como de la falta de disponibilidad para intentar comprender al extranjero a pesar de carecer de suficientes recursos en la lengua alemana (19). En medio de esta situación, no es de extrañar que sea el ámbito de las oficinas públicas el que más respeto les infunda a los inmigrantes y el que más se presta, por las razones que sean, a solicitar ayuda lingüística.

En cuanto al hecho de no recurrir prácticamente a un mediador lingüístico al acudir al médico, podríamos señalar que la explicación la podríamos encontrar, en parte, en la misma composición de edad de las personas encuestadas. Se trata de un grupo en edad laboral activa, menos propenso a enfermarse que, por ejemplo, el colectivo de personas mayores ya jubiladas o incluso el de ancianos. Sin embargo, esto también podría deberse a la apreciación por parte del paciente de que el médico se sabe “meter en su pellejo” o de que es capaz de establecer diagnósticos sin ayuda lingüística dados los medios de análisis etc. de los que dispone. Pero bien es cierto que esta situación puede interpretarse de una manera menos positiva. Pensamos que muchos pacientes sienten un pudor natural ante sus familiares o amigos, que a falta de alternativas suelen ser las únicas personas que podrían acompañarle al médico, y prefieren afrontar solos esta situación delicada a pesar de los problemas de comunicación que puedan surgir.

En cualquier caso, los resultados obtenidos hasta ahora en nuestra encuesta parecen estar en consonancia con la valoración emitida por el colectivo médico encuestado en Slesvig-Holstein en el año 2002. Según dicha encuesta, el 60 por ciento de los médicos afirma tener sólo con aproximadamente el 10 y el 30% de sus pacientes serios problemas de comunicación. La mayoría opina que la confianza de sus pacientes no se ve afectada por los problemas lingüísticos; de hecho el 49% de ellos nunca recurre a intérpretes y si lo hacen, suelen encargarse los mismos familiares o amigos de los pacientes de la interpretación (casi siempre el 71%). En caso de tener dificultades afirman recurrir a los propios conocimientos lingüísticos, a una tercera lengua o al lenguaje gestual, con la convicción, según afirma en la

encuesta el 50% de ellos, de que estas medidas son suficientes, si bien es cierto que para el 47% no lo son y que a un 40% de los médicos le gustaría poder recurrir en estos casos a intérpretes profesionales.

Conclusión

En Alemania la interpretación social ha sido realizada principalmente por las asistencias sociales encargadas del Servicio Social para extranjeros, así como por el personal empleado en proyectos piloto surgidos en los últimos años, como los mencionados en este trabajo. Una de nuestras primeras observaciones demuestran que aunque existe una necesidad de intérpretes en los servicios públicos, la problemática aún no sido abordada profesionalmente, ya sea por razones económicas o porque la recursividad del inmigrante y las instituciones sociales han asumido este papel.

Lo que una vez fue el servicio social para españoles, portugueses e italianos, se ha convertido hoy, a raíz de la nueva legislación alemana, en un servicio intercultural dirigido a todo el colectivo extranjero. Lo que beneficia a muchos perjudica y destruye, sin embargo, lo que fue un servicio individualizado hacia los contingentes de una determinada nacionalidad. Difícilmente un trabajador social puede hacer de puente entre los servicios públicos y un colectivo de más de 150 nacionalidades. Por lo tanto, la incipiente interpretación lingüística que una vez ejercieron los servicios sociales se ha ido deteriorando cada vez más y ha dado paso a la “integración por presión y no a la integración por comprensión”. La principal medida adoptada por el gobierno alemán en este sentido se ve reflejada en la nueva Ley de Extranjería que prevé un reglamento sobre cursos subvencionados de integración (en realidad de lengua y cultura alemanas), que aunque en principio son de carácter voluntario, llegan a ser obligatorios e imprescindibles a la hora de solicitar determinadas prestaciones, de buscar empleo o solicitar la residencia, etc. (20) Esta medida está enfocada a facilitar la integración de la población extranjera recién llegada al país, así como la de aquellas personas que aún no dominan el alemán lo suficientemente. El efecto de estas medidas, para cuya realización el gobierno alemán y las administraciones de los *länder* han puesto una considerable suma a disposición de las organizaciones correspondientes, está aún por ver, dados los escasos años que lleva en marcha.

Como observamos en los datos que ha arrojado hasta ahora nuestra investigación, y que coinciden en gran parte con otras investigaciones realizadas en los países de lengua alemana (21), existe todavía hoy una falta de sensibilidad hacia el problema que planteamos en este trabajo y que se plasma en afirmaciones como la publicada recientemente en la prensa

alemana a raíz de la presentación del (supuesto) primer servicio de interpretación sanitaria en un hospital de Renania-Westfalia, donde, según afirma el autor: “se ofrece interpretación social en nueve lenguas con 20 nativos disponibles, cuyas intervenciones **incluso** están remuneradas.” (el subrayado es nuestro) (22) .

Nos atrevemos a afirmar que los resultados analizados hasta el momento en la encuesta realizada a ciudadanos extranjeros en Alemania indican claramente que éstos preferirían poder recurrir a intérpretes profesionales, a los que por diferentes motivos que seguiremos estudiando en nuestra investigación -económicos, por falta de información, por desconocimiento, etc.-, lamentablemente no siempre tienen acceso.

Notas

(1) En español: el milagro económico alemán.

(2) De hecho, en un principio se habla de “Gastarbeiter”, trabajadores invitados, haciendo así hincapié en el carácter temporal de su estancia.

(3) Esta figura profesional carece de un estatus oficial y a excepción de las oficinas federales encargadas del reconocimiento de refugiados extranjeros (*Bundesämter für die Anerkennung ausländischer Flüchtlinge*) y de los tribunales –donde por lo general se trabaja con intérpretes profesionales y con tarifas estipuladas– en las demás áreas sociales no se aplican tarifas unitarias.

(4) “Estudio contrastivo de las dificultades de mediación lingüística y cultural: experiencia histórica y nuevos retos en la Europa contemporánea (España, Alemania, Italia)”, proyecto HUM2006-05403 del Ministerio de Educación y Ciencia de España.

(5) *Cáritas* ha mantenido hasta hace muy poco Asistencia Social para italianos, portugueses, españoles, croatas y polacos en numerosas ciudades del país.

(6) Nos parece interesante resaltar como aun 500 años después de la época colonial las instituciones españolas velaban por amparar a los trabajadores en el “regazo” de la iglesia católica.

(7) Fernández Asperilla, A.(2007) En: Carta de España. Especial marzo 2007. 38-39

(8) Aún hoy se imparten de forma gratuita clases de español en centros concertados con las delegaciones de Educación alemanas de muchas ciudades. Se trata ya en muchos casos de la tercera o cuarta generación de inmigrantes españoles que aún conservan la lengua española.

(9) Concretamente en CARITAS ALEMANA de la ciudad de Braunschweig.

(10) Traducción: “En el asesoramiento de los trabajadores extranjeros y de sus familias de los países del sur predomina la oferta de servicios adaptada a su propia cultura y lengua maternas. Esta forma de trabajo ha dado muy buenos resultados y se considera efectiva. Por ello la mantendremos y potenciaremos en el futuro.”

(11) Se trata sólo de algunos ejemplos que han introducido en sus programas la figura expresa del intérprete social o comunitario.

(12) En muchas ocasiones se atribuían los malentendidos a los distintos fenómenos culturales responsables de las diferencias entre los pueblos: el famoso “Türkenbauch” (vientre de turco) era el diagnóstico establecido en caso de no estar muy definida la dolencia de un paciente turco.

- (14) En esta primera encuesta se pretendía ver cuál era la necesidad del colectivo inmigrante en general. Los resultados obtenidos nos llevaron a ampliarla y dirigirla también a mediadores e instituciones de los servicios públicos.
- (15) La formación del personal es de muy diversa índole: trabajadores sociales, psicólogos, profesores, mediadores sociales, abogados, etc
- (16) La titulación en interpretación social de Magdeburgo, única hasta el momento en Alemania, es muy reciente y apenas se han podido realizar o constatar debidamente incorporaciones laborales en el ámbito social.
- (17) 27 personas de nacionalidad turca, 14 de Polonia, 7 de Rusia, 8 de Kazajstán, 5 de España, 3 de Italia, 3 de Colombia, 2 de Vietnam, 2 de Filipinas, 2 de Venezuela y otros de distintas nacionalidades como Nicaragua, Túnez, Macedonia, Ucrania, Irán, Letonia, Gambia y Cuba. Dos personas indicaron ser alemanes, otras 3 no indicaron su nacionalidad.
- (18) Destaca la encuesta realizada por el gobierno del estado federado de Slesvig-Holstein en el año 2002 a más de 800 médicos de hospitales y consultorios cuyos resultados contrastaremos con los obtenidos en nuestra investigación. En: Schleswig-Holsteinisches Ärzteblatt 05/2002, 51-55.
- (19) Los funcionarios, por su lado, se quejan, en el siguiente orden, de la postura exigente de los ciudadanos extranjeros, del comportamiento agresivo, descortés e incluso grosero hacia los empleados públicos, la falta de aceptación de funcionarias femeninas, los intentos de soborno, la incompreensión hacia las instituciones y directrices alemanas, la falta de conocimientos lingüísticos que complican la transmisión de determinadas decisiones y el rechazo a acatar determinadas decisiones (Berth & Esser, 1997:6).
- (20) *Según las leyes vigentes, tener suficientes conocimientos de alemán es un requisito para obtener el permiso de residencia así como la nacionalización (§ 9 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 i.V.m. § 9 Abs. 2 Satz 2 des § 10, Abs. 3 i.V.m. § 11 Satz 1 Nr. 1).*
- (21) Pöchhacker, F.(2000) realizó una amplia encuesta en hospitales vieneses. Los resultados obtenidos demostraron que el personal de limpieza es el que habitualmente se hace cargo de interpretar para sus compatriotas, seguido del personal sanitario (enfermeras y auxiliares).
- (22) Richard Schneider, en NRZ, 18-10-2006. “Für neun Sprachen stehen rund 20 Muttersprachler zur Verfügung, deren Einsätze sogar bezahlt werden”.

Referencias bibliográficas

- Berth, H. & Esser, U. (1997) “Miteinander reden”. Kommunikationsprobleme von Ausländern und deutschen Behörden. Forschungsbericht Nr. 21 des Instituts für Pädagogische Psychologie und Entwicklungspsychologie der Technischen Universität Dresden.
- Meyer, B. (2003) Dolmetschtraining aus diskursanalytischer Sicht: Überlegungen zu einer Fortbildung für zweisprachige Pflegekräfte. En: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*. Ausgabe 4. 160-185
- Pöchhacker, F. (2000) *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.

Slapp, A. (2004) *Community Interpreting in Deutschland. Gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunft*. München. Meidenbauer Verlagsbuchhandlung.

FIVE YEARS LATER. PICTURE OF COMMUNITY INTERPRETING IN POLAND

Malgorzata Tryuk

University of Warsaw

In this article I will describe the scene of community interpreting in Poland and its slow professionalization through the institutionalization, education and regulation since the first survey I conducted in 2002/3. First I will outline the present situation at the Office for Repatriation and Foreigners in Warsaw, secondly I will present the various training opportunities for community interpreters at university level and thirdly I will describe other initiatives in promoting community interpreting, e.g. through the recent Polish “Code of the Sworn Translator” (2005)

At the conference *Traducción como mediación entre lenguas y culturas/Translation as Mediation or how to Bridge Linguistic and Cultural Gaps* organized by the University of Alcalá de Henares, in spring 2005, I presented the conclusions from the survey carried out between 2002 – 2003 and pertaining to the profession of the community interpreter in the context of migration policy in Poland, in particular the use of interpreting services during the hearings at the Office for Repatriation and Foreigners in Warsaw. In the conclusion to the article I wrote:

Until the present moment, the Polish offices seem not to have realized the importance of an interpreter’s role in the context of migration policy. This is because the interpreter’s work, his/her competence and the multiplicity of functions performed are generally underestimated, which, in turn, results from an overall ignorance of the specific qualities of a professional interpreter’s work. Obviously, in order to make an interpreter’s presence acceptable to the offices, institutions and organizations meant to serve immigrant’s needs, these official bodies must first be made sensitive to the problems involved in performing this type of interpreting, especially the ethics of translation and the interpreter’s capacities as linguistic and cultural mediator between representatives of different communities, cultures

and languages. This is the task facing, first of all, university centres educating highly qualified interpreters. It also seems to be the way toward making the interpreter's job in Poland fully professional, to the joint satisfaction of the officers, the foreigners and the interpreters.

This paper aims to outline the present situation on the market of community interpreting in Poland, and in particular to describe its professionalization in terms of the institutionalization, training and the perspectives for regulation of the profession of the community interpreter.

In the Polish translation/interpreting context, professionalization remains a term which is neither fully clear nor understood. It is often simply associated with the concept of “professional translator/interpreter”, which in itself is not defined as there are no legal bases providing for the practice of the profession, the admission to the profession or any competences and skills required from the translator/interpreting. The Sworn Translator Act of 25 November 2004 defines only the profession of the sworn translator.

Wilss (1999) considers professionalization as the third and final stage in the process of the emergence of the professional market. This stage is preceded by the institutionalization of the activity and the formalization of training. The first stage, i.e. the institutionalization, is manifested by the purposeful creation of distinct translation/interpreting units, first in international organizations, then in national institutions, and finally in private sector. The institutionalization goes in hand with the specialization; many institutions tend to set up their internal terminology, applicable solely for their own purposes. According to Wilss (*op. cit.*) the stage of institutionalization is vital for three main reasons. First of all, the creation of special translation and interpretation units highlights the value of the services themselves. Secondly, it may lay solid foundations for the establishment of the Code of professional ethics. And thirdly, it may play an important role for training; when market expectations are known, it is possible to define what should be taught and how. The second stage, i.e. the development of translators/interpreters' training, is another important element in the process of the emergence of the professional market. The creation of training centers for translators and interpreters brings the professionalization of the market to the next level. However, since the inception of such centers, academic circles has been divided in the debate over whether such training centers should prepare young translators/interpreters for their first professional task and to what extent the training system should be tied to the market. Nevertheless, the curricula of many translation/interpreting schools are of pure academic nature and have little to do with the market situation. Certainly, the discussion over training also turns around many

other subjects, but the issue of “training centers vs. market needs” is the one most closely related to the professionalization. The phenomenon of professionalization is in itself difficult to describe. It takes place over time and at many different levels simultaneously. Additionally, considering the fact that the professionalization is inextricably related to the legal and economic situation of a given country, the process will differ from place to place. That is also the case of the development of community interpreting in Poland, which starts to gain its ground on the professional market.

The professionalization of the translation/interpreting activities may be analyzed, as done by Hartzell (2003), from the regulatory perspective. The author defines the regulation as both the certification, i.e. the recognition of competencies and skills with an appropriate diploma, and the accreditation, i.e. the admission to the profession as a result of a successfully passed internal or external exam. At present, in Poland, only the profession of the sworn translator fulfills the requirements of certification and accreditation; it is regulated under the Sworn Translator Act of 2004. The profession of the sworn translator is opened to anyone who has a master degree in philology or linguistics or, in the other case, a person who has a master degree in another domain and a diploma of postgraduate studies in translation, and who next successfully passes the exam before the National Examination Board, which is appointed by the Minister of Justice and whose role is to verify the qualifications of the candidate.

The model of the professionalization of the interpreting market included in my paper (Tryuk 2006: 182) is based on Tseng’s model (1992) and sees professionalization as a series of stages which span from “a market disorder” to the attainment of the full professional autonomy. The model takes into account historical and political factors, which are here of utmost importance. At the same time, it endeavors to show professionalization as an extremely complex process, sometimes taking place at several levels simultaneously and involving not only interpreters themselves but also their clients and the legislative authority.

The first stage of the emergence of the interpreting market is characterized by a relative disorder; there are no or little limits to the admission to the profession, the rules and conditions for the practice of the job are not precisely defined. As the history shows us this stage may last for quite a long time. The move to the next stage takes place when it becomes more and more apparent that, in order for an interpreter to be in the profession, linguistic skills alone are not enough; a master degree in foreign philology does not give solid bases for the practice of the profession of the court interpreter. Such situation is in fact an incentive for the creation of interpreting training centers. New training centers are set up at the university

level, which may also become a source of new troubles. We can currently observe the competition between the graduates of such centers and the so – called “old league” – interpreters of older generations without any prior vocational training. On the other hand, such centers may become a source of cohesion for the professional community. At this stage, market needs and the curricula of training centers, which adopt a uniform vocational training profile, tend to meet, which in turn leads to the consolidation of the profession. Such consolidation stimulates the foundation of professional associations, and may contribute to the enhancement of the training system. Requirements for trainers are defined and special training curricula may be developed. University centers, in cooperation with professional associations, try to give a scientific description of the interpreting, prepare curricula and syllabi, issue scientific papers. This stage may be defined as academization. At the third stage, the perspective role of professional associations comes to fore. The associations reinforce their cooperation with training centers, try to develop a code of professional ethics, define rigid criteria for the admission of new members. Moreover, they disseminate the knowledge and know – how of the profession, manage the relations with the market, represent the professional community before the State, i.e. the legislator and influence potential clients and society at large. The latter should not be underestimated as thanks to a raised awareness among users of interpreting services – of the issues and specificity of the profession, vocational training may be developed more in tune with their needs and expectation, and rules and principles laid down in codes of good practice and internal regulations may be enforced. The above mentioned processes lead to the final stage, i.e. the stage of market regulation; an appropriate regulatory framework for the profession is established, the professional status is defined and the professional title is legally protected. Such measures belong to the domain of the political action by the State. They ensure the protection and regulation of the market and, in consequence, the professional autonomy of the interpreter. In the case of community interpreting, we should add another stage during which the rules of cooperation between public officers, clients and the interpreter himself/herself are established. Three years before, I formulated a proposal which refers to the stage in question and which still seems to be an unattainable ideal, even if more and more authors have expressed similar concerns. I raise the issue when talking about the work of interpreter at the Office for Repatriation and Foreigners in Warsaw:

The next step (of the professionalization) would be to make the public administration, institutions and organizations formed to serve and service the migrating populations aware of the problems inherent in this type of

interpreting. This kind of approach is a prerequisite of properly defining the needs, expectations and modes of co-operation between public administration officials, immigrant foreigners and the interpreters (Tryuk 2007: 104).

When describing the work of community interpreters in police settings, Perez and Wilson (2007: 93) write:

The professionalization of interpreting is not solely a question of training more professional interpreters to work competently in police settings, it is also about training police officers to be able to work “professionally” through and with interpreters (i.e. in a way which allows them to apply, perhaps adapt, their professional skills and training). Fundamentally, it is about enabling police officers and interpreters to work as a professional team, in complementary partnership, so that working through an interpreter has the minimum disruptive or negative impact on the interview thereby ensuring fairness to both the accused and to society at large.

During the last five years, the market of community interpreting has undergone some changes which I will try to describe by focusing on three selected issues: the institutionalization of interpreting activity, the training and the regulation of the profession of the community interpreter.

Institutionalization

The Office for Repatriation and Foreigners in Warsaw is a governmental institution which, by its very nature, will rely on the services of community interpreters in its contacts with foreigners – refugees seeking asylum in Poland. In 2006, 7093 foreigners lodged the application for their recognition as refugees within the meaning of the Geneva Convention. All these persons underwent hearings which were conducted with the intermediacy of the interpreter. In 2006, the largest group of applicants was that of the citizens of the Russian Federation - 6405 (approximately 90 %), including 5644 applicants (88 %) who declared Chechen citizenship. Among other groups of persons applying for the refugee status, we may find the citizens of Belarus - 70 persons, Pakistan – 66 persons and Ukraine – 60 persons. In 2006, the Head of the Office for Repatriation and Foreigners issued decisions in 7282 cases of persons who had applied for the refugee status that year or in previous years. The refugee status was granted to 423 persons (including 384 citizens of the Russian Federation, 18

citizens of Belarus, 7 citizens of Azerbaijan and 6 citizens of Turkey). 2048 applications for the refugee status were rejected, but such applicants were granted permits for tolerated stay (including 2015 citizens of the Russian Federation). The statistics show the volume of work for the interpreters hired for the hearings at the Office and at the centers where such refugees stay before the hearing. At the same time, it is not possible to quote precise numbers of persons who illegally cross the eastern Polish border, which in December 2007 became the eastern border of the European Union. Illegal immigrants for whom Poland is only the country of transit in their way to the West are also heard by the competent border services and police officers. The official data show that at the present moment the highest demand has been registered for the services of community interpreters with Russian in the first and English in the second place.

Among the interpreters hired for the purpose of hearings at the Office for Repatriation and Foreigners we may distinguish two groups; in the overwhelming number of cases they are public officers who speak foreign languages and conduct hearings with foreigners. In the other case, they are external interpreters, hired on a temporary contract and delegated by translation agencies, mainly the interpreters of rare languages. It seems that the situation which I described in 2005 has not radically changed in terms of the use of the services of community interpreters.

The first contact between the foreigner and the public officer takes place in one of the centers for foreigners seeking refugee status. In the center, they are subject to an introductory interview, usually conducted without the intermediacy of an interpreter, even though the institution has signed a contract with a translation agency. The centers' staff claims that the elementary vocabulary required for conducting this kind of an interview does not necessitate a "professional" interpreter's assistance. The responsibility for interviewing a refugee, completing the forms, controlling the documents and deciding about granting the refugee social aid, falls solely on the center officers.

Most of the staff can speak Russian, which makes them believe that they are able to communicate with the foreigners without any difficulty. The officers admit that, while their own command of foreign languages is rather poor, they can communicate with the refugees who also speak a broken language, e.g. with the Chechens speaking Russian. The officers claim that, the foreigners' stay at the center being transitory, the vocabulary used during the hearings is strictly rudimentary, posing no risk of a misunderstanding. The officers believe they can interpret the basic conversations on their own. However they admit that they lack specialized vocabulary, so it is difficult to explain everything to the immigrants. According to

the staff, professional interpreting sometimes seems necessary to avoid misunderstanding since errors in this specific domain are inadmissible. In general opinion, an interpreter is necessary when it comes to discussing misfortunes and traumatic experiences, which are never discussed in the center. According to procedures, a refugee has a right to be granted interpretation. Whenever it is deemed necessary, the center contacts the Office in Warsaw which sends in an interpreter from a translation agency.

As I explained in my paper in 2005, for the officers the crucial part of communicating with foreigners and understanding their motives is the psychological aspect, the “psychological game between the center officer and the refugee”, as they call it. It is even more important than the purely linguistic one. In their opinion, an interpreter will never be able to truly understand a foreigner. Hence the distrust in an interpreter’s competence signaled by the officers. The staff claims that an interpreter – even a professional one - simply does not fit into the specific relationship pattern in the center. According to them, even a minor intervention of an interpreter might jeopardize the mutual understanding. They support the opinion that the presence of an interpreter (from an agency) during the hearings is not indispensable; the interpreter may even disturb their own contact with the refugee. That is while the psychological contact is much more important than the linguistic one.

At the Warsaw Office for Repatriation and Foreigners, it is the officers themselves who generally serve as interpreters, excluding the sporadic cases when an interview is conducted in a rare language. They believe that in the specific case of status interview, psychological knowledge is much more important than language competence. The officers admit that the situations when an interpreter is truly necessary are extremely rare. According to them, an officer is adequately prepared to conduct a status hearing by himself, thanks to his command of a foreign language, his familiarity with the subject of immigration, as well as his knowledge of the procedures and the code of conduct. An interview conducted directly by the officer has better results than through the intermediacy of an interpreter from an agency. Such direct conduct guarantees the authenticity of a testimony, natural and direct relationship between the participants, allowing however the officer to perform his administrative functions. They mistrust the interpreter. However, they admit that there are situations in which an interpreter’s presence is welcome – unusually those connected with language barriers.

In the course of an asylum hearing, both the interpreters - public officers and the interpreters working on a temporary contract become a party to the proceedings and a representative of the Office. A similar remark may be found in Pöllabauer (2006), who states

that the interpreters tend to cooperate with the interviewing officers but not with the asylum seekers. The interpreters operate as “auxiliary police officers”, even if they are not public officers, hired pursuant to a labor contract.

Both the interpreters – public officers and the interpreters hired on a temporary contract (mistakenly qualified by the Office for Repatriation and Foreigners as “professional translators”) often perform their services without reflection and solely on the basis of their linguistic skills, which may turn to be insufficient. In the hearing mediated by the interpreter and studied by Tryuk (2004, 2005) we see how the refugee, aware of the lack of extra – linguistic knowledge of the interpreter, tries to cooperate with him/her, takes initiative, gives explanations, repeats sentences, talks directly to him/her. The interpreter, in turn, tries to blur his/her lack of competence (and at the same time the incompetence of the officer) by censoring the speech, by consulting other persons present at the hearing: public officer, observer, refugee’s counselor. Such situation may turn to be very frustrating for the interpreter (either public officer or interpreter hired on a temporary contract); that is also why the interpreter will choose to stand more at the public official’s side than to comply with impartiality and neutrality principles defined in professional codes. If such is the case, the interpreter can be valued by none of the party to the hearing.

Navarro Montesdeoca (2006: 170) gives a similar description of the services provided by the interpreters at the center for refugees in Spain:

The interpreter places himself well down in the hierarchy, no doubt because he is not employed on a permanent basis and his professional qualifications are not recognized. The interpreters, whose qualifications were not officially recognized, thus found themselves at the center of communicative situations in which one of the parties (representing their employer) was often reluctant to cooperate.

The analysis of the asylum hearings under study leads to the conclusion that the parties involved do not understand what the role of the interpreter should be, and that they tend not to cooperate in the situation of hearing. On the contrary, distrust and the lack of belief in good intents may be felt.

A situation of proper communication will not take place unless the Office fully implements and understands the institutionalization of interpreting activities, for example by separating the tasks of the officer of a given public service and those of the interpreter, by ensuring a good performance of interpretation services by providing the interpreter with appropriate documentation and by recognizing his/her competence as a language and culture

mediator. Such actions may lead to the foundation of: “a macrosocial structure (an institution) that can negotiate with other institutional structures, such as governments, courts, business, schools, and social service providers”, as underlined by Kent (2007: 195). The institutionalization is about cooperation, i.e. the understanding of the tasks and the role of the interpreter. It is more precisely about the understanding of the interpreter’s job (ex. the kinds of techniques he/she uses when taking notes etc.), learning interaction skills and acquiring the knowledge of communication styles, teamwork skills, the knowledge of turn – taking rules, negotiation skills, conflict – solving skills. However, it seems that in the Polish context the mutual understanding between public officers and the interpreter is a far cry.

Training

The interest in training of legal translators and court interpreters, at university level and within a post – diploma track is a consequence of the establishment in the Act of 2004 of the requirements for the practice of the profession of the sworn translator. Pursuant to the provisions of the Act, the candidate for the sworn translator should have a Master’s degree in philology or linguistics or a post – graduate diploma in translation. Such regulation opened the access to the profession of the sworn translator to the graduates of other faculties, e.g. for lawyers.

The first Polish university center to have organized in 1998 the course for legal translators and court interpreters was the University of Warsaw. The course was taught within the Interdisciplinary Post – Diploma Course for Translators at the Institute of Applied Linguistics. At the beginning the duration of the course was of four semesters, now it is of two semesters. The course is offered in 5 language combinations (Polish and respectively English, French, German, Italian and Russian). The aim of the course is to prepare its graduates to work as legal and sworn translators. The curriculum covers 360 training hours and comprises both theoretical and practical courses, such as:

Theory of translation (20 hours)

Polish law (40 hours)

Law of the country of the foreign language (40 hours)

Ethics of the sworn translator (10 hours)

Methodology of court interpreting (20 hours) and methodology of legal translation (10 hours)

Stylistics of Polish language of law (20 hours)

Analysis of legal discourse in the foreign language (20 hours)

Practical classes in translation and in interpreting (180 hours)

The course ends with a practical exam in translation and in interpreting.

The courses and studies of similar profile are also offered by other university centers in Poland. i.e. the University of Warmia and Mazury in Olsztyn and the Nicolaus Copernicus University in Toruń.

A new initiative in community interpreting training was launched by the Adam Mickiewicz University in Poznań. In the academic year 2007/8 the University started the first edition of the Course in Community Interpreting. The organizers focus on new needs in interlingual and intercultural communication services. As they write:

Economic emigrants usually know neither foreign languages nor the institutions which they have to contact in order to fulfill all formal requirements. There, community interpreters, whose knowledge and experience allow for appropriate contact between the interested applicant and competent institutions, are called upon as intermediaries. In cases of languages of lesser diffusion (as Polish), the need for their services has become considerable.

The course is targeted at persons with English language who want to work as translators for Polish immigrants in Great Britain or Ireland, for example in immigration offices, social assistance centers, health care institutions, schools, police stations etc. The curriculum covers 120 training hours, including:

Community interpreting (lecture) -14 hours

Public life and institutions in the British Isles - 26 hours

Practical classes in the following subjects: economy, education and social issues, legal issues, health care (20 hours per one general subject), i.e. the total of 80 hours.

The organizers also assume that the graduates may take job assignments in Poland as the number of immigrants in Poland has been growing; they underline that “a given language combination [...] is of great importance when considering the fact that we do communicate with citizens of Slavic origin via English language.”

Polish emigration to the other countries of the European Union, in particular to Great Britain and to Ireland, is a commonly known fact. It is estimated that since 2004 about a million of Poles have left their country. On the other hand, we know the statistics on the number of immigrants coming to Poland and the main countries of origin.

The course in question remains a pioneering initiative in community interpreting. First of all, the courses are targeted at persons who want to work abroad, in Great Britain or in Ireland. However, it is well known that in such countries the courses for community interpreters working for Polish emigrants have been offered for many years already, for example by British or Spanish academic centers. We may assume that the courses at the universities in Great Britain and in Spain are more focused on real life issues and problems of the interpreting services provided for emigrants. The curriculum of the Poznań course seems to be exclusively limited to the study of terminology (20 hours per one general subject), which does not seem sufficient when we assume that the main aim of the training is to acquire interpreting techniques. In my opinion, the main objection towards the curriculum may be that it is too restricted to the issues of Polish emigration and does not take into account, contrary to declarations, real current issues in community interpreting in Poland, i.e. the training which will fulfill the needs of immigrants to our country.

Moreover, training in community interpreting has still been facing the problem of the lack of appropriate specialists, prepared to train community interpreters. Polish universities do not offer any training for trainers of translators/interpreters and tend to rely on the services of linguists - theoreticians in specialized languages rather than on practitioners with pedagogical background. The problem should be solved because as rightly underlined by Niska (2007: 306): "Training of the trainers of translators and interpreters is both in view of promoting professionalization in the field and for establishing translation and interpreting as an academic discipline".

Regulation

The Code of the Sworn Translator (2005), by TEPIS (Polish Society of Sworn and Specialized Translators) for legal translators and court interpreters is a set of good practice recommendations developed after the entry into force of The Act of 2004. Let us analyze the main regulations set forth by the abovementioned organization of the community interpreters in Poland. The provisions of Articles 59 – 70 of the Code cover in particular to court interpreting and define the principles of the interpreter's conduct in organizational issues such as working place, good acoustic conditions, rate of the speech to be interpreted, duration of assignments (issues of efficiency and breaks in work) as well as the techniques used by the interpreter (ways of interpreting, note – taking) and the appropriate preparation for the job assignment (knowledge of the subject, access to files). The analysis of the relevant articles of the Code allows for the assumption that in each situation the interpreter is in a less privileged

position than the other participants to the court hearings. His/her competences and skills, and in consequence, his/her underlying rights are not fully defined in the respective provisions. For instance, according to the Article 59, the interpreter has the right to be informed about the subject of the assignment. However, in order to consult the files of the case, he/she has to lodge a written application to the president of the court. The application may be rejected as according to the Code of Criminal Proceedings the interpreter does not belong to the group of persons covered by the right to obligatory access to the files. Thus, the interpreter is not treated on equal footing with other participants to the proceedings. The interpreter is responsible for making the foreigner understand the utterance in the sense that he/she should check whether the person whose utterance is interpreted (e.g. a witness) understands the legal language. When it is not the case, he/she will ask for the court's agreement to change the style of the interpretation. Curiously, we do not know how he/she will manage the issue of fidelity. The interpreter should also inform the court about each case when the foreigner, whose utterance is interpreted, does not use the literary variety of a given national language but rather a dialect (cf. Article 61 of the Code). Pursuant to Article 63, when the interpreter has the difficulty in understanding the utterance of the foreigner who speaks too fast or does not have a clear pronunciation he/she will raise the hand and ask the court for intervention. The Code does not state that the user of the native language of the interpreter (e.g. the court) may speak too fast or have bad pronunciation. In such an instance, it does not provide for any intervention by the interpreter. The provisions of Article 65 specify that the interpreter is held responsible before the court for the continuous and smooth interpreting. When he/she gets to know that the proceedings will last for several hours, he/she should ask for the help of another interpreter. Similarly, he/she should suggest calling upon the services of another interpreter when he/she realizes that the interpreting services should be provided for two or more persons sitting in the courtroom in different and quite distant places. As the court is not able to anticipate the precise duration of the proceedings, it seems that it is not interested in a good quality of the service provided by the interpreter. The provisions of Article 66 of the Code refer to the work breaks; the interpreter may ask the court for a break by raising the hand. Similarly to the provisions of the previously mentioned article, these show that the court seems not to be aware of the fact that the quality of interpretation is a function of the duration of the assignment. The provisions of Article 67 specify the conduct in cases of unknown concepts and terminology which go beyond the knowledge of the interpreter; he/she should ask for the explanation of a given expression by raising the hand. Moreover, the interpreter

may give some comments, complementary to his/her interpretation. The authors of the Code define the comment in the following way:

When, for example, a Russian testifies that he saw the defendant on the first floor, the interpreter is probably the only person in the courtroom to know that in fact he means the ground floor (as the floors in Russia are numbered in a different way than in Poland). In such an instance, the interpreter shall communicate the difference to the court.

Such a definition of the comment seems to overlap with the definition of translation.

The provisions of Article 68, related to minutes taking procedure, specify:

The sworn translator shall translate and shall take care of taking minutes of the utterances of the foreigner in the same form as they were heard by him/her, i.e. in the first person and reflecting in full the content and the style of such utterance, without removing, adding or changing anything.

The comment to the abovementioned provisions contains the following sentence:

It is the obligation of the interpreter to render, while preserving the absolute fidelity, the contents and the intentions of the utterances of the participants to the proceedings as well as to render, in the possibly most faithful way, the specificity of the language which they use.

The following sentences specify what follows:

The utterances of the foreigner shall be interpreted in the same person in which they were formulated, i.e. in the first person singular or plural. Thus, the utterance shall be “I shot twice” and not “The defendant shot twice”. [...] The obligation of style preservation pertains also to all linguistic irregularities, translation of vulgarisms and offensive statements: their replacement with other euphemistic expressions shall be excluded. In such an instance, the interpreter shall inform the authority responsible for the proceedings that he/she tries to faithfully interpret the style of the utterance. Before interpreting any vulgarism, the interpreter, bound by the obligation of faithful interpretation, shall ask whether the court wishes to have their interpretation. [...]. The interpreter shall not precise a vague utterance of the participant to the proceedings as such utterance could have been purposely vague, and moreover, he/she could have misunderstood its meaning. The interpreter shall not complete the utterance of the participant to the proceedings by adding words which the latter has not said. He/she

shall not add any polite expressions which were not used by the participant to the proceedings.

The analysis of the extracts from the Code of the Sworn Translators gives a rather pessimistic picture of the Polish community interpreter; his/her rights are rather limited while his/her responsibility for the job is considerable.

Conclusions

In the last five years, each profession has seen either minor or considerable evolutions. The market of interpreting services, including community interpreting services, has also undergone some changes; however, we still cannot say that the process has been completed. The positive aspects of its development comprise the launch of courses, including post – diploma studies in community interpreting (mainly in sworn translation) and the works on the codification for the profession. The works on amendments to the Act of 2004 have already been announced. At the same time, more and more Polish translators and interpreters, trained by Polish university centers, fulfill the requirements for working in prestigious foreign institutions. On the other hand, there are still problematic issues to be settled; interpreting services in Poland are still provided by “self-acclaimed” interpreters lacking proper linguistic and interpreting skills, public administration officers and secretaries who do their job without any prior vocational training. Apart from the profession of the sworn translator, there exist no uniform regulations for the profession of the translator/interpreter and the skills of young graduates of translation/interpreting studies do not always stand up to the needs of the community interpreting market. Sometimes, training is done intuitively; it comprises a lot of subjects, taught in a superficial way, and is focused mainly on terminology. Training centers still suffer from the lack of qualified trainers. We may hope that developments at the ‘training’ stage will boost changes at other levels of the professionalization process, mainly in institutionalization and cooperation between interpreters and the representatives of public services who use their services: judges, police officers, medicine doctors and border services officers.

Bibliographical References

Hartzell, J. (2003) “Legal and administrative models for the regulation of various professions: possible applications to the translation profession”, in *The regulation, vel non, of the translation and interpretation professions within the context of European Union expansion*. Łódź: OBiSP UŁ, 18-28.

- Kodeks tłumacza przysięgłego*. 2005. Warszawa: Wyd. TEPIS
- Kent, S.J. (2007) "Institutionalization, interpreter decisions and power relations", in Wadensjö, C. et al. (eds), 193-204.
- Navarro Montesdeoca, G.R. (2006) „Interpreting at an immigration detention center in Las Palmas de Gran Canaria”, in Pym, A. et al. (eds) 163-171.
- Niska, H. (2007) "From helpers to professionals. Training of community interpreters in Sweden", in Wadensjö, C. et al. (eds), 297-310.
- Pöllabauer, S. (2006) "'Translation culture' in interpreted asylum hearings", in Pym, A. et al. (eds), 153-162.
- Perez, I.A., Wilson, Ch. W.L. (2007) "Interpreter-mediated police interviews: Working as a professional team", in Wadensjö, C. et al. (eds), 79-93.
- Pym, A., Shlesinger, M., Jettmarová, Z. (eds) (2006) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: J. Benjamins,
- Tryuk M. (2004) *L'interprétation communautaire. Des normes et des rôles dans l'interprétation*. Warszawa: Wyd. TEPIS.
- Tryuk M. (2005) "Community interpreting in Poland. An emerging profession in Poland: Myth and Reality", in Valero Garcés, C. (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones. Universidad de Alcalá, 27-34.
- Tryuk M. (2006) *Przekład ustny środowiskowy*. Warszawa: PWN.
- Tryuk M. (2007) "Community interpreting in Poland", in Wadensjö, C. et al. (eds), 95-105.
- Tseng J. (1992) *Interpreting as an Emerging Profession In Taiwan – a Sociological Model*. MA Thesis. Fu Jen Catholic University. Taipei.
- Wadensjö, C., Englund Dimitrova, B., Nilsson, A.-L. (eds) (2007) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam/Philadelphia: J. Benjamins.
- Wilss W. (1999) *Translation and interpreting in the 20th century: Focus on German*. Amsterdam/Philadelphia: J. Benjamins.

FORMACIÓN

PROFESIONALIZAR EN LA PRÁCTICA: LA COMPETENCIA EN INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO BASE PARA LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES

Isabel Abril Martí

Anne Martin

Facultad de Traducción e Interpretación

Universidad de Granada

Grupo GRETI¹

La formación de profesionales competentes constituye una de las principales vías de profesionalización de la interpretación en los servicios públicos (ISP), según destacan numerosos autores. Pero ¿qué es un profesional competente?

El objetivo global de este trabajo es presentar un modelo de competencia en ISP –un concepto relativamente poco explorado aún–, y proponerlo como base para el diseño curricular de programas de formación específicos.

En primer lugar, se expondrán brevemente los conocimientos y destrezas que suelen esperarse del intérprete en los servicios públicos, según se desprende de diversas fuentes:

1. Estándares profesionales relativos a la interpretación en general, como los publicados por los organismos *ASTM (American Society for Testing and Materials)*, y *LNTO (Languages National Training Organization)*, del Reino Unido.
2. Recomendaciones específicas para la ISP, emitidas por el *ELC (European Language Council)*, y por el programa europeo *Grotius (98/GR/131)*.
3. Análisis de iniciativas de formación en ISP de diversos países, que podrían considerarse un reflejo directo de lo que el mercado demanda de los intérpretes en la práctica.

A partir de estos datos, propondremos un modelo de competencia específico para la ISP, resultante de la adaptación del diseñado para traducción por Kelly (2005).

Introducción

La formación de profesionales competentes constituye una de las principales vías de profesionalización de la interpretación en los servicios públicos (ISP), según argumentan numerosos autores (*cf.* Gentile 1997; Mikkelson 1998; Ozolins 2000; Pöchhacker 1999 y 2004; Roberts 2002, por citar algunos ejemplos). Pöchhacker (2004: 166), por ejemplo, establece claramente la interrelación de profesión, conocimientos y habilidades (competencia), y formación: “For a practice or occupation to be acknowledged as a profession, it must be perceived to rest on a complex body of knowledge and skills, mastery of which can only be acquired by specialized training”. Por tanto, el concepto de competencia es fundamental en el camino hacia la profesionalización.

Un punto de partida para definir la competencia específica en ISP sería explorar conceptos de competencia elaborados para profesiones reconocidas y consolidadas, como la traducción. Kelly (2002: 9) describe la competencia traductora como “el conjunto de capacidades, destrezas, conocimientos e incluso actitudes que reúnen los traductores profesionales y que intervienen en la traducción como actividad experta”. Para definir el concepto de competencia en ISP, por tanto, sería preciso identificar qué capacidades, destrezas, conocimientos y actitudes distinguen al experto en ISP. Pero ¿quién decide cuáles son?

Parecería lógico intentar responder a esta pregunta observando el mercado en el que se desenvuelve el intérprete, es decir, investigando qué exigen los clientes y usuarios de un intérprete en los servicios públicos. No obstante, en el caso de la ISP conviene hacer algunas consideraciones: Según Ozolins (2000: 32) una de las características de la ISP que la distinguen de otros géneros de interpretación es que nace “institution-driven”, es decir, desde las instituciones o servicios públicos, en ellos y para ellos. Esto implica que las funciones del intérprete vienen dictadas por las necesidades inmediatas y las expectativas del servicio público, que puede esperar del intérprete toda una gama de tareas, aunque vayan más allá de lo que se consideraría interpretación en términos estrictos, y a veces sean más propias de otros perfiles profesionales (mediador cultural y trabajador social, especialmente) (Martin y Abril 2002: 56, 57). A esto se une el hecho de que la ISP la asuman a menudo voluntarios que actúan guiados más por su vocación de servicio social y humanitario que por un concepto definido de sus funciones profesionales.

Por tanto, si bien habría sido lógico identificar qué se espera del intérprete en los ámbitos en los que se emplea, parece más conveniente buscar otras fuentes de información para perfilar los conocimientos, destrezas y actitudes propios de un profesional.

En este trabajo nos hemos centrado en tres fuentes de información relacionadas con el entorno profesional y académico, cuyas percepciones de competencia en interpretación a distintos niveles y para distintos ámbitos nos han servido de base para formular un concepto de competencia específico para la ISP:

1. Estándares profesionales referidos a la interpretación en su sentido más amplio.
2. Recomendaciones de proyectos internacionales destinados al estudio y promoción de la interpretación para el ámbito jurídico, por un lado, y para los servicios públicos y el comercio internacional, por otro.
3. Análisis de la oferta formativa para ISP en distintos países.

Sobre la base de los datos recogidos de estas tres fuentes, propondremos nuestro propio modelo de competencia en ISP, empleando como marco el modelo de competencia traductora de Kelly (2002 y 2005).

Estándares profesionales para la interpretación

En su modelo de diseño curricular para la formación de traductores, Kelly (2005: 22, 24) menciona distintos factores que pueden guiar la búsqueda de respuestas a la pregunta “¿qué se exige a un profesional?” (en su caso, de la traducción). Entre dichos factores se encuentra el conocer lo que establecen las directrices normalizadas conocidas como “estándares profesionales”.

En el caso de la ISP no existen estándares profesionales propiamente dichos, aunque distintas asociaciones de intérpretes, y de forma destacada las de interpretación médica en Estados Unidos, han publicado códigos éticos y normas de actuación (*standards of practice*), que sin duda constituyen un marco de referencia para definir el concepto de profesional competente (cf. Bancroft 2005). No obstante, son específicas para servicios públicos determinados y tienden a concentrarse en un número limitado de aspectos.

Por esta razón, en nuestra búsqueda de fuentes de información sobre las aptitudes esperadas del intérprete profesional, hemos preferido remitirnos a dos organismos de normalización reconocidos, y a sus respectivos estándares profesionales para la interpretación (no específicamente la ISP). Son los elaborados por la *American Society for Testing and Materials (ASTM)*, de Estados Unidos, y por el organismo oficial británico para profesiones relacionadas con las lenguas, el *National Centre for Languages (CILT)*, anteriormente *Languages National Training Organization, LNTO*). Estos estándares constituyen unas normas de calidad elaboradas como resultado de un intenso proceso de consulta y consenso entre los distintos agentes implicados en la interpretación como profesión (empleadores,

traductores e intérpretes, asociaciones profesionales, etc.). Establecen y desglosan sistemáticamente las aptitudes del intérprete, con el objetivo explícito de orientar a clientes, usuarios e intérpretes, así como de facilitar la formulación de objetivos de formación. Se trata de directrices amplias y exigentes, que pretenden ser marco de referencia para cualquier género de interpretación –aunque hagan referencia a contextos específicos–, puesto que sistematizan de forma global y exhaustiva un conjunto universal de conocimientos y habilidades básicos para el ejercicio profesional en cualquier ámbito (CILT 2006: 1; ASTM 2001: 1).

Las normas norteamericanas *Standard Guide for Language Interpretation Services*, en su apartado número 8 (*Interpreter Qualifications*), especifican que la interpretación exige “an excellent command of languages, possession of skills and abilities specific to interpretation, and knowledge of the subject matter being interpreted” (ASTM 2001: 3). Cada una de estas tres áreas se desglosa a su vez en destrezas y conocimientos específicos:

1. Competencia lingüística (*languages*): El intérprete ha de poseer un alto nivel de competencia en sus lenguas activas (A y B) y pasivas (C). Para la definición de dicho nivel, las directrices *ASTM* distinguen entre capacidad de expresión y de comprensión oral (*speaking y listening proficiency*) y, dentro de cada una, establecen seis niveles, desde la ausencia de competencia hasta el dominio de la lengua a nivel de hablante nativo instruido: 0) *no proficiency*, 1) *minimal functional proficiency*, 2) *limited functional proficiency*, 3) *general functional proficiency*, 4) *full functional proficiency*, 5) *educated native proficiency*. Para sus lenguas activas, el intérprete ha de tener nivel 5 para la lengua A y nivel 4 para B, tanto en comprensión como en expresión; para sus lenguas C, se le exigiría nivel 4 en comprensión.
2. Destrezas y aptitudes de interpretación (*skills and abilities specific to interpretation*): Incluyen capacidad de atención, análisis, memoria, transferencia y toma de notas, así como dominio de las culturas asociadas a las lenguas de trabajo, capacidad de dicción y articulación claras, discreción y profesionalidad en la presentación, versatilidad o adaptabilidad a distintas situaciones comunicativas, resistencia y capacidad para afrontar el estrés.
3. Conocimientos de las áreas temáticas de trabajo (*knowledge of the subject matter*): Comprende el conocimiento conceptual y terminológico de dichas áreas, conseguido a través de una amplia cultura general, preparación específica en campos habituales, y una eficaz labor de documentación para cada encargo específico de interpretación (*cf.* ASTM 2001: 3, 4).

Por su parte, las directrices británicas recogidas en *National Occupational Standards in Interpreting (2006)* definen cuatro grandes áreas de competencia para la interpretación entendida en su sentido amplio, las tres primeras indispensables en cualquier intérprete, y la cuarta compuesta por aptitudes opcionales o complementarias. Dentro de cada una de estas áreas se distinguen varias “unidades” y dos grados de exigencia, dependiendo del nivel de formación y experiencia del intérprete (“profesional” o “profesional a nivel avanzado”) (CILT 2006: 13):

1. Preparación de encargos de interpretación (*preparation*) (unidad A).
2. Interpretación (*interpreting performance*): Incluye la capacidad para realizar interpretación unidireccional (unidad B) y bidireccional (unidad C).
3. Desarrollo profesional (*professional development*) (unidad D): Esta área se refiere a la capacidad para evaluar el propio rendimiento profesional y para mejorarlo de forma continua mediante actividades de desarrollo profesional.
4. Funciones de apoyo o complemento (*support functions*): Se relacionan con los conocimientos y destrezas necesarios para realizar traducción a vista (unidad E) y traducción escrita (unidad F) de textos de distintos niveles de dificultad. Asimismo esta área incluye la capacidad para formar y trabajar en equipos de intérpretes (unidad G), para evaluar y mejorar servicios lingüísticos según necesidades de clientes y usuarios (unidad H), y para orientar a otros intérpretes, especialmente intérpretes en formación (unidad I).

El mínimo para acceder a la profesión de intérprete se establece en el nivel 4 del sistema nacional de cualificaciones de formación profesional o *National Vocational Qualifications (NVQ)*, equivalente aproximadamente a un pregrado universitario. De forma específica esto significa que un candidato a intérprete tendría que demostrar *como mínimo* su competencia en las unidades A, B, C y D obligatoriamente (en el primer grado de dificultad) y, opcionalmente, en E o G. Este esquema de competencias implicaría el dominar conocimientos y destrezas relativos a los siguientes aspectos:

- Las lenguas de trabajo: La competencia lingüística se valora en términos de las normas *National Language Standards* del mismo *CILT*, de manera que, en su lengua B, el intérprete ha de tener nivel 4, es decir, capacidad para comprender y expresar eficazmente mensajes de distintos grados de complejidad. En su lengua A, ha de alcanzar el nivel 5, lo que supone dominar las anteriores capacidades aplicadas a mensajes tanto concretos como abstractos de discursos de elevada complejidad y grado de especialización (*cf.* LNT0 2001: 37, 91).

- El proceso implicado en la interpretación, así como en la traducción a vista de textos habituales en el ámbito de trabajo (para el nivel mínimo, es decir, de acceso a la profesión, la traducción a vista se considera tarea opcional o de apoyo).
- Las culturas de las lenguas de trabajo, y sus convenciones discursivas.
- Distintos registros, con especial atención a las dificultades de transferencia del registro, y en especial en casos de no equivalencia.
- Las técnicas de interpretación consecutiva y simultánea/susurrada.
- Estrategias necesarias para identificar el tipo y grado de dificultad de un encargo de interpretación.
- Técnicas para gestionar y mantener la comunicación en caso de interrupción de la misma.
- El papel del intérprete y los principios deontológicos.
- Ámbitos de especialidad y relaciones con profesionales de los mismos.
- Fuentes, herramientas y técnicas de investigación terminológica en campos especializados, uso eficaz de fuentes de referencia, y técnicas de creación y gestión de glosarios.
- Condiciones laborales y técnicas de negociación contractual.
- Principios de salud y seguridad laboral, y uso de tecnologías.
- Métodos para evaluar el propio rendimiento.
- Convenciones, estrategias de comunicación y métodos eficaces para el trabajo en equipo y la evaluación del rendimiento conjunto (opcional) (*cf.* CILT 2006: 13-41).

Recomendaciones específicas para la ISP, elaboradas por el programa europeo *Grotius* (98/GR/131) y por el *European Language Council* (ELC)

Como segunda fuente de información sobre las aptitudes del intérprete, contamos con las recomendaciones relativas a formación, desarrolladas por dos proyectos europeos dedicados al estudio y promoción de la traducción e interpretación: el primero de ellos se centra en el ámbito jurídico, mientras que el segundo lo hace en la traducción e interpretación en general, con especificaciones para la ISP y la interpretación en el mundo del comercio internacional.

El interés de tales proyectos para nuestro trabajo radica en que ambos incluyen recomendaciones específicas para la ISP que reflejan algunas de las características de la misma, como el hecho de que a menudo se haga necesaria para lenguas de escasa difusión, o que se precise con urgencia, por ejemplo ante la llegada inminente de un contingente de refugiados o una situación de emergencia humanitaria (Hertog 2002: 153). Factores como

estos pueden condicionar el concepto de competencia planteado como base para la formación de intérpretes en un momento dado, aunque sea de forma transitoria.

El proyecto europeo *Grotius* (98/GR/131), destinado a la armonización de la traducción e interpretación jurídica (incluidos los ámbitos judicial, policial y de inmigración) en el marco de la UE, se hace eco de estas realidades de la ISP, y recomienda que, a fin de cubrir la amplia gama de necesidades de interpretación jurídica, se diseñen al menos cuatro modalidades de formación como parte de sistemas formativos integrales de ámbito nacional y europeo. Estas modalidades tendrían como objetivo desarrollar distintos niveles de competencia en interpretación y traducción para el ámbito jurídico, como se describe a continuación (*cf.* Corsellis y Ostarhild 2001b: 55-59; Hertog 2002: 153-156):

- La modalidad de formación “de emergencia” o “de crisis” aspiraría a desarrollar la competencia mínima necesaria para resolver los problemas de comunicación urgentes asociados a situaciones de crisis o emergencia. Dicho nivel de competencia implicaría una familiarización básica con los códigos de conducta y ética de la profesión, así como con el formato y propósito de las entrevistas interpretadas, los documentos habituales, la terminología mínima necesaria, y cuestiones de seguridad y salud del intérprete.
- El siguiente nivel de competencia se desarrollaría a través de las dos modalidades siguientes: formación de pregrado y de postgrado. De forma global se definiría como la capacidad para ejercer profesional y responsablemente como intérprete en el ámbito jurídico, con los conocimientos y destrezas siguientes:
 - Conocimiento de los sistemas civiles y penales relacionados con las lenguas de trabajo (estructuras, personal y procedimientos).
 - Competencia lingüística escrita y oral en las lenguas de trabajo (terminología formal, vocabulario informal y distintos registros).
 - Capacidad de transferencia hacia y desde todas las lenguas de trabajo, a través de las técnicas de consecutiva y simultánea susurrada.
 - Conocimiento de las normas de ética y conducta profesional (incluida la aptitud para resolver problemas profesionales y para reconocer y admitir las propias limitaciones).
 - Conocimiento de aspectos prácticos del ejercicio profesional (métodos de preparación de encargos, condiciones laborales y negociación de las mismas, organización del trabajo, y seguridad y salud laboral).
- Las tres fases o modalidades de formación anteriores se completarían con una formación continua, centrada en facilitar la especialización y la actualización de conocimientos, así como el desarrollo de las competencias adquiridas durante la formación inicial.

Cabe resaltar que esta propuesta parte de la base de que las cuatro modalidades coexistirían dentro de un sistema nacional integral de formación, destinado a crear un cuerpo de intérpretes con el máximo nivel de competencia.

Las recomendaciones de *Grotius* incluyen también propuestas para la armonización de criterios de selección previa a la formación. Esta selección supone aplicar una evaluación diagnóstica que garantice el máximo aprovechamiento de la formación por parte de candidatos con una competencia previa mínima. Esta incluiría tres áreas de competencia: las dos primeras coinciden a grandes rasgos con las descritas como objetivo de formación: lingüística, por un lado, y de transferencia, por otro, aunque a nivel elemental (es decir, entendida como diagnóstica del potencial para la interpretación y medida en términos de la capacidad básica para cambiar de lengua y cultura con agilidad). Destaca la tercera área, referida a las destrezas interpersonales y a la madurez personal, que demuestran la capacidad del intérprete para mantenerse centrado y trabajar con entereza en contextos bilingües y biculturales en los que los interlocutores a menudo se encuentran en situaciones de gran carga emotiva (cf. Corsellis y Ostarhild 2001a: 47, 48).

En la misma línea que el proyecto *Grotius*, el *European Language Council (ELC)* en su *Thematic Network Project in the Area of Languages (1996-1999) (Sub-project 7: Translation and Interpreting-Course profiles recommendations)* presenta una propuesta curricular para la formación en ISP (en realidad se refiere también a interpretación comercial) que aporta un marco de referencia estándar para la creación de sistemas de formación flexibles, adaptables a las necesidades y recursos identificados. La propuesta del *ELC* (*ELC* 1999: 9-14) se basa en la modularidad, lo que permite que, mediante la selección y combinación de módulos y unidades didácticas individuales, puedan desarrollarse programas universitarios de pregrado de dos o tres años de duración, tanto como cursos breves o de especialización, por ejemplo en el marco de la formación continua. Se proponen dos módulos principales: uno básico, centrado en los fundamentos de la ISP, y otro de especialización, subdividido por ámbitos de servicios públicos. Las unidades didácticas se orientan a desarrollar conocimientos y destrezas a un nivel general o introductorio en el módulo básico, y a un nivel máximo en amplitud y dificultad, durante los módulos de especialización. Exponemos a continuación las unidades didácticas correspondientes a las distintas subcompetencias que se desarrollarían mediante la formación:

- *Técnicas de interpretación*: Entendidas en su sentido amplio, es decir, desde las tareas de preinterpretación (que se desarrollarían en el módulo básico) hasta las técnicas de consecutiva monológica y dialógica o bilateral, traducción a vista y simultánea (tanto

susurrada, como en cabina en la fase de especialización para el ámbito judicial). En la etapa básica, el énfasis se situaría en la práctica de la técnica de bilateral, con objeto de reforzar la capacidad para la bidireccionalidad.

- *Ética*: Comprende cuestiones de imparcialidad, confidencialidad, y conciencia de las propias limitaciones. Incluiría también el conocer los aspectos controvertidos de la ISP relacionados con los distintos conceptos del papel del intérprete, y las necesidades y derechos de los clientes, así como las características de la relación del intérprete con los interlocutores. Por último, se incluye aquí el conocimiento de los protocolos de conducta profesional en cuanto a relación con los interlocutores.
- *Civilización y estudios interculturales*: Comprendería aspectos de cultura general junto con conocimientos específicos sobre la historia, instituciones políticas y estructuras legales, económicas y sociales de los contextos socioculturales asociados a las lenguas de trabajo.
- *Técnicas de traducción*: Hace referencia inicialmente al conocimiento de tareas básicas en el proceso de traducción, como análisis de texto, relación entre texto origen y meta, análisis de problemas de traducción, etc., aunque, en los módulos de especialización, esta subcompetencia debería desarrollarse hasta el dominio de las técnicas de traducción aplicadas a textos especializados propios de los servicios públicos.
- *Gestión terminológica*: Implica el uso de diccionarios y otras fuentes terminológicas, así como el conocimiento de la metodología de construcción de sistemas conceptuales a través del análisis comparado de textos en las lenguas de trabajo.
- *Tecnología de la información y proceso de datos*: Se refiere a la capacidad de análisis y estudio terminológicos relacionados con la preparación de encargos específicos.
- *Ámbitos de los servicios públicos*: Comprende el conocimiento de los ámbitos legal, médico y psiquiátrico, de servicios sociales, administrativos y educativos, etc., y específicamente de su composición, los procedimientos empleados, y los documentos más habituales. A un nivel avanzado, incluiría además conocimientos conceptuales y terminológicos de disciplinas asociadas a cada uno de los servicios públicos, como Derecho, Medicina, Administración Pública, etc.

Análisis de la oferta formativa para ISP

Según Roberts (2002), la formación específica en ISP es escasa y se restringe a la proporcionada por tres vías fundamentales: en primer lugar, la ofertada por los mismos servicios públicos que emplean intérpretes; a continuación, en orden de frecuencia, la

impartida por agencias que contratan intérpretes para esos servicios; por último, existen programas de formación en centros académicos de enseñanza postsecundaria de distinto nivel, con pocos ejemplos de programas universitarios conducentes a una titulación superior.

Aunque actualmente tienden a proliferar las iniciativas de formación de tipo académico, como resultado del creciente interés de los centros universitarios por este género de interpretación (Abril 2006: 547), lo cierto es que en la mayoría de los países la formación no académica coexiste y en algunos casos incluso supera a la formación formal.

Al objeto de identificar las características de la oferta formativa general para la ISP, realizamos un estudio comparativo de iniciativas de formación tanto formales como no formales de distintos países². Para este estudio definimos como formación formal la impartida por establecimientos académicos que se dedican oficialmente a la enseñanza y que conduce a una certificación; por regla general pretenden dotar de base científica a un perfil profesional establecido y que integra unos conocimientos y destrezas definidos. Dentro del modelo de formación no formal englobamos iniciativas en las que la formación la proporcionan servicios públicos, organizaciones, agencias, asociaciones profesionales... cuya razón de ser no es la académica, pero que asumen tareas formativas; el objetivo, en este caso, no es necesariamente formar en un perfil profesional reconocido, desarrollando conocimientos y destrezas reglados, sino hacer frente a unas necesidades específicas y a veces coyunturales³.

En el estudio referido, partimos de la hipótesis de que la formación no formal se basaría en criterios pragmáticos y en cierto sentido intuitivos, orientados hacia el objetivo de cubrir las necesidades inmediatas de los promotores de la formación, es decir, las instituciones y organizaciones usuarias de intérpretes. Como hemos mencionado en la introducción, esto podría suponer formar en perfiles amplios y poco definidos respecto de la interpretación propiamente dicha. A la vista de los resultados de este estudio, sin embargo, y aunque en numerosos casos individuales se confirmara esta hipótesis, lo cierto es que el contraste entre iniciativas de formación no formales y formales nos permitió registrar un relativo grado de consenso entre el modelo formal y el no formal en cuanto a los componentes mínimos que ha de incluir la formación; incluso resalta el grado de coincidencia con los componentes considerados básicos en los programas de traducción e interpretación tradicionales. Estos componentes mínimos están orientados a desarrollar las áreas de competencia siguientes:

- Lingüística (en todas las lenguas de trabajo). Se observaron contenidos orientados al desarrollo de esta área de competencia en la misma medida en los cursos formales que en los no formales.

- En interpretación (o competencia de transferencia): Referida al conocimiento de las técnicas de interpretación (en general, consecutiva dialógica o bilateral). El modelo de formación formal incluye la técnica de simultánea con mayor frecuencia que el no formal, y normalmente aparece asociada con la interpretación judicial.
- Temática e (inter)cultural: Engloba, por un lado, conocimientos sobre el funcionamiento y discurso de los distintos servicios públicos (desde el punto de vista tanto conceptual como terminológico); por otro lado, se refiere a la cultura, la interculturalidad y el fenómeno migratorio. El modelo de formación no formal parece conceder mayor importancia a los conocimientos relacionados con el contexto sociocultural de las lenguas de trabajo y la ISP (cultura, sociedad e inmigración).
- Deontológica: Hace referencia a conocimientos relacionados con la ética, el papel y los protocolos de conducta profesional específicos de la ISP. Según nuestro estudio, los programas formales tienden a incluir contenidos orientados al desarrollo de esta competencia con mayor frecuencia que los no formales.

Cabe señalar, por último, que solo se registró como denominador común el tipo de competencias; la intensidad y eficacia con que los distintos cursos desarrollaban estas áreas de competencia comunes resultó ser muy variable, y estar condicionada por factores como la duración de la formación y la oferta de mecanismos de refuerzo a través de prácticas.

Propuesta de modelo de competencia en ISP

Los apartados anteriores nos han permitido identificar distintas áreas de competencia según las entienden diversas fuentes representativas de distintos sectores. En este apartado, y sobre la base de lo anterior, proponemos un modelo de competencia específico para la ISP. Para su estructuración nos valdremos del modelo de competencia traductora propuesto por Kelly (2002: 14-18 y 2005: 32, 33 y 73-78) con el propósito de sistematizar las tareas del profesional como base para el diseño curricular.

El modelo de Kelly (2002 y 2005) se compone de siete áreas de competencia o subcompetencias, que se definen como se especifica en la relación siguiente (a continuación de cada subcompetencia traductora expondremos su especificación para la ISP):

1. Subcompetencia comunicativa y textual en al menos dos lenguas y culturas: Comprende las fases pasivas y activas de la comunicación, así como las convenciones textuales de las diferentes culturas de trabajo.

Es equiparable a lo que otros autores –Pöchhacker (2004: 179) y Sawyer (2004: 38, 53-60), por ejemplo– denominan competencia lingüística y comunicativa. En el caso de la

ISP, es preciso incidir en la competencia comunicativa en distintos registros, dialectos y variedades de todas las lenguas de trabajo, puesto que la variabilidad de estos parámetros es una de las características de este género.

2. Subcompetencia cultural e intercultural: Se refiere al conocimiento del trasfondo sociocultural asociado a las lenguas de trabajo del traductor, que va más allá del conocimiento de las instituciones, historia y geografía de una sociedad para incluir sus percepciones, creencias, valores, etc.

En el caso de la ISP, destaca la necesidad de conocimientos sobre el fenómeno social y demográfico de la inmigración, sobre los valores culturales que inciden en las relaciones interpersonales y en el concepto de salud o justicia, y sobre el efecto de estos en las estrategias comunicativas adoptadas por los interlocutores en entornos marcadamente interculturales.

3. Subcompetencia temática: Comprende el conocimiento de los campos temáticos en los que ejercerá el traductor, los cuales le permiten el acceso a la comprensión del texto de origen o de la documentación adicional que emplee.

La variedad temática está bien definida en el caso de la ISP, puesto que se refiere exclusivamente a los servicios públicos. Comprende, por tanto, el conocimiento de la organización profesional y administrativa de uno o varios servicios públicos, de los temas más habituales de uno o varios campos de conocimiento especializado (Medicina y Derecho, por ejemplo), y del discurso y terminología especializados empleados por los profesionales de los servicios públicos.

4. Subcompetencia instrumental profesional: Incluye el uso de fuentes documentales y herramientas de investigación y gestión terminológica, y el manejo de las aplicaciones informáticas más útiles para el ejercicio de la profesión. Engloba además los conocimientos básicos para la gestión del ejercicio profesional (contratos, obligaciones fiscales, presupuestos y facturación, etc.), así como sobre la deontología y el asociacionismo profesional.

Aunque en general todos estos elementos se aplican de forma directa a la ISP, en este género merece especial atención el conocimiento de la deontología profesional, de forma destacada en lo referente al papel del intérprete y al debate sobre sus límites; este conocimiento debe equipar al profesional con los criterios necesarios para una toma de decisiones eficaz en situaciones en las que se ve sometido a tensiones por parte de los interlocutores y de la situación comunicativa en general.

5. Subcompetencia psicofisiológica: Designa la propia conciencia del traductor sobre sí mismo, así como aptitudes o cualidades psicofisiológicas –capacidad de atención, concentración y memoria–.

Resalta la importancia de las últimas aptitudes de esta subcompetencia, es decir, la capacidad de atención, concentración y memoria, a las que añadiríamos de análisis y reformulación, que suelen considerarse base para la adquisición de la competencia en interpretación (Pöchhacker 2004: 180).

6. Subcompetencia interpersonal: Hace referencia a la capacidad para trabajar profesionalmente en equipo e interrelacionarse con los distintos agentes que intervienen en la traducción como actividad profesional (colegas, revisores, documentalistas y terminólogos, clientes, usuarios, expertos, etc.).

Es esta área la que menos se ve reflejada en los conceptos de competencia analizados en los apartados anteriores de este trabajo (de hecho, solo las recomendaciones del proyecto *Grotius* mencionan la competencia interpersonal entre los criterios de selección previa a la formación). Y sin embargo, varias de las características específicas de la ISP determinan el que el profesional deba contar con un dominio avanzado de esta subcompetencia para ejercer con eficacia su labor.

Cabe subrayar las características del marco participativo de la ISP, que se desarrolla en situaciones comunicativas dialógicas en las que los participantes se encuentran cara a cara (el rasgo por excelencia de este género de interpretación, según Mason –1999: 147–) y en las que la interacción del intérprete con los interlocutores se hace muy visible. Por tanto, resaltamos dentro de la subcompetencia interpersonal para la ISP la importancia de las habilidades sociales o de comunicación interpersonal, como la capacidad para la escucha activa, la asertividad, y el dominio de estrategias de interrogación y negociación.

Es también específica de la ISP la capacidad para gestionar la entrevista interpretada, aplicando técnicas para moderar y arbitrar las intervenciones de los interlocutores primarios, pedir aclaraciones o interrumpir para introducirlas.

Por último, destaca la capacidad para interrelacionarse con los usuarios y los profesionales de los servicios públicos, especialmente en la medida en que el intérprete ha de saber explicar –a veces reivindicar– sus funciones y papel, y solicitar información previa a la entrevista.

7. Subcompetencia estratégica: Engloba todos los procedimientos que se aplican a la planificación, organización y realización del trabajo, a la identificación y resolución de

problemas y a la autoevaluación y revisión. Esta subcompetencia dirige la puesta en práctica de las demás y engloba lo que otros autores denominan “competencia de transferencia”.

Para la ISP destacamos dicha competencia de transferencia y dentro de ella el dominio de las técnicas de interpretación en su sentido más amplio, entendidas como las que permiten realizar con éxito el proceso cognitivo específico para todas las modalidades de interpretación (consecutiva monológica y dialógica, simultánea/susurrada y traducción a vista). Aunque suponga una simplificación de un tema de gran amplitud y complejidad, a efectos de desglosar dicho proceso para definir la competencia de transferencia, consideramos suficiente mencionar los esfuerzos identificados por Gile (1995: 159-190); en este sentido, el dominio de las técnicas de interpretación supondría el dominio de los esfuerzos de comprensión o análisis, memoria y producción, así como de la coordinación o gestión eficaz de todos ellos.

Asimismo, cabe resaltar las presiones a las que puede verse sometido el intérprete de los servicios públicos en términos de lo que Mason (1999: 155) refiere como “situational constraints: role conflict (cf. Anderson 1976), in-group loyalties, stress in a sensitive situation, perceptions of power and distance, and so on”. Ante esto, dentro de la subcompetencia estratégica para la ISP nos parece esencial la capacidad decisoria apoyada en el análisis integral de todos los factores que determinan dicha presión y en el conocimiento de criterios básicos para la resolución de dilemas inherentes a la ISP, como es el conflicto sobre el papel del intérprete. Es lo que Niska (2002: 134) denomina “competencia metacomunicativa” y que describe como “knowing what to do and why”.

Cabe señalar, por último, que este modelo de competencia no pretende ser una relación finita de subcompetencias cerradas; de hecho somos conscientes de que algunos de los conocimientos y destrezas específicos de la ISP podrían englobarse en varias de las competencias de Kelly (2002 y 2005), y de que para algunos encargos profesionales pueden identificarse otras destrezas no recogidas expresamente aquí. El objetivo de este modelo se limita a proponer un sistema amplio y flexible que permita identificar de forma genérica al intérprete en los servicios públicos como experto (y diferente del no profesional), independientemente de su ámbito de especialidad y sus encargos específicos.

Conclusión

Al comenzar este trabajo hemos aludido al papel clave que desempeña la formación en los esfuerzos por profesionalizar la ISP, y al lugar central que ocupa el concepto de

competencia en la formación. En este último apartado y de forma muy breve, dadas las limitaciones de espacio, pretendemos ilustrar la relación entre competencia y formación, y proponer un breve ejemplo de aplicación de nuestro modelo de competencia al diseño curricular.

Según especifica Kelly (2005: 22-28, 72-78), el concepto de competencia constituye una base fundamental para el diseño curricular, y, dentro de este, resulta esencial durante las etapas de formulación de objetivos específicos y de selección de contenidos curriculares. El contar con un modelo claro de competencia permite adaptar el diseño curricular a las necesidades del mercado, al contexto en el que se vaya a proporcionar la formación y al perfil de los participantes, entre otros condicionantes.

Así, la planificación de objetivos específicos para un curso breve organizado con el propósito general de formar a personal bilingüe de un centro de salud, por ejemplo, nos llevaría a formular la mayoría de los objetivos específicos dentro de las áreas de competencia psicofisiológica, estratégica e interpersonal (desarrollar la capacidad de análisis, memoria y atención dividida, así como de producción, necesarias para dominar el proceso cognitivo de la interpretación; desarrollar la capacidad para tomar notas eficaces que apoyen la técnica de bilateral empleada en la interpretación en entrevistas médicas; preparar para moderar el intercambio comunicativo dialógico propio de la entrevista médica de forma asertiva pero discreta; etc.). El área de competencia temática se reduciría al mínimo, puesto que el objetivo global de formar para el ámbito médico y el perfil profesional previo de los participantes en el curso limitarían las necesidades en esta área. Un curso de pregrado, en cambio, desarrollaría una relación amplia de objetivos específicos dentro de cada una de las áreas de competencia, dependiendo en todo caso de la existencia de pruebas de selección previas a la formación, que podrían reducir los objetivos –y contenidos– del área de competencia lingüística, por ejemplo.

En conclusión, si bien somos conscientes de que nuestro modelo aún puede perfeccionarse, esperamos que pueda servir de orientación en el diseño curricular de programas específicos para la formación en ISP, y que suponga así una modesta aportación a los esfuerzos de profesionalización de la ISP.

Notas

(1) GRETI: *“La interpretación ante los retos de la mundialización: formación y profesión”* Grupo de Investigación HUM-737 de la Junta de Andalucía.

(2) Este estudio se llevó a cabo en el marco de una tesis doctoral (Abril 2006), en la que se contrastaron seis parámetros de 88 programas de formación, tanto formales como no formales, de doce países (elegidos como

representativos de las cinco categorías que Ozolins (2000) definió sobre la base del grado de desarrollo nacional de la ISP).

(3) Esta clasificación de modelos de formación se basa en la distinción habitual en el ámbito de la política educativa entre aprendizaje o educación formal, no formal e informal (Barreiro 2003).

Referencias bibliográficas

Abril, I. (2006). *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como Género, Contextualización y Modelos de Formación. Hacia unas Bases para el Diseño Curricular*. Tesis doctoral. Granada: Universidad. Documento disponible a través de la página web de la biblioteca de la Universidad en: <http://www.ugr.es/~biblio/>.

ASTM (American Society for Testing and Materials) (2001). *F2089-01 Standard Guide for Language Interpretation Services*. West Conshohocken, PA: ASTM.

Bancroft, M. (2005). *The Interpreter's World Tour. An Environmental Scan of Standards of Practice for Interpreters*. NCIHC. Documento disponible en: <http://data.memberclicks.com/site/ncihc/NCIHC%20Environmental%20Scan.pdf> (Consultado: 2007, 7 de octubre).

Barreiro, M. (2003). "Aprendizaje formal, informal y no formal". *Puntoycoma* 84. Documento disponible en: http://europa.eu.int/comm/translation/bulletins/puntoycoma/84/pyc841_es.htm. (Consultado: 2005, 28 de mayo).

CILT (The National Centre for Languages) (2006). *National Occupational Standards in Interpreting*. Documento Documento disponible en: <http://www.cilt.org.uk/standards/NOSIrev2006.pdf> (Consultado: 2008: 20 de enero).

Corsellis, A. y Ostarhild, E. (2001a). "Selection of students for training (at first degree and initial professional level)". En Hertog, E. (ed.) *Aequitas: Access to Justice across Language and Culture in the EU (Grotius project (98/GR/131))*, pp. 46-50. Amberes: Lessius Hogeschool, . Documento Documento disponible en: www.legalintrans.info. (Consultado: 2005, 12 de marzo).

Corsellis, A. y Ostarhild, E. (2001b). "Training (at first degree and initial professional level)". En Hertog, E. (ed.) *Aequitas: Access to Justice across Language and Culture in the EU (Grotius project (98/GR/131))*, pp. 54-61. Amberes: Lessius Hogeschool. Documento disponible en: www.legalintrans.info. (Consultado: 2005, 12 de marzo).

ELC (European Language Council) (1999). *Course Profiles Recommendations-Thematic Network Project in the Area of Languages Sub-project 7: Translation and Interpreting*

- (*Appendix to the Final Report for Year Three*). Documento disponible en: <http://web.fu-berlin.de/elc/tnp1/SP7profiles.pdf>. (Consultado: 2008: 20 de enero).
- Gentile, A. (1997). "Community interpreting or not? Practices, standards and accreditation". En Carr, SE., Roberts, R., Dufour, A., Steyn, D., (eds.). *The Critical Link: Interpreters in the Community*, pp. 109-118. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Gile, D. (1995). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Hertog, E. (2002). "Language as a human right. The challenges for legal interpreting". En Garzone, G. y Viezzi, M. (eds.) *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*, pp. 145-57. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Kelly, D. (2002). "Un modelo de competencia traductora: bases para el diseño curricular". *Puentes* (1), pp. 9-20.
- Kelly, D. (2005). *A Handbook for Translator Trainers*. Manchester/Northampton: St Jerome.
- LNTO (Languages National Training Organization) (2001). *National Standards in Interpreting*. Londres: LNTO.
- Martin, A. y Abril, I. (2002). "Los límites difusos del papel del intérprete social". En Valero, C. y Mancho, G. (eds.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas Necesidades para Nuevas Realidades*, pp. 55-60. Alcalá de Henares, Madrid: Universidad de Alcalá-Servicio de Publicaciones.
- Mason, I. (1999). "Introduction". *Dialogue Interpreting. The Translator. Studies in Intercultural Communication* 5(2), pp. 147-60.
- Mikkelsen, H. (1998). "The professionalization of community interpreting". *The ATA Chronicle* XXVII (3), pp. 14-21.
- Niska, H. (2002). "Community interpreter training: Past, present, future". En Garzone, G. y Viezzi, M. (eds.). *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*, pp. 133-44. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Ozolins, U. (2000). "Communication needs and interpreting in multilingual settings: The international spectrum of response". En Roberts, R., Carr, SE., Abraham, D., Dufour, A., (eds.). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, pp. 21-33. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Pöchhacker, F. (1999). "'Getting organized': The evolution of community interpreting". *Interpreting* 4 (1), pp. 125-140.
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. Londres/Nueva York: Routledge.
- Roberts, R. (2002). "Community interpreting: A profession in search of its identity". En Hung,

E., (ed.). *Teaching Translation and Interpreting 4 - Building bridges*, pp. 157-175.

Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.

Sawyer, D. (2004). *Fundamental Aspects of Interpreter Education. Curriculum and Assessment*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.

HABILITACIÓN DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES JURADOS DESDE Y HACIA LA LENGUA GALLEGA

Susana Cruces Colado,
M^a Isabel del Pozo Triviño
Iolanda Galanes Santos
Universidade de Vigo

La Xunta de Galicia ejerce la competencia para nombrar traductores e intérpretes jurados desde y hacia el gallego desde el año 2002. Sin embargo, los primeros exámenes de habilitación no se convocaron hasta el año 2007. Estas pruebas están organizadas por la Secretaría Xeral de Política Lingüística en colaboración con profesorado de la titulación de Traducción e Interpretación de la Universidade de Vigo. Nuestra participación en la preparación de la convocatoria de las pruebas nos ha llevado a reflexionar sobre la adecuación de estos procedimientos a las necesidades y al mercado de la traducción jurada.

Nuestro objetivo en esta comunicación es presentar una panorámica del mercado de la traducción e interpretación jurada desde y hacia la lengua gallega. Para ello, realizamos, en primer lugar, un breve recorrido histórico sobre este tipo de traducción/interpretación en Galicia, analizando la normativa estatal y autonómica y llevamos a cabo, asimismo, un estudio de campo a través de una encuesta entre profesionales. Fruto de nuestra investigación, así como de los resultados obtenidos mediante el estudio de campo, elaboramos una serie de recomendaciones que, en caso de que se mantenga nuestra colaboración técnica con las autoridades autonómicas, orientarán futuras convocatorias de los exámenes de habilitación de traductores e intérpretes jurados en nuestra Comunidad.

La traducción e interpretación jurada: un poco de historia

Según explica Santoyo (2003: 1) existen muy pocas noticias sobre traductores e intérpretes “oficiales” durante los siglos XVII y XVIII en España y casi todas las que nos han llegado hacen referencia a las actuaciones de la Secretaría de Interpretación de Lenguas, institución que ha llegado hasta nuestros días y que en la actualidad pertenece al Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (en adelante, MAEC) y recibe el nombre de Oficina de

Interpretación de Lenguas.

En esta misma línea, Peñarroja (2000) explica que resulta difícil describir el comienzo de la práctica de la traducción jurada en lo que se refiere a la Península Ibérica, puesto que no hay datos exactos y fiables. Según Peñarroja, la situación es diferente en lo que se refiere a los intérpretes del Nuevo Mundo ya que debido a la existencia de diferentes lenguas en el continente americano, resultó necesaria la aparición de órganos judiciales que dictasen normas específicas para defender los derechos de las personas que no hablaban español.

También Cáceres y Pérez ofrecen una revisión histórica e insisten en la relación entre el descubrimiento del Nuevo Mundo y el nacimiento de la figura del intérprete jurado, a propósito de lo cual dicen lo siguiente:

Sin embargo, fuera de la Península el intérprete jurado aparece mucho antes. Al implantarse el sistema judicial español en el Nuevo Mundo, Felipe II dicta el 4 de octubre de 1563 una ordenanza por la cual se establece que en las audiencias haya intérpretes y que éstos deberán ejercer su oficio “bien y fielmente” previa declaración jurada de que realizarán su cometido “sin encubrir ni añadir cosa alguna, diciendo simplemente el hecho, delito o negocio, y testigos que se examinaren, sin ser parciales a ninguna de las partes” (Peñarroja 2000: 162). En las ordenanzas dictadas por Felipe II se detalla la actividad de la profesión como el salario que percibían, el horario de trabajo, la prohibición de actuar fuera de los tribunales, etc. A esta ordenanza le sucederán otras (1583, 1630) en las que se recuerda la importancia de la tarea del intérprete y las cualidades de la persona que la desempeña. A mediados del siglo XIX y dado que España seguía conservando colonias en América (Cuba y Filipinas) la figura del intérprete jurado se convierte en “intérprete público” mediante la Real Orden de 16 de junio de 1839. En esta reglamentación quedan especificadas las atribuciones del intérprete que podrá traducir a instancias de las autoridades así como para particulares. (2003: 19)

Todos los investigadores coinciden, pues, en reiterar el desconocimiento de los comienzos de la actividad de los traductores “oficiales” en nuestro país y a pesar de ello Peñarroja (s.f.) señala: “La figura actual de los Intérpretes Jurados es fruto de una evolución histórica que es bueno conocer para poder juzgar los elementos que determinan las características actuales de la profesión y su evolución futura”.

Si bien es cierto que las palabras de Peñarroja se refieren a la traducción e

interpretación jurada desde y hacia el español, creemos que es asimismo conveniente conocer cuáles son las raíces históricas de la traducción e interpretación jurada desde y hacia el resto de las lenguas que cohabitan en la Península Ibérica con el castellano. Dado que nuestra investigación se centra en Galicia, vamos a dedicar unos párrafos a describir la historia de la traducción e interpretación jurada hacia y desde la lengua gallega.

Hemos de admitir que no ha sido tarea fácil rastrear cuáles fueron los inicios de la traducción e interpretación jurada desde y hacia el gallego, dada la escasez de datos existentes. Rei Doval (2004: 56) explica que fue con la llegada de la transición democrática cuando se favoreció en la Península la producción y la circulación de documentos administrativos y jurídicos en catalán, vasco y gallego¹ y a partir de ese momento la Administración vio la necesidad de contar con intérpretes jurados de estas lenguas que pudieran realizar traducciones fiables y “oficiales”. En esta misma línea el autor sigue explicando que: “no caso particular da lingua galega, a produción de documentos neste idioma está intimamente relacionada coa utilización da lingua propia de Galicia por parte da administración autonómica.” (Rei Doval 2004: 56).

En este sentido el autor explica que a partir de la década de los 80 la Xunta de Galicia, las universidades gallegas y algunos ayuntamientos empiezan a emitir documentos en lengua gallega que necesitan traducción al castellano siempre que tengan que utilizarse fuera de la comunidad autónoma. Sin embargo, no será hasta mediados de los años 90 cuando se produzca el despegue de la lengua gallega debido a su uso en el mundo empresarial (Ramallo y Rei Doval 1995).

El Ministerio de Asuntos Exteriores (MAEC) español fue, a través de su Oficina de Interpretación de Lenguas, la entidad encargada en los años 80 de convocar pruebas para el nombramiento de traductores e intérpretes jurados de gallego, habilitación que se realizaba exclusivamente en la combinación lingüística castellano-gallego. Entre los años 1980-1992 se habilitaron por este procedimiento un número reducido de traductores-intérpretes de gallego².

El ejercicio de esta competencia de habilitación profesional por parte del MAEC, se basa en el art. 149.1.30 de la Constitución española, que considera materia exclusiva del Estado la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos. En años posteriores, como relata Xirinachs (1997:103) la presión política y de particulares, así como la jurisprudencia³, favorecieron una nueva interpretación de este artículo de la Constitución, lo que desembocó en la asunción *de facto* por parte de los gobiernos autonómicos de la competencia para “habilitar”⁴ para el ejercicio profesional de la traducción y la interpretación jurada.

De hecho, a partir de 1993 el MAEC convoca pruebas para el nombramiento de traductores e intérpretes jurados en las que se excluyó a las lenguas autonómicas, estableciendo como lenguas susceptibles de nombramiento en combinación con el castellano las “lenguas oficiales no españolas”, asumiendo de hecho los gobiernos autonómicos la competencia para regular y conceder esta habilitación profesional.

A partir de ese momento, la Xunta de Galicia, al igual que otros gobiernos autonómicos, tiene la potestad para llevar a cabo la coordinación y gestión de la habilitación de intérpretes jurados a través de la Dirección Xeral de Política Lingüística (DXPL). Sin embargo, hubo que esperar hasta el año 2002 para que la Xunta publicara el Decreto 267/2002 de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia [DOG de 20 de septiembre de 2002] en el que se hace referencia a la regulación de los intérpretes jurados en lengua gallega. En dicho decreto se establece, como veremos con más detenimiento en el siguiente apartado, que podrán desempeñar las funciones de intérpretes jurados aquellas personas que hubieren obtenido el nombramiento del MAEC y también aquellos a quienes se lo conceda la Xunta de Galicia mediante la realización de un examen convocado por la misma o mediante el reconocimiento por parte de ésta de la formación obtenida en la licenciatura de Traducción e Interpretación, siempre que se justifiquen unos determinados requisitos relacionados con las materias cursadas.

En los apartados, siguientes dedicados a la revisión de la normativa legal emanada de la Xunta de Galicia y al estudio de campo realizado para la presente investigación, se dará cuenta del modo en que se ha materializado el Decreto 267/2002, así como de los nuevos traductores e intérpretes y sus combinaciones lingüísticas que han surgido al amparo de dicho decreto. Así pues, por un lado, se presentarán los datos recabados sobre los licenciados en Traducción e Interpretación que han obtenido el nombramiento de intérpretes jurados desde el gallego hacia otras lenguas como el inglés y el francés y viceversa y, por otro lado, se presentarán los datos relacionados con los traductores e intérpretes jurados que han obtenido el título mediante los exámenes convocados, por primera vez en el año 2007, por la Xunta de Galicia.

Normativa de los traductores e intérpretes jurados de gallego y resultados de la primera convocatoria

Según establece el MAEC en su registro de traductores e intérpretes existen tres procedimientos para acceder a esa condición profesional en España: a) mediante la realización de los exámenes anuales del MAEC, b) por convalidación del título de licenciado en

Traducción e Interpretación⁵ y c) por reconocimiento de profesión en la UE con la correspondiente convalidación de título. Estos procedimientos están regulados en la normativa estatal⁶. En el caso de los traductores e intérpretes de y para gallego los procedimientos se reducen a dos, dada la imposibilidad de cursar el número de créditos suficientes en facultades de traducción extranjeras⁷.

Las pruebas de habilitación y la convalidación de la Comunidad gallega están previstas en el Decreto 267/2002, de 13 de junio, por el que se regula la habilitación profesional para la traducción y la interpretación jurada de otras lenguas para el gallego y viceversa [DOG, nº182, de 20 de septiembre de 2002] de la Dirección Xeral de Política Lingüística y desarrollado en las respectivas órdenes de convocatoria, que hasta el momento han sido dos: Orden del 8 de enero de 2007 por la que se convocan las pruebas de habilitación profesional para la traducción y la interpretación jurada del gallego para otras lenguas, y viceversa [DOG de 12 de enero de 2007] y Orden de 11 de octubre de 2007 por la que se convocan las pruebas de habilitación profesional para la traducción e interpretación jurada del gallego para otras lenguas, y viceversa [DOG de 30 de octubre de 2007], convocadas por la Secretaría Xeral de Política Lingüística (SXPL)⁸.

Aunque la posibilidad de desarrollar esta habilitación existe desde el año 1993 aproximadamente y a pesar de que otras comunidades agilizaron la elaboración de instrumentos normativos que desarrollan esta potestad, como es el caso de Cataluña⁹, la regulación oficial de esta materia por parte de la Administración gallega se aprueba en el año 2002 con la publicación del mencionado decreto, aunque nos consta la existencia de propuestas previas de decreto de habilitación en años anteriores (a partir de 1999 aproximadamente) en que el Departamento de Traducción e Lingüística de la Universidade de Vigo fue consultado, si bien es cierto, no con los resultados que cabría esperar.

El Decreto 267/2002 de la Administración gallega es prácticamente idéntico al Decret 119/2000, de 20 de marzo, de traducción e interpretación juradas de la Generalitat de Catalunya [DOGC de 30 de marzo de 2000]¹⁰. En ambos se regula la habilitación profesional para la traducción e interpretación juradas, en versión directa e inversa, manteniendo de modo separado la habilitación para la traducción de la habilitación para la interpretación (art. 1). El decreto gallego regula igualmente el carácter oficial de la traducción y de la interpretación e indica los destinatarios de las pruebas (arts. 2 y 3), el procedimiento del nombramiento (art. 8), el Registro de Traductores e Intérpretes Jurados Habilitados (art. 9), así como el carné acreditativo (art. 10). En anexos se indica el modelo de certificado y de sello (anexo I), el contenido de las pruebas (anexo II) y los datos del carné acreditativo (anexo III).

En el decreto gallego se regula también de modo semejante a Cataluña la habilitación directa para los licenciados/as en Traducción e Interpretación (art.7), que en el caso del MAEC se establece en la Orden de 21 de marzo de 1997 y especificado por la Orden AEX/1971/2002 de 12 de julio. En ambos textos los requisitos para la consecución de la habilitación directa son:

Requisitos Administración autonómica Galicia (DXPL) Decreto 267/2002	Requisitos Administración estatal (MAEC) Orden AEX/1971/2002
Licenciatura en Traducción e Interpretación	Licenciatura en Traducción e Interpretación
- 24 créditos de traducción especializada en la combinación lingüística para la que se pretende habilitación (lengua A gallego): a) de los que 12 serán de traducción de textos jurídicos y económicos b) los restantes 12 pueden obtenerse: con la realización de prácticas de empresa tuteladas y avaladas por la universidad, proyectos fin de carrera o memorias de traducción o cursando asignaturas (también de 3º ciclo) relacionadas directamente con la traducción de textos jurídico-administrativos o económicos - 12 créditos de interpretación	- 24 créditos de asignaturas de traducción jurídica y /o económica en las lenguas de la combinación lingüística para la que se pretende la habilitación o traducción especializada de las que sólo se tendrán en cuenta los créditos de tr. jurídica y económica - Se trata de créditos de asignaturas troncales, obligatorias y optativas con la limitación de un máximo de 4 créditos de libre elección - 16 créditos de interpretación

Tabla 1: Comparativa de requisitos para la habilitación directa de traductores e intérpretes jurados exigidos por la DXPL y por el MAEC. Elaboración propia

La diferencia entre ambas regulaciones para la habilitación directa estriba no sólo en lo que se refiere al número de créditos requeridos para interpretación (12 para la DXPL, frente a los 16 exigidos por el MAEC y también por la Generalitat de Cataluña), sino también en cuanto al modo de adquisición de créditos. El decreto gallego es menos restrictivo, en la medida en que:

- no fija el tipo de asignaturas (sin límite para la libre elección),
- admite y computa todos los créditos de las traducciones especializadas (como puede ser la traducción científica o la técnica, incluida la traducción administrativa) con un mínimo de 12 créditos de traducción jurídico-administrativa o económica, y
- además permite su consecución a través de prácticas en empresa, proyectos fin de carrera y asignaturas de tercer ciclo.

Estas “novedades” con respecto a las disposiciones de la Administración central figuraban ya en el Decret 119/2000 de la Generalitat de Cataluña. Sin embargo, en lo que se refiere a las convocatorias de habilitación, citadas en el art. 4 y ss. del decreto gallego, no se establece periodicidad fija¹¹, contrariamente a las disposiciones estatales o catalanas que

prevén en su regulación pruebas anuales.

En lo tocante a las lenguas de la habilitación gallega, éstas se fijan en cada una de las convocatorias, junto con otros aspectos administrativos tales como la composición del tribunal y sus funciones. Sobre el régimen de las pruebas, recogemos la comparativa de pruebas de la Generalitat y del MAEC elaborada por Cáceres y Pérez (2003: 28) y ampliamos con los datos de los decretos gallego y catalán, así como los extraídos de las convocatorias de pruebas en Galicia, para poder realizar el correspondiente análisis.

	Administración autonómica Galicia (DXPL/SXPL) Decreto 267/2002	Administración autonómica Cataluña (DGPL/SGPL) Decret 119/2000	Administración estatal (MAE) Real decreto 79/1996
Área de habilitación profesional	. Traductor jurado (traducción escrita) . Intérprete jurado (interpretación oral)	. Traductor jurado (traducción escrita) . Intérprete jurado (interpretación oral)	. Intérprete jurado (traducción escrita e interpretación oral)
Estructura y comparación de las pruebas	Pruebas comunes (eliminativas): <ul style="list-style-type: none"> Examen de Lengua Gallega Examen de Derecho Pruebas específicas: <ul style="list-style-type: none"> Traducciones directa e inversa con diccionario Interpretación consecutiva 	Pruebas eliminatorias: <ul style="list-style-type: none"> Examen de Lengua Catalana Examen de Derecho Pruebas alternativas: <ul style="list-style-type: none"> Traducciones: inversa y directa con diccionario Interpretación consecutiva 	Pruebas eliminatorias (todas): <ul style="list-style-type: none"> Traducción al español sin diccionario, texto periodístico o literario. Traducción a lengua extranjera sin diccionario, texto periodístico o literario. Traducción al español con diccionario, texto jurídico o económico. Entrevista oral en lengua extranjera (no interpretación).

Tabla 2: Comparativa de los decretos de habilitación de traductores e intérpretes jurados de la Xunta de Galicia, Generalitat de Cataluña y MAEC. Elaboración propia

La estructura de las pruebas en la Comunidad gallega sigue, en principio, el mismo esquema que las realizadas en Cataluña, separándose ambas del modelo de la Administración central como se evidencia en la tabla 2. El modelo escogido, resulta en nuestra opinión, más adecuado en cuanto que prevé la realización de pruebas de interpretación y circunscribe la traducción a textos especializados.

Las diferencias mínimas existentes entre las pruebas catalanas y gallega radican, en lo que se refiere a las pruebas comunes, en:

- la realización de un dictado en el caso catalán, no previsto para el gallego.
- la inclusión de un módulo de legislación sobre la lengua gallega, incluido en el temario de Derecho del decreto gallego e inexistente (en su correlato catalán) en el decreto catalán

119/2000;

- la exención en cada una de las pruebas comunes respectivamente para licenciados en Derecho y para las personas que posean el certificado D de la Junta Permanent de Catalá o equivalente, en el caso del decreto catalán, exención que no se contempla en el caso gallego. Lo que incidirá directamente en el resultado de las pruebas, como veremos.

Por lo demás, en ambos casos las pruebas presentan el formato de tipo test (40 preguntas) con tres respuestas alternativas.

En cuanto a las pruebas específicas y tras la consulta de datos de la 1ª convocatoria en Galicia, comprobamos que la estructura es similar a la propuesta por la Administración catalana. Se trata de traducción directa e inversa con diccionario de un texto del ámbito jurídico, administrativo, socioeconómico o formal no literario, para realizar en 3 y 2 horas respectivamente. Existe, además, la posibilidad de plantear preguntas a propósito del texto que se traduce, posibilidad que se ha ejercido en la primera convocatoria, versando éstas sobre aspectos terminológicos del texto.

Además, en la convocatoria gallega se especifica que las fuentes de documentación deberán consultarse en soporte papel y se indica la extensión de los textos originales (500 y 300 palabras, respectivamente), extremos que no se indican en la última convocatoria de las pruebas catalanas¹².

Con respecto a las pruebas de interpretación, en la convocatoria gallega se indica que se trata de una interpretación consecutiva de enlace directa e inversa de una conversación (15 minutos) entre un juez, fiscal o abogado y declarante en soporte vídeo, al igual que en la convocatoria catalana. El decreto gallego indica, además, que se graba la interpretación de cada candidato en soporte adecuado (que en la pasada convocatoria fue cinta de audio).

En cuanto a los procedimientos de evaluación, la Secretaría Xeral de Política Lingüística publica en su página web¹³, el sistema de evaluación de las pruebas de traducción. Resulta de interés su consulta, dado que se trata de un sistema basado en la experiencia profesional de profesores universitarios de traducción y de los parámetros de aceptabilidad de una traducción en el mercado profesional, expuestos en Oliver González (2002), aunque en esta ocasión no nos detendremos en ellos.

Por último, nos parece conveniente presentar los datos de la primera convocatoria gallega, para poder evaluar la oportunidad y demanda de la organización de estas pruebas, así como computar el número de profesionales habilitados y para qué combinaciones lingüísticas.

La primera convocatoria gallega se publicó en la Orden de 8 de enero de 2007 [DOG de 12 de enero de 2007]. El número total de inscripciones fue de 204, de los que resultaron

admitidos 172 en los siguientes idiomas combinados con el gallego:

Idioma	Traducción	Interpretación
Castellano	132	46
Portugués	18	7
Francés	12	4
Inglés	31	14
Alemán	25	9

Tabla 3: Número de inscritos en la convocatoria de pruebas para la habilitación de traductores e intérpretes jurados de la Xunta de Galicia de 12 de enero 2007

Obsérvese que la mayoría de candidatos/as opta por presentarse a la habilitación de traducción frente a la de interpretación. Además, la combinación lingüística de mayor demanda es castellano-gallego, por ser la más representativa en cuanto a la posibilidad de trabajo en el mercado profesional¹⁴. A esta mayor demanda contribuye igualmente el hecho de no contar con los créditos necesarios para la habilitación directa para esta combinación, ni para otras distintas de francés e inglés en la titulación de Traducción e Interpretación de la Universidade de Vigo (única facultad que imparte esta titulación en el sistema universitario gallego).

De todos ellos la nómina de personas que superaron ambas pruebas eliminatorias (23 la prueba de Lengua Gallega y 16 la prueba de Derecho) se reduce a 4 personas, todas de la combinación con mayor demanda castellano/gallego. Tras realizar las pruebas específicas, se habilitaron 4 personas en traducción y 1 en interpretación. Vemos aquí la consecuencia de no establecer ningún tipo de exención para las pruebas obligatorias, dado que los resultados parciales son más positivos que los totales. Tampoco podemos perder de vista que se trata de una primera convocatoria, con la lógica desorientación de los candidatos/as sobre el grado de complejidad de estas pruebas. En todo caso, es un hecho palpable que las pruebas obligatorias funcionaron como filtro.

En la siguiente convocatoria, que se celebrará en el primer cuatrimestre de 2008, se mantienen los mismos idiomas que en la convocatoria anterior y se tienen en cuenta además nuevos pares de lenguas. La ampliación de lenguas camina en dos direcciones. Por un lado, se incluyen las combinaciones catalán/gallego y euskera/gallego, lo que resulta ciertamente innovador, teniendo en cuenta que no existe en todo el Estado ninguna otra prueba ni procedimiento de habilitación para las “combinaciones lingüísticas autonómicas”. Por otro

lado, el tribunal ha realizado consultas en sede judicial con el doble objetivo de recabar material para las pruebas de interpretación y de detectar qué lenguas extranjeras presentan una mayor demanda y son, por lo tanto, susceptibles de interpretación jurada. El decano de los jueces de Vigo nos ha indicado que las lenguas extranjeras más habituales son, por este orden: el rumano, el wolof y el polaco. Por todo ello, en un afán de conectar estas pruebas con el mercado profesional, se ha decidido de modo experimental incluir en esta nueva convocatoria la combinación: rumano-gallego.

Estudio de campo

Como ya adelantábamos en la introducción, uno de los objetivos de la presente investigación era establecer una panorámica del mercado de la traducción e interpretación juradas en Galicia. Como parte de esa panorámica hemos creído conveniente incluir datos sobre los traductores e intérpretes habilitados, sobre el tipo de trabajo que desempeñan, las tarifas que aplican, etc. Para ello, hemos llevado a cabo un sondeo mediante un cuestionario que se envió por correo electrónico a los siguientes sujetos:

- intérpretes jurados que figuran en las listas del MAEC habilitados para español/gallego.
- miembros de AGPTI (Asociación Galega de Profesionais da Tradución e da Interpretación) que figuran como traductores/intérpretes jurados.
- traductores/intérpretes jurados del listado de habilitados de la Xunta de Galicia y que han facilitado su correo electrónico.
- la lista de distribución “Terminoloxía” (380 inscripciones).

El número total de destinatarios fue de 33, abarcando a una buena parte de los que ejercen de traductores jurados para el gallego. Sin embargo, como suele ser habitual en casos de envío de encuestas de respuesta espontánea, la participación ha sido bastante baja, por lo que para que los datos fuesen definitivamente representativos se precisaría una segunda encuesta afinada hecha persona a persona (entrevista telefónica o en el puesto de trabajo).

Hemos recibido prácticamente el mismo número de respuestas de hombres que de mujeres en proporción (40-60%), lo que invierte la tendencia de que la mayoría de estudiantes y licenciados en traducción e interpretación sean mujeres. Mayoritariamente, su *edad* oscila entre 25 y 35 años, siendo sólo dos personas mayores de 35, por lo que se puede concluir que la juventud de los traductores es consecuente con la juventud de la titulación y del decreto de habilitación (2002).

Excepto tres personas, todas han obtenido la *habilitación* por medio de la licenciatura,

de ahí que la combinación mayoritaria sea para el inglés/gallego (una de las que más alumnado tiene en Vigo) y únicamente respondan dos personas habilitadas para francés/gallego. Sólo una persona posee doble habilitación: inglés/gallego y español/gallego.

En cuanto al *régimen laboral*, hay que señalar que casi el 50% trabajan como autónomos o asimilados. Los que trabajan por cuenta ajena no indican el sector profesional, aunque cabe deducir que no se dedican a las industrias de la lengua, puesto que en Galicia las empresas de traducción son de pequeño tamaño y no tienen plantillas fijas, sino que recurren a colaboradores *free-lance*. Tres personas declaran realizar traducciones de forma ocasional, y otras tres afirman que todavía no han realizado ninguna traducción jurada. Esto podría revelar que este tipo de traducción parece ser una ocupación esporádica o incluso anecdótica como fuente de ingresos para la mayoría de los sujetos que han respondido. Quizás la reciente aparición de esta oferta aún no ha permitido que se conozca la existencia de estos profesionales.

Es digno de destacar el alto grado de *asociacionismo*, independientemente del volumen de actividad profesional. Obviamente, la mayoría de los que están asociados pertenecen a AGPTI. Sólo una persona es socia también de Asetrad (Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes) y otra, que no ejerce su profesión en Galicia, es miembro de ATIJC (Associació de Traductors e Interprets Jurats de Catalunya).

Analizando el *tipo de documentos* que se traducen, se deduce que la gran mayoría son de tipo académico (títulos, certificaciones académicas, etc.) y casi siempre son objeto de traducción inversa (del gallego hacia otra lengua). Este hecho se explica probablemente por la creciente movilidad académica hacia otros países de Europa y EEUU, principalmente. Las demás clases de documentos (mercantiles, notariales, judiciales, administrativos, etc.) se traducen con muchísima menor frecuencia (una o dos respuestas para cada tipo) y suelen ser traducciones directas, procedentes casi en su totalidad de países de la Europa comunitaria. Su extensión oscila entre 2 y 5 páginas; sólo un profesional indica como extensión habitual más de 10 páginas.

En cuanto a las *tarifas* aplicadas suelen ser las orientativas de AGPTI (0,10€ /palabra), y en el caso de no seguir éstas, siempre son inferiores (entre 0,8 y 0,9€; sólo una persona afirma cobrar 0,7€). Es interesante constatar que prácticamente nadie aplica en la actualidad tarifas diferentes para la traducción directa e inversa.

Debido a la ausencia de regulación por parte de la Xunta de Galicia (lo mismo que por parte del MAEC) de la manera de presentar las traducciones juradas, nos pareció interesante plantear esta cuestión referida al *formato de presentación de las traducciones juradas*. Por las

respuestas obtenidas, sí parece existir un estándar. Lo habitual es sellar y firmar cada página de la traducción e incluir la certificación sólo en la última página. Aproximadamente la mitad de los encuestados adjuntan también a la traducción una fotocopia del original firmada y sellada. Estas convenciones siguen también las orientaciones metodológicas para la presentación de traducciones juradas que la AGPTI incluye en su sitio web.

A tenor de las respuestas obtenidas, el *mercado de la interpretación* puede calificarse de anecdótico. De hecho, sólo dos personas la han ejercido hasta ahora. Una de ellas para media jornada en un acto institucional, con la combinación gallego/español. La otra ha interpretado del francés al gallego dos veces en declaraciones en francés ante la policía de dos ciudadanos magrebíes. Esto indica que el trabajo se genera en y desde Galicia para necesidades de foráneos. La demanda de estos profesionales se suele canalizar a través de las agencias de traducción. En cuanto a las tarifas suelen seguir, también en este caso, las recomendadas por AGPTI.

Diagnóstico del mercado de la traducción jurada: oferta y demanda

El perfil del traductor/intérprete jurado en Galicia es un persona de entre 25 y 35 años, cuya actividad profesional en este ámbito es generalmente esporádica generando una verdadera atomización del sector, señal de un precario asentamiento del mismo. Existe, sin embargo, entre estos profesionales, una fuerte conciencia profesional, lo cual se constata dado el elevado índice de asociacionismo y el respeto a recomendaciones y tarifas propuestas por asociaciones profesionales.

La administración, especialmente la de educación y la de justicia, junto con otras instituciones son la fuente principal de trabajo, tanto para la traducción como para interpretación, y por ello se traduce más del gallego hacia otras lenguas, que en la dirección contraria.

El mercado actual ofrece únicamente tres perfiles lingüísticos: inglés/gallego (el que posee la mayoría), francés/gallego y español/gallego, o lo que es lo mismo, hay escasa variación de la oferta. Los dos primeros perfiles se corresponden con los créditos de la licenciatura en la Universidad de Vigo. La última es fruto de los exámenes organizados por el MAEC y la Xunta de Galicia. Por este motivo consideramos que, teniendo en cuenta las necesidades sociales reales y la situación esbozada del sector, ya no sería necesario un mayor número de traductores/intérpretes jurados en las dos primeras combinaciones, pero sí se precisaría introducir nuevas lenguas de habilitación.

Conclusiones

El ejercicio de la competencia de habilitación de traductores e intérpretes jurados por parte de la Xunta de Galicia, junto con la anterior implantación de los estudios de Traducción e Interpretación en la Universidade de Vigo, han dado lugar a un *nuevo sector profesional* en Galicia: el de traductor e intérprete jurado.

Sin embargo, no es una profesión que goce por el momento de una gran *implantación social*, salvo para la Administración pública, especialmente para la Administración de Justicia. Por ello sería deseable un contacto más estrecho con los profesionales de la Justicia (instancias judiciales, procuradores, abogados, notarios etc.) con el fin de poder atender en mayor medida a sus necesidades de traducción e interpretación. Por lo demás, son necesarias una mayor proyección social y visibilidad de la profesión, con vistas a explorar nuevas oportunidades de mercado.

Las recientes convocatorias de pruebas de habilitación por parte de la Administración autonómica gallega, han servido para introducir *nuevas combinaciones lingüísticas* en este mercado (portugués, alemán, rumano, catalán y euskera/gallego), que se suman a las ya existentes por convalidación (inglés y francés/gallego) o por nombramiento del MAEC (español/gallego). Entendemos que la oferta de lenguas en las pruebas de habilitación debe ser complementaria a las posibilidades de convalidación por licenciatura y acordes con las necesidades del mercado. Por ello, recomendamos mantener en las convocatorias: español, portugués, alemán y rumano y estudiar la incorporación de lenguas con demanda en los ámbitos judicial, policial y notarial: árabe y chino principalmente. En ese sentido, sería interesante mantener una convocatoria anual con las lenguas de mayor demanda y menos profesionales habilitados (español y portugués), ofertar de modo alternativo otras lenguas europeas con menos flujo de trabajo y ofrecer, de modo experimental, nuevas lenguas presentes en el mercado (rumano, árabe y chino, principalmente). Estamos seguras de que esto favorecerá la presencia en el mercado de traductores e intérpretes con *doble o triple habilitación*, lo que, sin duda, redundará en la proyección social del profesional de la Traducción y de la Interpretación.

En cuanto a la *formación universitaria*, con vistas a contribuir a formar a estos nuevos profesionales, es necesario abundar en los contenidos jurídicos y económicos y hacer mayor hincapié en la traducción inversa en los años de licenciatura o grado de Traducción e Interpretación.

Tras el análisis del decreto gallego en comparación con el español y de los resultados de la encuesta, podemos constatar que las *pruebas específicas* para el gallego son ajustadas al

mercado y a la realidad del ejercicio de la profesión tanto por el tipo de traducciones como por el hecho de que haya una prueba específica distinta para traducción y para interpretación.

Notas:

(1) Por lo demás, existe constancia de traducciones jurídicas de textos legislativos en la Edad Media, como el *Forum Iudicum*, *Foro Real*, *Código das Siete Partidas* etc. (del latín o del castellano al gallego). El uso del gallego como lengua administrativa y jurídica es plenamente normal en la Edad Media en ámbito público y privado, *vid.* Mariño (1998: 153 y ss.).

(2) En opinión de Rei-Doval (2004: 56) solamente estaban habilitados tres traductores jurados. Por su parte, la *Lista actualizada de intérpretes jurados*, actualizada a 23/10/07 y publicada por el MAEC en versión electrónica (<http://www.maec.es/NR/rdonlyres/55B0FCF7-CE88-40D4-BA77-ACFD08D003FD/0/ListaIIJJ23octubre2007.pdf>, consultada el 10 de enero de 2008), cita cinco profesionales en ejercicio nombrados en ese período por este procedimiento, entre los que no se encuentran ni el propio Rei-Doval, ni los otros dos traductores a los que alude Rei-Doval (Amada Traba Pérez y Benjamín Dosil López, datos obtenidos en conversación personal con Rei-Doval). Por lo que cabe deducir que, por este sistema, se habilitaron por lo menos ocho traductores e intérpretes jurados castellano-gallego.

(3) Sentencia de 6 de julio de 1989 sobre el conflicto de competencia positiva a favor del Gobierno de Cantabria, a propósito de una convocatoria autonómica de exámenes para guías y guías-intérpretes.

(4) Repárese en que se utiliza el término *habilitación*, evitando el término *nombramiento* que utiliza el MAEC, lo que permite una interpretación menos restrictiva del citado artículo de la Constitución española, en tanto que no se trata específicamente de la expedición de un título académico.

(5) Sobre esta vía se puede consultar, entre otros, García-Medall (1998) o Cáceres y Pérez (2003).

(6) Real decreto 2555/1977, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas; Real decreto 79/1996, por el que se modifican diversos artículos del Reglamento de la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores [BOE de 23 de febrero de 1996]; Orden de 8 de febrero de 1996 [BOE de 23 de febrero de 1996, igualmente]; Orden de 21 de marzo de 1997 [BOE de 2 de abril de 1997]; Orden de 23 de agosto de 1999, por la que se desarrolla el Real decreto 1685/1991 [BOE, 27 de agosto de 1999] y Orden de AEX/1971/2002, de 12 de julio de 2002 [BOE de 2 de agosto de 2002].

(7) El estudio del gallego fuera de nuestra comunidad se realiza en la actualidad en 41 centros universitarios, a través de lectorados vinculados principalmente a departamentos de Filología.

(8) La competencia de política lingüística en la C.A. de Galicia dependía desde 1983 hasta 2005 de la DXPL enmarcada en la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y a partir de 2005 hasta la actualidad de la SXPL dependiente de Consellería da Presidencia. De modo que la normativa fue elaborada por la DXPL y las convocatorias de pruebas (a partir de 2007) las organiza la SXPL.

(9) Decreto 87/1994, de 19 de abril, de traducción e interpretación juradas de otras lenguas al catalán. Sobre la regulación en Cataluña se puede consultar Xirinachs (1997).

(10) Que deroga el primer decreto catalán (Decret 87/1994).

(11) Desde 2007 la SXPL ha decidido realizar una convocatoria anual, a pesar de no estar fijada en ningún instrumento normativo la periodicidad de las pruebas.

(13) Resolución PRE/1457/2006, de 15 de mayo, por la que se convocan las pruebas para la habilitación

profesional para la traducción y la interpretación juradas de otras lenguas al catalán y viceversa [DOGC, de 19 de mayo de 2006].

(14) Vid. http://www.xunta.es/linguagalega/arquivos/info_probass_trad.pdf consultada el 10 de enero de 2008.

(15) A este respecto, se puede consultar el anexo gallego de la *Panorámica de la Edición del libro en España*, en las últimas ediciones.

(16) Orden de 11 de octubre de 2007 [DOG, de 30 de octubre de 2007].

Referencias bibliográficas

Cáceres Würsig, I. y Pérez González, L. (2003) “Antecedentes históricos y proyección futura de la figura del intérprete jurado en España” en *Hermeneus*, 5, pp. 19-42.

García-Medall, J. (1998) “Informe sobre la traducción e interpretación juradas”, en Bueno García, A. y García-Medall, J. (coords.) *La traducción: de la teoría a la práctica*, pp. 61-79. Valladolid: Servicio de Apoyo a la Enseñanza, Universidad de Valladolid.

Mariño Paz, R. (1998) *Historia da lingua galega*. Santiago de Compostela: Sotelo Blanco.

Oliver González, A. (2002) “Qualitat i traducció” en *Revista de Llengua i Us*, nº 29, pp. 31-36.

Peñarroja Fa, J. (2000) “Historia de los intérpretes jurados”, en Sabio, J., Ruíz, J. de Manuel, J. (eds.) *Conferencias del curso académico 1999/2000*, pp. 161-195. Granada: Comares.

Peñarroja Fa, J (s.f.) Historia de la Profesión Historia de los intérpretes jurados Documento disponible en: <http://www.atijc.com/es/historia.htm> (Consultado: 27 de diciembre de 2007).

Ramallo, F. y Rei Doval, G. (1995) *Publicidade e lingua galega : os consumidores ante o uso do galego na comunicación publicitaria e nas relacións comerciais*. Santiago de Compostela: Consello da Cultura Galega.

Rei-Doval, G. (2004) “A traducción xurada de lingua galega” en Cruces Colado, S. y Luna Alonso, A. (coords.) *La traducción en el ámbito institucional: autonómico, estatal y europeo*, pp. 55-82. Vigo: Servizo de Publicacións da Universidade de Vigo.

Xirinachs, M. (1997) “La habilitación profesional de traductores e intérpretes jurados en Cataluña” en *Senez*, 19, pp. 101-114.

THE PUBLIC-SERVICE TRANSLATOR: SETTING OBJECTIVES FOR A MASTER'S PROGRAMME

Anca Greere

Babeş-Bolyai University

Designing or re-designing an MA programme in Translation Studies on Bologna principles can be quite straight-forward if relevant national, European and international factors are considered properly. In this study we indicate how this redesign from a one-year MA programme to a two-year programme took place at the Babeş-Bolyai University in Romania by incorporation of paramount objectives for the development of competences significant for the profession of public-service translator.

Introduction

The Bologna Declaration brought about a number of changes in European higher education institutions. One of these changes relates to the 3 + 2 principle (i.e. a three-year BA programme + a two-year MA programme) (<http://ec.europa.eu/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf>:7-8). In Romania, language training, in general, and translator training, specifically, was faced with the perspective of having to reduce the four-year BA programmes that were running to three-year programmes and to extend a two or three semester MA to a four semester programme. Initially viewed with reluctance by educators, these changes soon brought about a new understanding of the 3 + 2 principle and opportunities of enhancing professional translator competences seemed more palpable than ever.

The MA in Translation Studies and Terminology run by the Department of Applied Modern Languages of the Babeş-Bolyai University in Cluj-Napoca, Romania, underwent a complete facelift, becoming more flexible and better adjusted to both the European and national markets. In the process of redesigning the MA we became more aware of the fact that there are a number of discrepancies on the Romanian market that had to be considered, one of these discrepancies being strongly illustrated by public-service translation practices.

In what follows we will indicate the principles underlying our MA programme redesign and the rationale for incorporating a specific training module for public-service translation. We will attempt to sketch the manifold issues that impacted on curriculum design for the implementation of the MA programme. In order for these aspects to become as transparent as possible we will outline, as prerequisite information, the practices that are commonly related to the profession of public-service translator and the stakeholders' positions vis-à-vis these practices. Firstly, we will detail the legislative framework for public-service translations including the authorization procedure by the Romanian Ministry of Justice and the relationship with the Notary Public, secondly we will analyze the professional context in which public-service translations are performed in Romania with a view to client and translator profiles, and thirdly we will outline the educational background that our MA is to fit into by scanning the Romanian and European education areas for specific guidelines to translation training programmes.

Public-service translations in Romania

In Romania, as in many other European countries (Mayoral 2003), a public document for translation will change a number of hands before it reaches the end-user. Thus, the completed translation will be certified by the public-service translator (referred to as *traducător autorizat*, i.e. as a gloss translation *authorized translator*) and subsequently presented to the Notary Public for the legalization/authentication of the translator's signature before it can be considered valid. Additionally, depending on the requirements of the end recipients of the translation and the country of usage, the translated text might also have to be sealed with the Apostille of The Hague.

In order for this procedure to be completed successfully the translator must hold the necessary competences to perform the SL-TL transfer, s/he must be familiarized with legislative requirements of text production and apply such norms when producing the target text, and the professional relationship with the Notary Public should be based on appropriate registration procedures and should be sufficiently developed for efficient collaboration. Whereas these aspects might easily relate to common sense, the reality on the Romanian market can be a far cry away from these principles.

To date there are no less than 19,000 authorized public-service translators in Romania (<http://www.just.ro/MeniuStanga/Listapersoanelorautorizate/Traducatori/tabid/129/Default.aspx>)

and the number is growing by the minute. So, what is so appealing about this job? What makes so many people qualify for this profession? Unfortunately, the answers to these questions are rather negative in substance, being induced by a number of factors: the deficient authorization procedure practiced by the Ministry of Justice, an inexperienced translation market and insufficient educational programmes leading up to the development of specific competences.

The legislative context

The activity of public-service translation in Romania is regulated by two distinct legal acts (and subsequent Governmental Ordinances): the Law no. 178/ 1997 for the authorization and payment of Interpreters and Translators used by criminal investigation authorities, courts of justice, notary public offices, attorneys-at-law and the Ministry of Justice and the Law no. 36/1995 on the activity of the Notary Public (including articles on the relationship between the Notary Public and the translator/interpreter and an annex on text production requirements in translation contexts).

According to these laws, the Romanian public-service translator is a freelance (or company-based) translator authorized by the Romanian Ministry of Justice to perform translations of public/legal documents ancillary to the Notary Public.

The authorization procedure practiced by the Romanian Ministry of Justice gives any graduate of a BA language programme (1) (regardless of whether the programme outline is triggered at teacher training or translator training) the right to perform public-service translations. The applicant will provide proof of BA studies and a letter of recommendation. Once the authorization is issued it enables the holder to perform public-service **translation AND interpreting tasks from AND into** the foreign language (2) requested by legal institutions such as Notary Public offices, courts of law, etc. (N.B. Community interpreting in medical or administrative settings is not regulated, as yet, in Romania.).

After having received the authorization from the Ministry of Justice and before accepting to perform translation tasks the translator will register with one (or more (3)) Notary Public's office by depositing a specimen signature for all future reference. On the basis of this specimen, the Notary Public will legalize the translator's signature on all public-service translations certified by the translator. In restricted situations the Notary Public may refuse to do so, i.e. if the translation fails to observe macrotextual/formatting text production requirements stipulated by

law or if the source text content is deemed illegal or immoral (Law 36 1995: Annex 1). Apart from the legalization proper, the Notary Public will also affix a signature, a seal and the date to the source text as evidence of the fact that the particular ST acted as information basis for the TT. A copy of the ST and the TT are to be kept in the archive of the Notary Public for any ulterior claims of faulty/deficient legalization procedure.

In outlining the legislative context we already find aspects that are problematic and which impact negatively on the profession of public-service translator.

Firstly, the authorization procedure, as it stands today, gives rise to a number of issues that are related to the competence of the newly authorized translator (in what regards text production proper and business behavior) and to the unjustifiably high number of translators on the market.

The newly authorized translator/interpreter is more often than not a person whose competences are restricted to the linguistic level; s/he might have no prior training or practice in translation/interpreting; s/he can easily be oblivious of what the interpreting profession entails as opposed to translation; knowledge of the legal domain is questionable, hence accurate detailed comprehension of the ST domain reality and terminologically appropriate text production is bound to be challenging; translation into the foreign language is misinterpreted as unproblematic and comparable to translations into the native tongue, hence translations into the foreign language will often show signs of SL terminological and structural mimicry and no consideration is given to TL specific conventions; deontological knowledge is lacking, hence responsibilities are fuzzy and relationships with stakeholders are often misunderstood or taken for granted.

Given this lax authorization procedure described and the belief of the Romanian client that seeking out authorized translators can be beneficial for their intercultural communicative purposes (see 2.2.), we can easily understand why everyone who graduates a language programme rushes to the Ministry of Justice to have their authorizations issued. Unfortunately, their motivation ranges from: 'I refuse to become a language teacher', 'in case of an interview, I have an additional paper to show', 'I'm sure I can increase my income by doing translations in the afternoons' or simply 'it just might come in handy'. Whether they intend to practice or not, the common conviction is that 'this is an opportunity that should not be passed up'. As a result of this attitude, at present, the number of authorized translators much exceeds the needs on the

market, even in the current context of market development, and amateurish public-service translations seem to be the rule rather than the exception.

Secondly, the legally-imposed dependency on the Notary Public has often been viewed as controversial by members of the professional translation community who propose a number of measures (4) to be taken to break away from this artificially imposed bond (Zori forthcoming). This aspect will sometimes result in a tense relationship between the translator and the Notary Public.

The professional context

The Romanian translation market is rapidly developing mainly on account of Romania's accession to the EU, resulting in increased mobility for investment and job opportunities. Translations from Romanian into other languages are commissioned by Romanians seeking to find job openings or business collaboration prospects abroad. They are often faced with the requirement of having to present to EU member state officials or to hiring organizations or to prospective business partners Romanian original documents in translated form. Translations into Romanian from other languages are commissioned for the benefit of foreign investors who are negotiating parties to investment projects based in Romania. Additionally, the increased level of Romanian immigration to and collaboration with other EU countries provides working opportunities for EU translators/interpreters with Romanian in their language combination.

However, in spite of this expansion of the market, few Romanian clients have a proper understanding of the translation profession and the competences it entails. For most clients the choice for a translator is determined by a number of factors: 'how close is the translator's office to that of the Notary's or the Court House?', 'how low is the price?', 'how fast can the translation be done?', 'does the translator hold an authorization?' which is equivalent to 'can s/he certify the translation or will s/he send me off to another translator to have it certified?', 'is legalization of the signature included in the service?' which is equivalent to 'when I get the translation is it already legalized or must I rush to the Notary Public's office to queue for the legalization and waste additional time?' etc. These questions are all of immediate practical importance, but they rarely make reference to the element of quality.

Indeed, a closer look at profiles of clients on the Romanian market will reveal that quality is not a major concern for most clients. The majority will be attracted by the sign above an office

that reads *Authorized Translations* simply because they assume that anyone holding an authorization issued by a governmental body, in this case the Ministry of Justice, is bound to be more competent and trustworthy (which indeed should be the case; however, given the authorization procedure detailed in 2.1, the seal and signature of a translator cannot be a guarantee of qualitative text production as long as no testing of translation competences is entailed). Some clients seek out an authorized translator, regardless of whether the translation to be undertaken falls into the category of public-service translation (and requires notarization) or not, simply because they feel that the seal of the translator renders the document more official and can make a better impression on the recipient. One-time clients, as are those generally requesting public-service translations, are rarely affected by potential lack of quality as they seek to get the most for their money...after all 'a translation is just a translation and can be done by anyone who knows a foreign language' so they will attempt to cut their costs to the maximum by asking a friend or relative to perform the translation for free and then taking the text to an authorized translator to obtain the compulsory seal and signature on the translation (5) (N.B This procedure is acceptable by law). If we are to synthesize the profile of Romanian clients we would have to say that regardless of what view the client might take, regrettably none are perceptive to quality-driven translation requirements. In these circumstances it is very difficult for the market to rule out incompetent translators producing substandard translations.

The only filtering is done by international clients based in Romania who most frequently resort to translation companies (not freelancers). The majority of international clients will translate domain-specific texts (not public-service documents) and they are rarely interested if the translator holds the authorization from the Ministry of Justice. For these clients, the translator/company is recommended through reference on previous contracts completed, through proven experience in the domain and, in particular, cases also through proof of specialized education. Furthermore, the international client is interested if the translator/company can guarantee that a clear document management procedure is in place and the translation process is strictly supervised by senior translators to include stages such as: feasibility analysis (including a translation brief negotiation), research (into terminology and domain-specific textual conventionality), revision (by a peer translator), review (by a domain expert), log-keeping (for document retrieval, if necessary, in the company's own archive rather than that of the Notary Public), etc.

It is not a paradox, then, to see that only few graduates of specialized higher education translator training programmes embrace public-service translations, as most of them prefer to specialize in another field and work with European and international clients rather than Romanian clients. There are three justifiable reasons for this trend: (1) clients requesting public-service translations are rarely recurrent; due to particular circumstances they have to seek the services of a translator only once or maybe twice (i.e. translation of diplomas for job applications/study grants, translation of personal documents for immigration, translation of business documents for foreign partnerships/ collaborations, translation of real-estate documents for selling to foreign investors, translation of legal documents for lawsuits, etc.), so it is hard to develop a permanent clientele irrespective of the high-quality work being produced; (2) public-service translation tasks can be monotonous at times offering little text-type and text-genre diversity and (3) competent translators often refuse, out of professional pride, to compete on the public-service translation market which is crammed with offices offering translation services with appealing slogans like ‘We translate from any language into any language, from any domain, in no time’.

The adoption by the Romanian Standardization Association of the European Standard EN 15038 on translation services (strongly advertised by the Romanian Translators Association) is a big step towards normalization on the Romanian translation market. According to this standard,

[t]he TSP [translation service provider] shall have a documented procedure in place for selecting people with the requisite skills and qualifications for translation projects [...] Translators shall have at least the following the [professional] competences:

- a) **translating competence** [...];*
- b) **linguistic and textual competence in the source language and the target language** [...];*
- c) **research competence, information acquisition and processing** [...];*
- d) **cultural competence** [...];*
- e) **technical competence** [...]*

[These] competences should be acquired through one or more of the following:

- *formal higher education in translation (recognized degree);*
- *equivalent qualification in any other subject plus a minimum of two years of documented experience in translating;*

- *at least five years of documented professional experience in translating.* (EN 15038 2006, 6-7).

Given these requirements, translators/translation companies applying for certification according to this standard will have to show proof of the competences the translator(s) holds, of the way in which these competences were developed, of documented project management etc. Consequently, the quality assurance practices of SR EN 15038 certified translation service providers is expected to shake the Romanian market and to do away with amateurish performances. Clients will be well-advised to turn to SR EN 15038 certified translators rather than *authorized translators* for translations that are not within the public-service realm. For public-service translations, clients should seek out *authorized translators* who are also SR EN 15038 certified. If the authorization by the Ministry of Justice is a guarantee of notarization (i.e. the legislative procedure will run its full course rendering the translation legally-valid), the SR EN 15038 certification will be a guarantee of translation quality, both in what regards process and end product.

The educational context

In Romania, public-service translation is not formally addressed by any higher education programme or lifelong learning programme. Not even the Ministry of Justice, the institution regulating the activity of public-service translation, organizes (or recommends) any public-service translation training prior or subsequent to the authorization. Hence, most translators that perform public-service translations are self-trained, having acquired the necessary knowledge through experience gained during their career. Whether language graduates or translator-training graduates, throughout their training they have not been exposed specifically and systematically to the reality of public-service translation.

In fact, translator training is relatively new to the Romanian educational context. The first *Department of Applied Modern Languages* was established at the Faculty of Letters within the Babes-Bolyai University of Cluj-Napoca in 1991, with other university centers soon to follow. The BA programme that was being offered distinguished itself from traditional philological foreign language training through more aspects, but one was visible to the untrained eye: literature courses were replaced with domain-specific courses in the law, economics, public relations, political sciences, etc. This approach sent out to prospective candidates a clear

message: the department was training for language professions to be practiced on the market not in schools.

Rooted in the principle that translator training and interpreter training are two distinct educational endeavors serving distinct professions (http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?page_id=1469), the department developed, in time, an MA in Translation Studies and Terminology and an MA in Conference Interpreting (with direct assistance from the European Commission). Even though both these programmes were providing (theoretical and practical) translator and interpreter training neither was focused in a more precise manner on the public-service context. The MA in Translation Studies and Terminology was initially designed as a spin-off for the translation of the *acquis-communautaire* into Romanian. The main objective of the MA was to train professional translators that could contribute their expertise to Romania's pre- and post-accession translation needs, both in national and European institutions.

MA Programme in Translation Studies-Terminology (including public-service translation training)

The one-year MA programme in Translation Studies - Terminology that ran until this year at the Babes-Bolyai University was challenged by developments on the larger European scene.

Given that in January 2007 the Romanian version of the *acquis-communautaire* was publicized in the Official Journal and the European Personnel Selection Office organized recruitment for Romanian translators to be employed as full-time staff in European Institutions, the initial objectives of the MA (see 2.3) would become superfluous. Additionally, the Bologna Declaration brought about the necessity of extending the MA level programmes to two years and setting new objectives that would be committed to the European Higher Education Area project underlying the Bologna reform.

Even though at first we were inclined to frown upon the new Bologna arrangement, in short time we managed to identify some strong points that could result in improved translator training (Greere 2007) and qualitative corrections on the market. Thus, we agreed that under the 3+2 system the subject-matter being taught to BA students would have to be strictly introductory providing them with a basic understanding of translation issues and minimal development of translation competences. This being the case students would be encouraged to take up an MA level programme to complete their specialization in order to be competitive on the market.

Furthermore, the 3+2 system would have to impact on legislators as well, given the fact that after 3-years BA language (or even translator) training the graduates would be even less qualified to perform as public-service translators/interpreters. As a follow-up, we feel that the Ministry of Justice should seek to amend their authorization procedure and to include as a compulsory requirement an MA level degree in translator training (or interpreting).

The new, more comprehensive MA curriculum was the result of a detailed analysis of a number of factors. First, we identified the aspects that we wanted to keep (strong business orientation, acute deontological awareness-raising, numerous teamwork project-based evaluations, etc.), then we recalled aspects that proved problematic in the framework of the one-year programme (imbalanced language and translator knowledge amongst MA students, insufficient professional practice in real-life conditions, impossible student exchanges, inadequate time for the preparation of the MA dissertation, etc.) and last, we decided on points of potential development (alignment to the EMT project of the DGT, synchronization with EU translator training programmes, proper consideration of requirements in the standard EN 15038, appropriate impact on the Romanian market).

The question of ‘academic versus vocational’ in translator training has been a point of debate for some time amongst translation scholars. The underlying issues are reflected in curriculum design as well as overall training principles adopted by a given programme (Kelly 2005: 62). In our case, this dichotomy is translated into questions relating to the background/experience of the training staff, an appropriate balance between theoretical and practical in training, the rationale of internships, assessment criteria, etc. In order for us to properly consider these aspects we scanned the European context for training trends and we evaluated national training needs stemming from the (apparently saturated but still immature) Romanian market. Additionally, we had to observe the requirements of the Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education and the benchmarking statements issued.

The Students

The MA programme is targeted at graduates of a bachelor degree having a language level of CEFR C1 (admissibly B2, if other specialized competences are present) in two foreign languages. Romanian is the language of reference and most applicants will have Romanian as

their mother tongue, though this is not a requirement. English, French, German and Spanish are the other languages on offer.

The admission to the MA programme is on the basis of a written examination (focused on testing A, B, and C language performance and minimal translation skills), and an interview (including motivation for applying to the programme plus submission and discussion of a terminology project). As the programme welcomes graduates of bachelor specializations other than languages and translation studies, for obvious reasons, we do not find language competence and translation skills need to be out-ruling. An MA student with knowledge and experience in a domain-specific area, if motivated, will bring an important contribution to the team's overall background. Similarly, but for different reasons, applicants with experience on the translation market (even minimal, i.e. one or two years) are an asset to the group. Unfortunately, we anticipate that the new two-year structure will be unappealing to translators already on the market (6).

The Trainers

According to the benchmark statement of the Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education trainers at MA level have to be academics with a PhD (this entails a minimal academic ranking of lecturer). Furthermore, no MA programme is to be accredited if it does not have a sufficient number of trainers with the academic rank of senior lecturer/associate professor and professor, irrespective of their translator/interpreter professional experience or their status within the professional community. (http://www.aracis.ro/uploads/33/55/Partea_I_-_Ghid_evaluate_-_licenta_si_master.pdf)

On the other hand, European training institutions strongly emphasize the need for trainers to have professional experience as translators. The Universities Contact Group of the IAMLADP working group on training reports:

One crucial point was that translation and interpreting studies had in all cases to be taught by professionals with experience and that this was non-negotiable, though some universities were unwilling or unable to apply the rule, for cost reasons or because they had still not grasped the message. (UCG Meeting Report, May 2007, unpublished)

These requirements did not represent a novelty for the MA programme management as we had dealt with this situation prior. If accreditation from the Romanian body is to be achieved the staff must have academic achievements, however, if we are to offer quality translation training, professional experience is mandatory. Because we had been confronted with this situation ever since the department was set up, the profile of most of our staff includes both academic and professional experience in the field of translation, i.e. they are working as trainers in higher education and professional translators. Still, we feel that it would be rewarding to our students to have –at least every now and then- trainers who are strictly involved in professional practice deliver specialized training modules (7). We have found that the insight of professionals (with no academic commitment) nicely complements the training that we provide, making it even more reliable to our students (8).

The Objectives

The overall objectives of the MA course were drafted in tune with the Romanian and European market needs. The objectives are targeted towards the development of translation specific competences relevant to professional translations performed within a national, European and international business context. Consequently, at the end of the two-year MA cycle we expect trainees to:

- **be aware** of the specificity of translation services (legislation in the domain, translation/terminology standards to be observed, types of tasks, profile of stakeholders, client-translator relationship, management and marketing);
- **be aware** of translation approaches geared on the business world (translation strategies specific to different domains/ different situational contexts, identification and application of convention-driven text production);
- **be able** to apply in real-life translation situations translation competences developed within the training programme;
- **be responsible** towards the profession (legal/ethical obligations of translators) and **be committed** to process and product quality;
- **be confident** that the training received is relevant for the market;
- **be equipped** to tackle translation markets (or niche domains) they find appealing;

- **be prepared** to engage in other language professions converging with the profession of translator (terminologist, reviser, technical writer, intercultural business mediator)

The Curriculum

In designing the curriculum to fulfill the objectives listed at 3.3 we considered a number of factors. Debates amongst staff members referred to curriculum development (courses to be added), individual syllabi, as well as methods of delivery. Thus, the aspects that stood as basis for the analysis that was carried out included:

- **What (other) courses/seminars would be appropriate?**
- **What role do ethics play?**
- **How do we include theory so as to maintain the degree of professionalization aimed at?**
- **Should translations be performed only into the mother tongue?**
- **Is a course on revision a ‘must’?**
- **What domain should be tackled in specialized translations?**
- **How should professional practice be included?**
- **Should public service translation be a programme of its own or a module that can be taken on option?**

We analyzed the curriculum of the previous MA programme and we decided that, in tune with current training directions (Kelly 2005, Kiraly 2000), as an overall approach, we would maintain the strong orientation towards professionalization and we would strive to enhance the offer of real as well as simulated project-based team-work. For obvious reasons, the core curriculum would still include translation theory, specialized translations (focusing on particular domains), CAT tools, terminology database design, market and management for translation services, etc. Other more specific aspects required individual analyses to be carried out, as detailed below.

Firstly, we took into consideration the background of the students. One problem that we had identified with the one-year programme was related to the language level. We were offering language enhancement solely through translation classes and this was insufficient to those students who had not completed a bachelor in languages or translation but other fields of study.

This conclusion included both aspects related to mother-tongue language enhancement as well as development for the two foreign working languages. Similarly, cultural enhancement had also been restrictive and was now in need of more attentive consideration. Linked to student background, we also felt that more emphasis had to be laid on business-related issues such as management and marketing (i.e. the client-translator relationship), deontology and ethics (i.e. awareness raising of legal implications to translation activities, business behavior including a realistic evaluation of individual competence). Looking at the Romanian market we found that many working translators are oblivious of their deontological obligations and have a (slightly) questionable ethical behavior. Notable situations include taking on a translation task when the translator lacks competence or research resources, renegotiating the price after the translation is completed, announcing delays after the deadline expires, etc. An important part of the training would be, thus, dedicated to developing skills that would allow trainees to function properly in a business environment. This aspect, together with the fact that students are quite reluctant to take theoretical courses, often identifying theory with lack of prospective application, determined us to also design the syllabus for *The Theories of Translation* as a ‘survival kit’ for the business world. Hence, the course is geared on functionalist principles (Vermeer 1996, Nord 1997) presenting the theory of the translation profession including market-development, process-methodology and product-requirements rather than a theoretical course in the form of an overview or summary of translation theories. In this way we are convinced that students will be able to view theory as a substantial back-up for their translation decisions, extratextual and intratextual alike, and that they will enter the translation market more aware of the business reality and more confident of their potential to succeed.

Secondly, we analyzed current needs on the market and we decided that in spite of a clear-cut trend in European training and practice to perform translations only into the mother tongue this would prove unrealistic to the Romanian context for reasons rooted in legislative provisions and market beliefs. Currently, Romanian legislation allows for translations into the foreign language to be performed and clients (even international clients) will contract such translations with Romanian translators primarily for financial reasons, i.e. the price on the Romanian market is lower than on the international scene, but also on account of rare language combinations including Romanian. Return translations seemed even more feasible in light of European Commission (Directorate-General of Translation) accepted translation methodology

(http://ec.europa.eu/dgs/translation/navigation/faq/faq_en.htm) that includes translations into a non-native language (practice involving “two-way method”, “relay method”, or “three-way method”), when there is a shortage of translators to cover all translation commissions or when the language combination is uncommon. As reinforcement to our decision, the standard EN 15038 does not rule out translations into the foreign language, but merely indicates that for this practice to be acceptable quality-wise the translator must master the target language, be that the native language or not (SR EN 15038 2006:7). Another aspect that became apparent on analyzing market trends and standard requirements was the necessity to develop revision competence as a competence partially-distinct to translation. Hence, it was decided that revision would be an adequate subject of study meant to reveal service particularities as well as text-bound strategies. A further issue of curriculum design rooted in a market-analysis involved the domains that would be worth tackling within specialized translation courses. The DGT presents a non-exhaustive list of subjects:

administration; agriculture and rural development; competition; taxation and customs union; education and culture; employment and social affairs; energy and transport; enterprise and industry; environment; external relations; fisheries and maritime affairs; health and consumer protection; information society and the media; internal market and services; economic and financial affairs; legal affairs; regional policy; research; statistics; trade.

(http://ec.europa.eu/dgs/translation/bookshelf/brochure_en.pdf:2-3)

Individual courses geared on all these subjects would prove unfeasible for reasons having to do with staff availability, financial profitability as well as general training objectives. However, this enumeration could prove useful if we chunked out larger categories, inclusive of the above subjects, corroborated with Romanian market needs. Thus the domains of most interest identified are: the law, administration, economy, IT, education, medicine (healthcare), the environment, and culture.

Thirdly, we reviewed the level of professional exposure that our students would have during their studies. In this respect we agreed that the one-week per semester TRADUTECH project (i.e. a network of universities involved in a mock real-life translation project) was not enough to develop professional awareness of project management. However, in the one-year programme there was no time for other type of extended practical undertakings. In the two-year

structure, students will have the possibility to apply for traineeships within the Erasmus framework or internships under the Leonardo network. Additionally, we have included a two-week fully credited professional practice period in a Romanian company/institution, with placement possibilities.

Lastly, we evaluated whether it would be feasible to offer different MA degrees focusing on different specialization (e.g. technical translation, public-service translation, subtitling and localization, etc.) or whether it would be more efficient to have one single translation programme with a bulk of common courses oriented on the development of translation competences and different specializations designed as modules on option. For a number of reasons, the latter structure seemed more feasible.

Consequently, the new structure contains, for the first year: *Romanian Language (linguistic principles of textual analysis and production)*, *B Language and Culture*, *C Language and Culture*, *Information and Communications Technology*, *Contemporary Translation Theories* and *Terminology*, and for the second year: *Information and Communications Technology*, *Production of Functional Texts*, *Translation – European Profession* (including marketing and management for translation service), *Terminology Project*, *Specialized Translations (A<>B)*, *Specialized Translations (A<>C)* (with a choice of domain categories such as *Public-service Translations (the Law, Healthcare, Education)*, *Translations for Diplomatic Relations and Administration*, *Scientific/Technical Translations*, *Audiovisual Translations*) and *Professional Practice*. On account of curriculum restrictions imposed by the Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education and our University's Curriculum Development Division, some subjects, initially designed as full self-sustaining one-semester courses found their way into other more content-comprehensive courses (9), e.g. the *Revision* module has been split up amongst a number of courses as would be *Theories of Translation*, *Translation – European Profession*, *Specialized Translations*; similarly *Management and Marketing for Translation Services* as well as *Deontology of Translation* are now subjects within the courses on *Theories of Translation* and *Translation – European Profession*.

We are confident that, at this stage, the structure proposed offers the necessary degree of flexibility, preparing trainees for a wider range of translation work. Given the multiple issues presented under 2., i.e. legislative, professional and educational in nature, public-service translation must make its way into educational programmes. However, until such full-size

programmes are recognized by relevant stakeholders (e.g. the Ministry, legal institutions, clients), designing an MA in Romania strictly on public-service translation is a sure failure. Immediate benefits will not be apparent to potential candidates until graduates of BA programmes stop receiving authorization to perform public-service translation without specialized translation training (at MA level), and until clients become aware of quality standards in translation. The chances for such a programme to be attractive on the educational scene are reduced also considering that the MA programme is free of tuition charges for a restrictive number of students, while the rest have to pay tuition fees (10). A broader approach is also justified by the fact that the Romanian public-service translation market seems to be heading for saturation; hence graduates should have the necessary training to enable them to perform translation work in an alternative field. At present, this evident saturation is also doubled by frequent lack of quality. We hope that through proper education, MA graduates will rid the market of unprofessional practices, in the public-service sphere as well as other domains.

The module on public-service translation as it is currently on offer targets a proper understanding of the legislative and professional context by referring to extratextual and intratextual elements. It is our objective to familiarize the trainee with: (1) **relevant legislation**, i.e. laws regulating the profession of public-service translation, rights and obligations, authorization procedures, legal relationship with the Notary Public or other institutions, (2) **management**, i.e. potential forms of business organizations for the public-service translator (freelancer vs. company), developing professional collaborations with other translators and/or domain-experts, (3) **marketing strategies**, i.e. values to be promoted, standards to be adopted, relationship with the client or other interested parties, description of the current market and what represents ‘the competition’, (4) **text production requirements** stipulated by law, (5) **translation brief typology**, i.e. frequent text types/genres for public-service translation, (6) **translation strategies** applicable in public-service translations, (7) **research resources** and **research methodology** for public-service translations, i.e. availability and reliability of sources, etc. From a practical perspective, we target the compilation of translation dossiers to include public-service source and target texts usable as specimens for relevant translation work.

We strongly feel that with this background, when a graduate of the MA enters the professional world and seeks authorization from the Ministry of Justice, s/he will be equipped to tackle this reality in full awareness of the issues pertaining to public-service translation.

Conclusion

If we can safely state that Romanian as a language of translation is gaining ground on European and international markets, and indeed we may, we have to observe with reluctance that the expansion of the Romanian market caught legislators and educators unprepared to deal with the phenomenon. The MA programme that we propose intends to fill this gap providing, in our view, a viable solution for public-service translations to be performed professionally on the market. We can only hope that the Ministry of Justice will embrace our recommendations and that other educational institutions throughout the country will duplicate our endeavor. Thus, in time, the activity of public-service translation will have reached a certain stability manifested by the competent performance of those undertaking public-service translation tasks. If today translators who perform this job competently have matured professionally through experience (sometimes even through ‘trial and error’) without any translation-specific training, we are confident that in future the competences of Romanian public-service translators will be acquired first through training and afterwards through experience, as is natural for any European profession.

Notes

(1) Applicants wishing to perform public-service translations, but who are graduates of a bachelor programme having majored in other fields of study, not languages, must first sit a translation test in the domain ‘the law’ with the Ministry of Culture before they can apply for the authorization at the Ministry of Justice. The problems identified in this article are also present (with minimal variation) for this category of novice public-service translators/interpreters.

(2) If the translator is authorized for two foreign languages, according to Romanian legislation, s/he may perform a translation from one foreign language into the other, if a translation into Romanian is also provided for the Notary Public’s benefit.

(3) The translator is free to deposit his/her specimen signature with as many Notary Public offices as s/he pleases. Legally, this action entails that the Notary Public is in the binding position to legalize the signature of the translator after having analyzed the necessary features of the ST, TT and the accuracy of the certification formulation. Hypothetically, this also entails a mutual non-binding understanding that the Notary Public will call onto the translator when s/he is dealing with foreign clients where translation/interpreting is required and the translator will accept tasks from the Notary Public on a priority basis. However, in the daily routine, given the large number of authorized translators, the Notaries Public will perform their legal duty to legalize (i.e. authenticate) the signatures of all translators that have deposited their signature, but s/he will probably work with a limited number of translators (also depending on the languages in communication), whereas the translator will sometimes find him/herself in a

situation to refuse particular tasks, if they fall outside the translator's domain of competence (so time-consuming research is necessary), or if this means having to postpone more lucrative tasks or tasks presented by recurrent clients.

(4) Such measures include: the posting of specimen signatures of public-service translators on the Ministry's website (this legalization would no longer be necessary as anyone could check to see if the signature is valid or not); the design of a standard seal for translators bearing the identifying markers of the Ministry of Justice, similar to the seal of the Notary Public; the inclusion on each page of a small-print footer containing the translator's certification formula + signature, a word count, a note indicating that no text was printed overleaf, etc.; compulsory archiving/logging of (ST/TT) documents by translators, etc.

(5) This action sometimes results in a refusal by the translator to affix a signature and seal to the translation simply because, on revision, it is observed that the translation is substandard and the translator does not want to be associated with such poor quality work. When this happens the client's most frequent assumption is that the translator wants to be paid the full price rather than half the price for the revision service and that there is nothing wrong with the text. To solve the problem, the client will either turn to another authorized translator for the signature and seal (which s/he is convinced s/he will obtain if s/he is persistent) or s/he will agree – not without mumbling and grumbling – to have the translation redone and pay the full translation price. After all, s/he needs the translation in a notarized form or even if this is not a requirement, it looks more official with 'all those signatures and seals'.

(6) The new MA developed as a two-year full-time study programme is unlikely to prove attractive to translators already on the market in need of specialized training. Such translators (even though they have become aware of the fact that they require specialized translator training to continue performing authorized translations and have expressed their interest to enhance their performance through education (Greere, forthcoming) will rarely find themselves in the situation that they can spare two years, often move to a new location, and spend the money on tuition fees. For this target group, professional development seems more effective in the form of continuous/lifelong learning programmes where the modules of the MA can be offered individually as separate short-span courses, ideally with an online component to optimize time and place constraints.

(7) The Department of Applied Modern Languages in Cluj has sent a document to the Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education where we propose amendments to the benchmark statement to allow professional translators to train in Translation Higher Education Programmes, even if only on a part-time/hourly-paid basis. At present, we frequently invite professional translators to speak at different events, but because of financial restrictions we cannot offer our guests extended modules for training.

(8) Sometimes students are biased against the potential of academic training to fulfil vocational objectives. They may be sceptical in what regards the suitability of courses for their future professional needs. Guest trainers who have little contact with the academic system but who face the market on a daily basis have increased credibility in the eyes of the students.

(9) These measures are, in fact, frowned upon by MA staff members as we feel that a one-year more comprehensive module restricts the transparency towards (and unity of) syllabus content and impacts negatively on prospective exchange students. The umbrella title is not indicative of what the module contains making it confusing to students regarding the content that is tackled during the training; additionally, the one-year structure will make it difficult for

students to take part in one-semester exchanges. In spite of these obvious drawbacks, that we have made known to the accreditation committee, we finally had to adjust the programme curriculum accordingly.

(10) Every year, the Romanian Ministry of Education subsidizes a number of students for tuition. These tuition bursaries are awarded on the basis of admission rankings.

Bibliographical References

AIIC official site, www.aiic.net.

ATR official site, www.atr.org.ro.

Confederation of EU Rectors' Conferences and the Association of European Universities (CRE)
(2000) "The Bologna Declaration on the European Space for Higher Education: an explanation" <http://ec.europa.eu/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf> (March 3, 2008).

Directorate General for Translation, European Master's in Translation
http://ec.europa.eu/dgs/translation/external_relations/universities/master_curriculum_en.pdf
(March 3, 2008).

European Commission, Directorate General for Translation, Communication Unit (2007)
Translating for a Multilingual Community, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities http://ec.europa.eu/dgs/translation/bookshelf/brochure_en.pdf
(March 6, 2008).

European Commission, Directorate General for Translation, Official website
http://ec.europa.eu/dgs/translation/index_en.htm (March 6, 2008).

European Committee for Standardization (CEN) (2006) *European Standard EN 15038 Translation Services-Service Requirements* Brussels: Management Center.

Greere, A.L. (2007) "The Impact of Bologna on LSP in Translator Training – Designing Specialized Translation Courses" in Proceedings of the 6th AELFE Conference, Lisbon, Portugal.

----- (forthcoming) 'Perspective in formarea traducatorilor si a interpretilor in invatamantul superior romanesc' (transl. Future of Translation and Interpreting Training in Romanian Higher Education), workshop moderated at the 2007 Annual Conference of the Romanian Translators Association, Sibiu, Romania.

IAMLADP, International Annual Meeting on Language Arrangement, Documentation and Publications, Universities' Contact Group, <http://www.iamladp.org/ucg.htm> (March 7, 2008).

Kelly, D. (2005) *A Handbook for Translator Trainers*. Manchester: St. Jerome Publishing

Kiraly, D. (2000) *A Social Constructivist Approach to Translator Education*. Manchester: St. Jerome Publishing.

Mayoral, R. (2003) *Translating Official Documents*. Manchester: St. Jerome Publishing

Nord, C. (1997) *Translating as a Purposeful Activity. Functionalist Approaches Explained*. Manchester: St. Jerome Publishing.

Report on Meeting of the Universities' Contact Group of the IAMLADP Working Group on Training at CCAB, Brussels, May 10 2007 (unpublished).

Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education, Guidelines for Quality Assessment of Study Programmes and Higher Education Institutions, http://www.aracis.ro/uploads/33/55/Partea_I_-_Ghid_evaluare_-_licenta_si_master.pdf, (March 3, 2008).

Romanian Ministry of Justice, List of Authorized Translators, <http://www.just.ro/MeniuStanga/Listapersoanelorautorizate/Traducatori/tabid/129/Default.aspx> (March 3, 2008).

Vermmer, H.J. (1996) *A Skopos Theory of Translation (some arguments for and against)*. Heidelberg: Textcontext Verlag.

Zori, F. (forthcoming) 'Optimizarea activitatii de traducator autorizat' (transl. Optimizing the activity of authorized translators) workshop moderated at the 2007 Annual Conference of the Romanian Translators Association, Sibiu, Romania.

**EL ÁRABE COMO LENGUA B EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA: PERSPECTIVAS DE
FUTURO PARA LA TRADUCCIÓN JURÍDICA Y LA MEDIACIÓN
INTERCULTURAL**

Abdellatif Aguessim El Ghazouani

Universidad de Granada

Grupo de investigación HUM 835

La facultad de Traducción e Interpretación de Granada ha sido pionera en la inclusión del idioma árabe como lengua B junto al alemán, francés e inglés desde el curso 2001-2002, por iniciativa de los entonces Decano de la facultad, Dr. D. José Antonio Sabio Pinilla y Director del Departamento de Traducción e Interpretación, Dr. D. Ricardo Muñoz Martín.

En este artículo intentaré demostrar que la traducción en la combinación lingüística árabe-español, ya sea directa o inversa ocupa un lugar, cada vez más importante, en el mercado profesional. Hoy en día, y a las puertas de que España alcance casi los 4 millones de inmigrantes, sin duda alguna, el colectivo más numeroso es el de habla árabe a su cabeza el marroquí, máxime si consideramos el importante número de estudiantes procedente de estos países. Este factor por un lado, y la gran demanda de estudios del árabe por otro, debido a los factores históricos y a los últimos acontecimientos políticos, tanto de ámbito nacional como internacional, han hecho crecer el número de mediadores interculturales y de traductores e intérpretes de árabe en los distintos organismos e instituciones.

Introducción

La traducción A-B-A (árabe) ocupa un lugar en la mayoría de los mercados profesionales. Hoy en día, y a las puertas de que España alcance casi los 4,5 millones de inmigrantes, sin duda alguna, el colectivo más numeroso es el de habla árabe a su cabeza el marroquí, más aún si contamos el número importante de estudiantes procedentes de estos países. Este factor por un lado, la gran demanda de los estudios de la lengua árabe por otro, debido a la historia y a los últimos acontecimientos políticos tanto dentro del panorama nacional como fuera.

Del mismo modo, intentaré justificar en esta aportación el papel fundamental que desempeña tanto el traductor/intérprete como el mediador intercultural en la comunicación, es decir, en el acercamiento de las ideas y el conocer al otro, al desconocido y, en definitiva la integración de estos colectivos.

Inmigrantes en España

Desde hace unos 18 años se han producido muchos cambios en lo que se refiere al fenómeno de la inmigración en España, que ha pasado de ser un país de emigrantes a ser un país de destino de inmigrantes de múltiples nacionalidades.

En una sociedad donde la diversidad es un hecho creciente, los cambios sociales son evidentes por la presencia, cada vez más considerable de personas con otro bagaje cultural, por ello, a continuación voy a intentar ofrecer una visión general sobre el número de inmigrantes que viven entre nosotros para justificar el importante papel que puede llegar a desempeñar la traducción y la interpretación así como la mediación intercultural para superar las barreras lingüísticas y por consiguiente facilitar la comunicación.

Hoy en día, la concentración de inmigrantes en España se refleja en las comunidades Autónomas de Cataluña, Madrid, Valencia y Andalucía, agrupan a más de tres cuartas partes (65,40%) de los extranjeros con tarjeta o autorización de residencia en vigor en España al finalizar diciembre de 2007.

Extranjeros según Comunidad Autónoma

COMUNIDAD AUTÓNOMA	RÉGIMEN GENERAL	RÉGIMEN COMUNITARIO	TOTAL
Cataluña	621.670	238.905	860.575
Madrid	431.500	280.511	712.011
Valencia	264.242	253.166	517.408
Andalucía	252.743	251.379	504.122
Islas Canarias	91.887	114.477	206.364
Murcia	143.441	45.156	188.597
Baleares	79.105	87.831	166.936
Castilla – La Mancha	98.889	62.007	160.896
Aragón	80.648	67.671	148.319
Castilla y León	79.874	66.526	146.400
Etc	--	--	--
TOTAL	2.357.218	1.621.796	3.979.014

(Fuente: Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 31/12/2007)

El 38,87% de los extranjeros son ciudadanos comunitarios, el 2,89% europeos de países no comunitarios, el 30,55% iberoamericanos, el 21,15% africanos, el 6% asiáticos, el

0,48% norteamericanos y el 0,05% nacionales de países de Oceanía. 1.130 personas no constaban la nacionalidad o figuraban como apátridas.

Residentes Extranjeros según Continente	España
Total Europa Comunitaria	1.546.309
Total Iberoamérica	1.215.351
Total Africa	841.211
Total Asia	238.770
Total Resto Europa	114.936
Total América Del Norte	19.256
Total Oceanía	2.051
Apátridas y No Consta	1.130
Etc	---
TOTAL	3.979.014

(Fuente: Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 31/12/2007)

En lo que respecta la nacionalidad, la mayoría son marroquíes, rumanos, ecuatorianos, colombianos y británicos. Los inmigrantes de estas cinco nacionalidades representan el 50,74% del total de extranjeros residentes en España. Seguían en importancia numérica el colectivo chino, italiano, peruano, argentino y alemán.

PROVINCIA	REGIMEN GENERAL	REGIMEN COMUNITARIO	TOTAL
Málaga	65.776	103.580	169.356
Almería	79.552	44.686	124.238
Granada	26.748	30.035	56.783
Sevilla	28.824	25.650	54.474
Cádiz	11.751	18.782	30.533
Huelva	15.853	14.276	30.129
Jaén	14.537	5.387	19.924
Córdoba	9.702	8.983	18.685
ANDALUCIA	252.743	251.379	504.122

(Fuente: Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 31/12/2007)

En lo que se refiere a la nacionalidad, la mayoría son marroquíes, rumanos, ecuatorianos, colombianos, británicos, búlgaros, italianos, chinos, peruanos y portugueses. Los inmigrantes de estas diez nacionalidades representan el 67,64% del total de extranjeros residentes en España.

País de Residentes Extranjeros (I)	España 30/12/2007	País de Residentes Extranjeros (II)	España 30/12/2007
Marruecos	648.735	Bolivia	69.109
Rumania	603.889	Ucrania	62.409
Ecuador	395.808	Argelia	45.825
Colombia	254.301	Cuba	45.068
Reino Unido	198.638	Brasil	39.170
Bulgaria	127.058	Pakistán	36.384
Italia	124.936	Venezuela	33.262
China	119.859	Senegal	33.217
Perú	116.202	Uruguay	31.092
Portugal	101.818	Holanda	30.055
Argentina	96.055	Rusia	29.297
Alemania	91.670	Filipinas	25.051
Polonia	70.850	Chile	24.841
R. Dominicana	70.775	U.S.A	17.493
Francia	68.377	Etc..	--

(Fuente: Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 31/12/2007)

La lengua árabe en la facultad de traducción e interpretación de Granada

La F. T. I. de Granada ha sido pionera en la inclusión del idioma árabe como lengua B desde el curso 2001-2002, por iniciativa del entonces Decano de la facultad Dr. D. José Antonio Sabio Pinilla y del entonces Director del Departamento de traducción e interpretación Dr. D. Ricardo Muñoz. Se aprueba por unanimidad en Comisión del Gobierno del Centro con fecha del 15/12/2000 y se ratifica por unanimidad en la Junta de Facultad con fecha del 22/01/2001.

La gran mayoría de los estudiantes de traducción de árabe que se encuentran matriculados en los estudios de Traducción e interpretación de Granada son los que cursan la titulación en su totalidad desde el primer ciclo y hasta la fecha un número reducido lo hace accediendo al segundo ciclo por la pasarela tras superar una prueba.

En el curso 2006/2007 casi el 40% de los estudiantes procede de Marruecos —a pesar de que en dicho país (Tánger) existe una Diplomatura en Traducción “École Roi Fahd de Traduction”—, además de otros procedentes del Líbano, Jordania, Argelia y el resto españoles de diversos puntos del país. Esto significa que nuestra facultad tiene bastante fama a nivel internacional, y no de ahora sino de hace bastantes años. En general, hay un gran número de estudiantes extranjeros de Licenciatura y esto la convierte en un auténtico centro multicultural. Igualmente, en el máster hay unos cuantos araboparlantes matriculados.

La lengua árabe

El árabe pertenece a la rama semítica meridional de la familia afroasiática, y es una de las lenguas con mayor número de hablantes en el mundo. El árabe clásico es la lengua del Corán y, por ello se utiliza como segunda lengua en todo el mundo musulmán y su influencia es más que notable en otros idiomas como el persa y el turco, etc. Igualmente, se destaca la herencia del árabe en lenguas europeas, por razones históricas, y muy especialmente en el castellano, donde existen unas 4.000 palabras.

Árabe estándar y árabe dialectal

Éstas son las dos las formas principales en que se presenta la lengua árabe, existen importantes diferencias entre ellas y conviven en situación de diglosia. El árabe culto, llamado igualmente elocuente o clásico, es una lengua de gran prestigio asociada a la religión, a la literatura, a la ciencia, etc., por lo tanto es la lengua oficial de todos los países árabes: la administración, la prensa y la enseñanza, etc. En cuanto a los dialectos, muchos autores los consideran como lenguas diferentes que tienen la misma raíz y se pueden dividir en dialectos orientales y occidentales.

Necesidad del árabe en los estudios de traducción e interpretación

A lo largo de los siglos la traducción de documentos jurídicos ha ocupado un lugar privilegiado en el seno de las sociedades ya que facilita la comunicación entre los distintos pueblos que habitamos este planeta. En nuestros tiempos, las relaciones entre seres humanos se han intensificado más, máxime con el rápido y considerable aumento de los inmigrantes establecidos entre nosotros, acompañados de su idioma y de su bagaje y trasfondo cultural.

Es un papel fundamental el que desempeña el traductor/intérprete, que al fin y al cabo es un mediador intercultural en la comunicación, es decir, en el acercamiento de las ideas y el conocer al otro, al desconocido.

Formación continua en traducción árabe/español/árabe

En lo que respecta la formación continua en cuanto a la enseñanza de la traducción del árabe al español pues los más destacable son dos centros:

- La Escuela de Traductores de Toledo que pertenece a la Universidad de Castilla-La Mancha donde se ofrece todos los años una variedad de talleres y un seminario:
 - a. Taller de textos de Naciones Unidas
 - b. Taller de traducción periodística:
 - c. Taller de textos clásicos
 - d. Taller de traducción de ensayo

- e. Taller de traducción jurídica
- f. Taller de traducción económica

Estos talleres junto al seminario de traducción de árabe/español que se organiza todos los años (septiembre) conducen a la obtención de Curso de Especialista en Traducción árabe-español (Postgrado).

Además, se ha organizado por primera vez en el curso 2006-2007 un taller de interpretación simultánea árabe/español. En lo que se refiere a la lengua árabe, se ofrecen cursos de árabe culto, dialecto marroquí y caligrafía árabe.

- En cuanto al segundo centro: Universidad de Alcalá pues, organiza cursos sobre traducción e interpretación de carácter jurídico-legal y administrativo árabe/español y otros idiomas como el chino, inglés, francés, polaco, rumano y ruso. El objetivo principal de este curso es formar a profesionales y especialistas que sirvan de enlace lingüístico y cultural entre la administración y la población extranjera que no domina o desconoce el idioma español. Normalmente estos cursos se suelen realizar entre los meses de enero-febrero en Alcalá de Henares.

El cometido de la traducción y la interpretación

Los pueblos son cada vez más multiculturales y para acercar posiciones entre ellos la traducción —que constituye quizás una de las disciplinas más antiguas que se practican— es una pieza fundamental para lograrlo. Como se puede deducir del apartado anterior, hay una diversidad muy grande en lo que se refiere a la procedencia de los extranjeros que traen consigo su idioma y su cultura (alemán, árabe, inglés, francés, ruso, ucraniano, rumano, italiano, chino, húngaro, y un largo etcétera).

A día de hoy, es evidente el importante aumento de arabohablantes y de hispanohablantes, máxime con la creciente cooperación entre los países de habla hispana, encabezados por España, y los países árabes pues, las traducciones e interpretaciones entre ambos idiomas, sobre todo en la jurídica y la jurada, y de los traductores e intérpretes que se encuentran ya en comisarías, hospitales, juzgados, instituciones penitenciarias, etc., aunque desgraciadamente sólo en ciertos meses del año. Sin embargo, se nota un ligero esfuerzo por parte de la administración y prueba de ello las últimas convocatorias (octubre 2006 y diciembre 2007) para contratar a traductores e intérpretes fijos en el Ministerio del Interior. A continuación, voy a ofrecer una pincelada sobre el número de personas extranjeras arabohablantes afincadas en España ya que, al fin y al cabo, es la lengua que nos interesa en este trabajo.

Residentes de origen árabe

PAÍS	España 30/12/2007
Marruecos	648.735
Argelia	45.825
Mauritania	8.753
Egipto	2.572
Siria	2.029
Túnez	1.561
Líbano	1.280
Jordania	1.013
Irak	756
Palestina	409
Etc	--
TOTAL	712.933

(Fuente: Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 31/12/2007)

El total de residentes árabes es de **712.933** personas

Estudiantes Extranjeros de origen árabe

Marruecos	2.257
Argelia	199
Siria	103
Egipto	95
Túnez	80
Líbano	60
Palestina	57
Jordania	48
Irak	46
Libia	34
Mauritania	32
TOTAL	3.011

(Fuente: Anuario estadístico de inmigración, Secretaría de Estado de inmigración y emigración: 31/12/2006)

Por lo cual el total de estudiantes árabes es: **2989 + 712.933** (residentes) = **715.922**. Sin embargo, a este número le debemos añadir las personas extranjeras de otros países de habla árabe ya que no figuran en las estadísticas como Kuwait, Emiratos Árabes, Bahrein, Arabia Saudí, Omán, Qatar, Libia, Sudán o Somalia. Otros formarán parte de los Apátridas y No consta.

Hoy en día, a parte de que la facultad de traducción es la única que ofrece árabe como lengua B, en otras universidades existe pero, únicamente como lengua C, como por ejemplo: Alicante, Autónoma de Barcelona, Autónoma de Madrid, Málaga, Murcia, etc.

En lo que concierne los estudios de filología árabe pues, podemos encontrarlos en los siguientes centros: Alicante, Barcelona, Cádiz, Granada, Málaga, Madrid, Salamanca, Sevilla, etc.

Mercado profesional en traducción e interpretación de árabe

De lo anterior queda patente que hay un potencial importante tanto en los nativos españoles como en los arabohablantes afincados en nuestro país. Esto quiere decir, más demanda para este idioma y la mayoría de estos estudiantes o licenciados ven en los estudios de traducción e interpretación una salida más consolidada, máxime en lo que se refiere a la investigación, ya que queda mucho por hacer:

Es evidente que el perfil profesional de la traducción está, en gran parte, determinado por la exigencia cambiantes de un mercado de la traducción creciente y cada vez más universal por el desarrollo de las nuevas tecnologías y su incorporación al trabajo diario de los traductores, y por un creciente enfoque multidisciplinar en los campos del saber. (Profesora Doroty Kelly et al (2003: 44)).

La creciente demanda del árabe, la globalización de los mercados y la creciente movilidad de personas y mercancías crean una demanda de traducción de todo tipo de documentos (Inmigración, Extranjería, documentos jurídicos-administrativos, académicos, comerciales y económicos). De la misma manera esta presencia de la traducción de árabe A-B-A en el mercado profesional requiere de su presencia en la formación de los futuros traductores si quieren estar capacitados para responder a las exigencias del mercado.

Un actor más en la inmigración: El mediador intercultural

Estamos ante una figura totalmente nueva en España que surgió como consecuencia de la inmigración y lo que supone su convivencia en el seno de la sociedad española. Al fin y al cabo, la mediación es, simplemente, un proceso de mejora en la comunicación. Según Funes Lapponi *et al* (2002: 12) la mediación surge a finales de los años setenta del siglo XX en los Estados Unidos, siendo una vía de promover la convivencia entre las partes, para la resolución de sus conflictos, a la vez que desarrolla habilidades prosociales y cooperativas, ya que no se centra en la resolución del conflicto, sino en la transformación de la relación entre las partes.

En España las Comunidades Autónomas más pioneras en contratar a mediadores interculturales son siguiendo este orden Cataluña, País Vasco, Madrid y Andalucía, y por supuesto, con una diferencia de años entre las tres primeras y la última. Huelva fue la primera provincia andaluza en contratar mediadores, hoy en día, prácticamente están en todos los pueblos dónde hay inmigrantes, por ejemplo, Lepe, Moguer, etc.. En lo que se refiere a

Granada, actualmente existen varios contratados a tiempo completo por el Ayuntamiento y también un asesor jurídico de inmigrantes (SAE)¹.

Merece la pena destacar que una de las tareas básicas del mediador —sobre todo con inmigrantes—, es la de traducir e interpretar. La mediación en el libro de Ducoli *Formación de mediadores interculturales* “es trabajar para transformar la diferencia en riqueza y sentirse por ello más disponible y más apto para abrir un porvenir capaz de un equilibrio nuevo”.

Aunque en torno a la figura de este profesional hay mucha polémica sobre el uso de los idiomas en la mayoría de su trabajo es cierto que existe cierta dificultad en su comprensión y su ubicación como parte de un equipo interdisciplinario de intervención.

Según los mediadores ellos no suponen una competencia para los demás profesionales, sino una pieza más imprescindible en la intervención con colectivos minoritarios. Como mediador y traductor a la vez, los dos profesionales, para la consecución de un trabajo bien hecho, tienen que dominar lo lingüístico y lo extralingüístico en ambos idiomas y que es en definitiva estar impregnado de las dos culturas.

Investigación: un campo amplio

El discurso jurídico de cualquier idioma es complejo y complicado, pues es un campo de hondo significado social; posee unas cualidades muy específicas que, en muchos casos, son comunes a todos los idiomas y el discurso jurídico árabe no es la excepción. Recordemos, una vez más, que para traducir un texto perteneciente a este ámbito jurídico —es una labor multidisciplinar—, no son suficientes los conocimientos de derecho, sino también se deben tener muy en cuenta los aspectos lingüísticos, tanto en la lengua de origen como en la lengua de llegada así como el trasfondo cultural.

Mi trabajo empezó indirectamente en el año 1991 con mi inicio en la ardua batalla de permisos de trabajo²; por un lado, por mi interés por la legislación española que regula la situación de los extranjeros, y por otro, como consecuencia de mi trabajo de investigación. Ello significó iniciarme en un campo científico muy poco estudiado, tanto en el mundo árabe —en particular Marruecos— como en España. A decir verdad, los estudios teóricos y prácticos son muy escasos y pienso que se debe en parte a la falta de interés y a la dificultad de los textos especializados, especialmente, si se le añade su relación con el fenómeno de la inmigración, ya que la presión que los organismos oficiales ejercen en la figura del

¹

traductor/intérprete es enorme, haciéndola en algunas ocasiones difícilmente soportable. Sin embargo, constato que hay un avance considerable en cuanto a la traducción literaria.

El diccionario es una herramienta útil, tanto para el traductor como para el mediador intercultural, ya que parte del ámbito en que se mueve y que es el de Derecho, por lo cual es imprescindible contar con una ayuda y que sabemos que no existía antes.

La necesidad que los traductores tienen de la utilización de diccionarios específicos sobre el campo jurídico viene siendo una exigencia desde años que pretendí satisfacer con la elaboración de este diccionario jurídico en la combinación lingüística español-árabe. Este diccionario fue concebido al principio como una herramienta de trabajo y como una ayuda para los estudiantes de traducción e interpretación, pero después se comprobó, con un mayor y más exhaustivo contenido, que su manejo sería igualmente provechoso tanto para abogados como para cualquier otro profesional que, de forma directa o indirecta, trabaje en el campo del Derecho, ya sea en un idioma o en otro.

Ejemplo de traducción jurídico-administrativa-social

Como mencioné más arriba el diccionario jurídico español-árabe fue consecuencia de mi interés por la legislación española, más aún cuando he trabajado como traductor e intérprete con la Policía y la Guardia Civil de Granada y cuando realicé los cursos de *Experto Universitario en Mediación Intercultural* y *Experto Universitario en Asesoramiento jurídico de los inmigrantes en la Unión Europea y en España*, así como en el *Máster en Derecho de Extranjería*³. Todo esto se plasmó a raíz de mi traducción de la anterior Ley de Extranjería³ (fue idea personal), cuya presentación se hizo el día 28 de junio de 2001 en la sede de la Fundación Euroárabe en la ciudad de Granada.

En cuanto a la segunda y vigente⁴, su traducción formó parte de mi investigación para obtener el título de Doctor en Traducción por la Universidad de Granada —publicada, por fin, en 2007—, Tesis Doctoral que se defendió en 2005.

Hay un principio en Derecho, que dice que la ignorancia de las leyes no exime de su cumplimiento, por lo que es evidente la necesidad de que el extranjero conozca bien esta ley, reguladora de sus derechos y sus deberes. Una ley de extranjería se supone que debe garantizar y facilitar la convivencia multicultural; por eso, más que una traducción, es una necesidad social, imprescindible para hacer posible el ejercicio de los derechos y el correcto cumplimiento de las obligaciones.

La idea de proceder a traducir las citadas leyes y la elaboración del diccionario jurídico español-árabe tuvo su gestación en el contacto constante con los inmigrantes árabes, que me hicieron llegar sus preocupaciones e inquietudes. Todos estos factores me ayudaron a tomar aquella decisión basándome, en primer lugar, en lo que afirma la profesora Moya Escudero (2001: 4): “Que el aprendizaje de la lengua y la cultura españolas es uno de los pilares fundamentales para lograr una correcta integración de los extranjeros en el seno de la sociedad hispana en condiciones de igualdad”.

Sin duda alguna, en lo que se refiere a la investigación en traducción jurídica de árabe y a la mediación intercultural⁵, prácticamente constituyen un campo virgen. En este sentido, animo a los interesados a que sigan trabajando en esta línea.

Conclusión

Somos conscientes de que este proceso de aprendizaje e integración es lento y necesita muchos esfuerzos; por eso, espero que el diccionario y la traducción de este tipo de documentos hayan logrado el principal de sus objetivos: informar y ayudar en la integración. Del mismo modo, espero que la implantación del árabe como lengua B en la facultad de traducción e interpretación de Granada, en especial los futuros licenciados añadan su granito de arena al tan deseado objetivo.

La presencia de inmigrantes suele plantear retos y exigencias para las sociedades de acogida, por ello no hay que desmerecer el trabajo que ambos profesionales realizan en el contexto de la inmigración y sobre todo en el ámbito del Derecho, esto es, para equilibrar las balanzas, lingüísticamente hablando.

Notas

(1) Servicio de Atención al Emigrante.

(2) Llamados ahora *autorización para trabajar*.

(3) *Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, de reforma de la L. O. 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social* (BOE de 12 de enero de 2001).

(4) *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su redacción dada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre y por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre*.

(5) Aunque hay muchas publicaciones.

Referencias bibliográficas

- Abril Martí, M. I. (2006). *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral: Granada.
- Consejería para la Igualdad y bienestar Social (2005). “La Mediación Intercultural”. Documento disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/contenidos/cas.asp?cod_contexto=4&id_Contenido=616 (Consultado: 28 de septiembre de 2005), p. 1.
- Ducoli, B. (2004). “Formación de mediadores interculturales”. Consejería de Bienestar Social. La mediación Intercultural. Documento disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/contenidos/cas.asp?cod_contexto=4&id_Contenido=616 (Consultado: 28 de septiembre de 2005), p. 1.
- Funes Lapponi, Silvina. *et al.* (2002). “Una aproximación al concepto de mediación socioeducativa”. En: *Ofrim*. Madrid. pp. 12-13.
- Kelly, D. *et al.* (2003). “La traducción A-B en el mercado profesional”. En Kelly, D. (eds.). *La direccionalidad en traducción e interpretación: perspectivas teóricas, profesionales y didácticas*. Granada: Atrio, pp. 43-64.
- Martin, A. (2000). “La interpretación social en España”. En Kelly, D. (ed.). *La traducción y la interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares. Col. Interlingua, pp. 207-223.
- Moya Escudero, M. (coord.). (2001). *Comentario sistemático a la Ley de Extranjería (L.O. 4/2000 Y L.O. 8/2000)*. Granada: Comares.
- Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. (2006). *Anuario estadístico de inmigración*. En: www.mtas.es (Consultado: 10 de diciembre de 2007).
- (2008). *Extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor a 31 de diciembre de 2007*. En: www.mtas.es (Consultado: 28 de enero de 2008).
- Six, J.F. (1997). *Dinámica de la Mediación*. Barcelona: Paidós. pp. 205-206.
- Valero Garcés, C. (2003). (ed.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, Colección Interlingua.
- (2003). “Avances en la eliminación de barreras lingüísticas en entornos multiculturales: ¿de la infancia a la juventud en la traducción e interpretación en los servicios públicos?”. En: Emilio Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada: Atrio (2 Vols.), Vol. I.

INTERPRETER STUDENTS INTERACTING IN THE CYBERSPACE CLASSROOM

Hanne Skaaden

Oslo University College

The article demonstrates how a pedagogical approach inspired by *experiential learning* (Kolb, 1984; Boyatzis et al., 1995) is fruitfully employed in the learning activities of interpreter students interacting in the cyber classroom. Issues addressed are those of student variation and the integration of theory and practice in interpreter training. Based on the online learning activities of three sets of students, it is illustrated how the pedagogical approach chosen supports interactive learning in a group of students characterized by variation.

The need for trained interpreters in the public sector

In the public sector interpreting enables public servants and professionals to inform, guide and hear the parties in the case at hand despite language barriers (Skaaden 2001). Hence, enhanced professionalism among the performers of interpreting in the public sector is of importance, not only to those who lack sufficient skills in the majority language, but also to professionals who need interpreting to carry out their professional duties. Yet, training options for interpreters who perform in the public sector are scarce, even on a world scale (Ozolins 2000). When training courses exist, they are often limited to a few “big” languages (Kilpeläinen 1997), thus, seldom meet with the real needs of the society in terms of the languages where interpreting is required. This state of affairs is in part linked to factors inherent in the profession’s nature and the fact that the development of functional training for public sector interpreters faces a number of structural as well as pedagogical challenges pertaining to e.g., the complexity of the skills involved; the integration of theory and practice; the profession’s freelance nature; the number of languages where training is needed; the constant fluctuation in the languages needed, etc. (cf. e.g. Gentile 1995; Steyn 1999; Skaaden and Wattne, *in press*).

In Norway an independent accreditation exam for interpreters to the public sector was established in 1997 (Mortensen 1998), and Norway to date has 150 accredited interpreters covering 18 different languages (source IMDi). In addition, approximately 250 interpreter

students covering 16 working languages completed a one semester training course from 1985 to 2003. Each year there is a registered need for interpreting in more than 100 languages in Norway, however (source: IMDi). To improve the situation, the Norwegian authorities in 2003 launched a project testing internet based training for interpreter students at four universities and colleges. Covering 32 working languages, the project in its three year duration produced 630 students who completed a 30 merits course (i.e., equalling the former one semester course). In 2007 the internet based training was made a permanent offer at Oslo University College.

Student variation in the current data

The current data are drawn from the learning activities of three sets of students participating in the project, i.e., two classes at the University of Oslo in 2004 and 2005, and from the class attending Oslo University College in 2007/08:

The 2004 class representing 12 language groups: Albanian, Amharic, Dari, French, Mandarin, Persian, Somali, Sorani Kurd, Thai, Turkish, Urdu, Vietnamese.

The 2005 class representing 9 language groups: Arabic, Dari, Persian, Polish, Somali, Sorani Kurd, Spanish, Urdu, Tamil.

The 2007/08 class representing 16 language groups: Arabic, Bosnian/Croatian/ Serbian, Bulgarian, Chechen, Dutch, English, German, Kirundi, Mandarin, Pashto, Polish, Rumanian, Russian, Spanish, Swahili, Tigrinya.

With a completion rate well over 80%, 94 students completed the full course in 2004, and 67 in 2005. In the current course at Oslo University College the first theoretical exam had a 90% completion rate. Hence, the interpreter students are highly motivated students.

To attend the courses, the students have to pass an admission exam that tests their listening and production skills in both languages. However, in addition to the linguistic variation represented by their different working languages, the students' background varies according to age and educational background, as well as according to bilingual profile. A majority of the students are adult migrants who have acquired Norwegian as a second language, some are born in Norway but have migrant background via their parents, and a few are native Norwegians who acquired their other working language abroad.

An experience based model for interpreter training

The basic aim of the course is to prepare the student for the interpreting of institutional dialogues within the framework of the Norwegian public services. The overall aim is to build

the base of a professional identity, and support the students' development of strategies and techniques for handling the linguistic, psychological and social challenges they meet with in their everyday practice in the public sector. The course's duration is thirty-two weeks, including two exams: an essay on applied interpreting ethics, and a practical exam where the student consecutively interprets a role-played institutional discourse.

Since interpreting is a subject that requires the exercise of practical skills, the learning activities in the cyber classroom interplay with on-campus classes. The primary goal of the on-campus classes is to improve the students' technical interpreting skills. The on-campus activities thus mainly consist of interpreting exercises in groups of 15-20 students from 2-3 language groups. In the interpreting exercises the students play the roles of professional and client, while the exercising student interprets their dialogue. The surrounding students have observational tasks focused on the exercising student's linguistic and interpreting skills. The on-campus weekend classes are integrated in the thematic progression of the online activities, but will not be further described here (for further description see Skaaden 2006).

While the students meet physically only six weekends during the course, they meet every week in the cyber classroom. Hence, the online learning activities are the basic driving force in the course. In the cyber classroom student activity and interactivity are key concepts in creating a viable learning environment. In his experiential learning model, Kolb (1984, cf. Boyatzis et al. 1995) emphasizes the value of utilizing the students' own experiences in professional education, and argues in favour of "learning" over "teaching". In his pedagogical framework the student is the main resource in the learning process, and the teacher's role is that of learning facilitator. Hence, rather than providing the right answers the teacher's main task is to pose questions that instigate the students' reflections on their own experiences. In our model, this approach is applied both in the organization of the on-campus and online learning activities. The experiential learning approach is well suited for online learning, since the cyber classroom disfavours the omniscient professor, and favour student activity and interactivity.

Interpreter students interacting in the cyberspace classroom

For the cyberspace classroom to succeed, predictability, structure and rhythm is essential. A golden rule in online interaction with students is, furthermore, to "keep it simple" in order make sure that the students' home technology can keep up. To adjust to these requirements, all online activities between the weekend gatherings are carried out via the learning platform *Fronter* (www.fronter.no).

Fronter is a powerful platform with plenty of options for interaction. A primary goal for the teacher is therefore to close options that are not to be utilized and to structure the channels in such a manner that the students know what to do where and when. The metaphor used for *Fronter*'s learning environment is "room". In our model each student has access to two rooms; an *auditorium* for learning activities on general interpreting issues, and a *language room* for interaction within the language group. In the language rooms each group discusses bilingual issues and shares background knowledge on the institutions of the societies where their working language is spoken. All students have access to the auditorium, but are divided into smaller groups for interaction in the synchronous channel.

Interactivity is emphasized as a basic requirement for the cyber classroom to succeed. In addition to the exchange of documents and links in both auditorium and language rooms our cyberspace classroom, makes use of two types of interactive channels: asynchronous forum channels and synchronous chat channels. The activities in the auditorium and language room interplay in two-week cycle: Every second week new learning material is presented in the auditorium, and discussed in its interactive channels the following week – when new learning material is presented in the language rooms, and vice versa. The basic structure of the activities is organized similarly in both types of rooms, although the topics discussed differ. The similarity in structure, however, ensures the necessary predictability and rhythm to make the students feel confident in their interactions. In the following our focus of attention is to be placed on our utilization of the interactive channels of the auditorium.

Creating interactivity in the cyberspace classroom

In the auditorium a short *focus text* is presented to the students every second week. The text' focal point is a selected topic related to interpreting in the public sector, e.g., interpreter neutrality and fidelity; professional secrecy; culture, prejudice and the individual; the interpreter's own health and the risk of burn-out; how to draw the line between the interpreter's area of responsibility and that of the professional in charge of the institutional discourse. The focus text simultaneously points to relevant literature in the curriculum, and introduces issues for further discussion. The subsequent week the chosen topic is the foundation of the students' discussions in the interactive channels.

An asynchronous forum channel

The asynchronous forum channel functions much like e-mail, but everyone with access can read every posting. The forum channel allows for postings of some length, and is

well suited for case-discussions. Hence, for each focus text presented the students are asked to discuss a related case presented by the teacher in the forum channel. The point of the discussion is not for the student to search for the “right” answer, but rather to reflect on the options available in a given situation, and on the consequences of their choices. In order to open the group up for reflection it is therefore important that the teacher restricts her own participation to providing issues for discussion:

Example 1: The interpreter’s area of responsibility (1)

Discuss the below dilemma after having read Focus Text 1 - “The interpreter’s function and area of responsibility”: You are interpreting at a lawyer’s office in an asylum case. In the course of the dialogue the lawyer says to his client: “This is serious. You have to contact the newspapers. I cannot help you with that, however. You have to do it yourself, possibly, with help from the interpreter”. Discuss what the interpreter can and should do in this situation, as well as the consequences of the interpreter’s choice if: 1) the interpreter cuts in immediately and reminds both interlocutors of the interpreter’s area of responsibility, 2) waits till the conversation ends, and then informs both parties that the task of finding a journalist who is willing to write about the case falls outside the interpreter’s area of responsibility; 3) lets the whole episode slide without commenting.

Fig. 1a illustrates the teacher’s case presentation in *Fronter* and fig. 1b a student’s response.

INSERT FIG. 1a and 1b

As indicated in the lower left corner of fig. 1a, 94 students have read the case. Not all students write their own suggestions as thoroughly as the student in fig. 1b. However, reading other students’ postings also provides for reflection and learning. The student in fig. 1b chooses alternative 1, “the interpreter should interrupt immediately”, and argues why she finds the consequences of this solution least harming to the communication. As the headlines of their postings indicate, other students choose the second alternative, and argue in favour of not interrupting till the conversation between the lawyer and his client is finished.

A synergy effect from the teacher’s case presentations is that the students produce their own case descriptions and put them up for discussion. The case in 2 was posted by a student in the 2004-group after having read the teacher’s above case description.

Example 2: For the patient's best

You are called to the ward of oncology to interpret for a doctor and a patient. The patient is waiting for her last test results, and is accompanied to the appointment by her husband. As you are about to enter the doctor's room the husband pulls you aside and insists: "I know that Norwegian doctors may tell their patients 'you are going to die soon'. If the doctor does, I beg of you, do not interpret this for my wife. I do not want her to lose all hope." –What will you do in this situation? –Discuss the consequences of the choice made by the interpreter in the situation.

When the teacher later introduced the case in 2 for a new group of students, the response in 3 was elicited among a number of other responses:

Example 3: The difficult conversation

To talk about death is always difficult, independent of your cultural background. It is something we try to avoid till we are confronted with the issue. This might be linked to our fear of dying or the helplessness we feel when struck by grief. Interpreting for patients suffering from cancer is hard. You cannot leave out the difficult parts to spare the patient. [...] I have myself experienced such a difficult situation as an interpreter. A man had died in a tragic accident and his wife came to Norway to pick up the deceased. I have to admit that I was very worried before the assignment. I was expecting the woman would turn to me with her grief and despair since I was the only one who could speak her language. I spoke to the undertaker about my worries before the assignment. He was incredibly professional and steered the conversation in such a manner that the woman did not get the opportunity to turn directly to me. At the same time he placed me at his side, and not between himself and the mourning wife. It was a tough experience to see the dead body and interpret the practical information about the coffin and the rules for transportation of dead bodies etc. Afterwards the mourning woman was picked up by representatives from her husband's company.

The above excerpts illustrate that the asynchronous channel allows the students to open their hearts about the challenges they meet with on a regular basis, but have few options to discuss. In particular, the students' own case writings represent an important learning path.

The process of anonymizing and presenting your own experiences in a generalized framework provides reflection. Simultaneously, the students relate their own experiences in light of the theoretical approaches of the focus texts and curriculum. As exemplified in 3, the students' own reflections often contain proposals for strategies that may apply to related issues, e.g., on drawing the boundaries between the interpreter's area of responsibility and that of the professional in charge of the situation. The latter is an issue that the discussions frequently return to, as the below excerpts from the synchronous chat discussions illustrate.

The synchronous chat channel

The synchronous chat channel, where the participants lead a "conversation" via their keyboards, allows for online interaction that occurs in real time. An advantage of the chat channel is that it creates dynamics in the learning environment, and motivates the students to attend the cyber classroom. In their text book on how to facilitate learning in the cyberspace classroom Palloff and Pratt (1999), however, recommend the use of asynchronous channels over synchronous channels. In fact, they warn against applying synchronous channels in learning environments, and find that this type of channel "rarely allows for productive discussion or participation and frequently disintegrates into simple one-line contributions of minimal depth" (ibid. 47). In our experience, on the other hand, synchronous channels can be fruitfully utilized, given that the discussions are carefully planned and structured in line with Palloff and Pratt's (1999, 2001) own suggestions.

For chat meetings to succeed, they advice the group should be kept rather small, the meeting should not be too lengthy, and it should always have a clear agenda. In our auditorium exchanges the students were divided into groups of up to 15 students from different language groups, and each group was allotted a one hour slot for discussion every second week. The agenda of the discussion was a topic related to last week's focus text, and the discussion was always lead by a facilitator whose role was to introduce questions for discussion.

Similar to the teacher's position in the asynchronous channel, it is important that the facilitator takes on an unobtrusive position in the discussion. The facilitator's role is to provide questions that fertilize reflection. In order to open the group to reflection, it is of importance to pose open ended questions, that require more than a "yes" or "no" answer, Palloff and Pratt advice (2001: 88, 121). To ask the students to exemplify, is another strategy that instigates fruitful reflections, they suggest. Both strategies were successfully applied by our facilitators.

Example 4 is drawn from a discussion on the interpreter's own health, and the students have been asked to exemplify situations that they experience as difficult. We enter the discussion after a male student (mSora3) has expressed his frustrations with being rejected as an interpreter simply because he is a man. His contribution releases a lengthy discussion on the Moslem concept of "mahram", and the excerpt consists of 16 postings where 9 students contribute. Two are women, the rest are men. (2)

Example 4: Can the interpreter be Mahram?

1. mSora1-20:28 >it's not only Moslems who wish to have a female doctor, there are many NORWEGIAN women who want a female doctor
2. fUrdu1-20:29 >A Moslem woman is reluctant to shake hands because it is forbidden to have body contact with other men than those closest to them, something which is difficult to understand for Norwegians
3. mPers120:29 >How many percent of doctors in all Moslem countries are women?
4. mSora1-20:31> There are very few women doctors in the Islamic countries
5. mSora2-20:31>if you are really sick you cannot wait to get a woman doctor
6. mSora3-20:31> But it's not only doctors they refuse to see, it also concerns the use of male interpreters.
7. mPers1-20:33> According to Islam a doctor is mahram
8. mViet1-20:34> What is mahram?
9. fUrdu1-20:35> a male doctor cannot be mahram, can he?
10. mPers2-20:36>if what mPers1 says is true then it is not such a big deal whether the doctor is male of female
11. fMand1-20:37> what does the concept "Mahram" mean?
12. mSora1-20:40> Mahram? Many different people can be mahram to a woman, but they feel ashamed to talk about certain things. Hence it has to do with Shame.
13. mFren1-20:41> hey, you really have to explain mahram!!!!
14. fUrdu1-20:41> a woman's brother, father, husband and son are Mahram
15. mPers1-20:41 >plus doctor
16. mSora2-20:42 >agree with mPers1

In addition to the French, Mandarin, and Vietnamese students, the participants in the excerpt represent the languages Persian, Sorani Kurd, and Urdu, hence, languages frequently associated with the "cultural sphere" of Islam. The sequence illustrates how persons belonging to the same "culture" may very well have their individual interpretation of the contents of cultural concepts, such as "mahram". The excerpt accordingly reveals the

complexity of the concept culture. Indirectly, the dangers of the interpreter acting as “cultural expert” are unveiled. The discussion moreover raises the students’ awareness of the fact that phenomena or situations which at first glance seem to be culturally conditioned, often are expressions of general concepts and human feelings such as *shame*, as the student in posting 12 draws attention to.

Frequently, the chat discussions illustrate the virtue of student variation in the process of learning, as students with different experiences and background draw attention to different aspects of the same situation. Example 5 displays the discussion released in another chat group, responding to the same request to exemplify situations that the interpreter may experience as energy draining or emotionally charging.

Example 5: Does the interpreter have no freedom of opinion/expression?

1. mAmha1 17:25>the fact that the interpreter cannot vocalize his own view point is charging. You have to learn to carry your feelings and opinions inside.
2. fAmha1 17:26> what about having an opinion as long as the interpreter does not get in the way of the communication?
3. mAmha1 17:28> what do you mean by that, fAmha1?
4. fPers1 17:33> it is important to realize that such restrictions are common to most professionals
5. fAmha1 17:35> does the interpreter have no freedom of opinion/expression?(3)
6. fPers1 1 17:35> If the interpreter wishes to help one party or the other, this may easily get out of hand and at odds with the purpose of the interpreter’s work
7. fPers1 1 17:36> and this may in itself be charging

The student’s response in posting 1 relates to the challenges of staying within the nonpartisan position of the interpreter, a position often challenged in the interpreters’ everyday experiences within the public sector. At the same time the exchanges between the students reveal how group dynamics and student variation in terms of different levels of maturity drive the discussion forward.

In general, the interplay between the theoretical perspectives of the focus text presented the previous week and the discussions on the interactive channels, instigates reflection and learning. The question of whether the interpreter should act as an “expert of culture” is a recurrent issue in the chat discussions, and is often tied to the division of responsibility between the interpreter and the professional in charge of the institutional discourse. The issue emerges in a discussion on taboos and different cultural expressions, after the students have read a focus text by the anthropologist and nurse Ragnhild Magelssen (1998), on how

Norwegian health care workers struggle with meeting their ideals of “equality” and “seeing the individual patient” in a globalized world:

Example 6: Is the interpreter to act as “cultural expert”?

1. mUrdu1 20:38 > the interpreter may e.g. explain to the doctor or midwife or nurse that what the patient refuses to do is dependent on culture... and simultaneously explain to the patient that these are the norms of the Norwegian culture/health system
2. fSora1 20:39 > I disagree with you mUrdu1
[...]
3. mUrdu1 20:42> You are interpreting for a pregnant woman. The doctor asks her to undress for examination. She is unable to do this in the presence of the male interpreter. Are you, the interpreter, just to stand there and wait? Isn't it easier if you tell the doctor that she cannot undress in front of a man?
[...]
4. fSora1 20:45> mUrdu1, if you know the woman's culture, why do you keep standing there?
5. mSoma1 20:45> we do not have to solve all problems. Let them get a little confused. In the end they will seek an explanation and ask a question that can be interpreted
6. mFren1 20:45> I believe the situation would feel awkward – independent of culture and background. The doctor should have handled the situation differently!
[...]
7. mPers1 20:47> I believe the interpreter needs very thorough knowledge of both cultures or s/he cannot be an interpreter, but I agree with those who think it is the parties' responsibility to find out where they stand in relation to each other
8. mUrdu1 20:48> I have experienced problems with male “clients” even, who do not wish to undress in front of a man (the interpreter)
9. mPers1 20:48> we also have to remember that culture is more dependent on social class than on nation. Sometimes it is even dependent on sex
10. mPers1 20:49> if the interpreter is to act as “cultural” interpreter...it will be no more than that particular interpreter's cultural interpretation
11. fSora1 20:50> mPers1, what do you mean by cultural interpreter?
12. mPers1 20:51> I have in mind when an interpreter tries to “interpret” cultural signals
[...]
13. mSora1 20:55> mUrdu1, there are also men who cannot undress when a woman is present

14. fFren1 20:56> but in most cases where interpreting is needed the persons are not required to undress ...

15. mAmha1 20:57> what we see here is that people are different individuals independent of cultural background

The exchange in 6 where several students contribute again illustrates how group dynamics carry the reflections forward. It is also worth noting that the student, who posts the concluding remarks in 15, has earlier in the chat session argued in favor of cultural brokering. Hence, his concluding remark indicates a certain change of perspective in the course of the exchange. A certain change in perspective is also indicated in the postings of student *mUrdu1* in 1, 3 and 8. Finally, in 7 a student who has so far remained much in the background sums up the discussion in a way that illustrates the students' ability to tie the discussions to general issues of communication and the purpose of the institutional discourse as such.

Excerpt 7: How may the interpreter help?

fFren1 21:00> with an interpreter present the parties enhance their possibilities to understand each other across cultural differences, because they are given the opportunity to express themselves in the language they master best. Without an interpreter e.g. the doctor might have to express himself in a simplified Norwegian, which may give the feeling he is addressing a child. With interpreting he doesn't have to do that.

According to Palloff and Pratt (1999) chat discussions may easily end up out of sync, as a response may appear several lines later "due to the number of people posting or the speed of the connection" (ibid. 47). In our experience, the students engage in meaningful exchanges in the chat room, and are good at picking up and clarifying points. The examples from the chat discourse, in fact, show that the students often steer the discussion without the facilitator's interruptions. Although the chat room may favor the fast typist, the excerpts illustrate that group dynamics similar to those in the traditional classroom can be identified in the chat room.

Conclusion

In these courses, the experiential learning approach has proven a fertile foundation for student interactivity in both online and on-campus settings. The approach appeals to the adult interpreter student, who is often a knowledgeable person with experiences from a diversity of domains. Moreover, the approach is well suited for the cyberspace learning environment, as it promotes interactivity and student cooperation in asynchronous channels as well as in the

synchronous channel – given that the activities are structured to fit the type of channel utilized.

Identifying the boundaries of the interpreter's area of responsibility is a recurrent issue brought up in the students' discussions, as illustrated by the excerpts in this article. This tendency testifies to the need for enhanced opportunities for interpreter training, along with the status of the profession. At the outset, the article emphasized the importance of the interpreter function in the public sector setting, along with some of the challenges associated with developing functional interpreter training. The above excerpts indicate that the cyberspace classroom provides a new opportunity to meet with these challenges.

Notes

(1) All excerpts are translated from Norwegian by the author.

(2) In the chat logs the students appear with their full names. They are here represented by the letter *m* or *f* (indicating whether the student is male or female), followed by the first four letters of the student's working language. The final digit indicates the student's number of appearance in the excerpt at hand, followed by the time of posting.

(3) The expression used by the student, "uttrykningsfrihet", is misspelled and seems to be a contamination of two words.

Bibliographical References

Boyatzis, Richard E., Scott S. Cowen and David A. Kolb. (1995). *Innovation in Professional Education: Steps on a Journey from Teaching to Learning*. San Fransisco. Jossey-Bass Management Series.

Gentile, Adolfo.(1995). Translation Theory Teaching. Connecting theory and practice.. In Dollerup, C. and V. Appel. *Teaching Translation and Interpreting 3*. Amsterdam. John Benjamins. pp.55-63.

Kolb, David A. (1984). *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall .

Kilpeläinen, Kaisa. 1997. *Språkliga tjänster för invandrare i Sverige, Norge Danmark och Finland*. København. TemaNord 1997:596.

Magelssen, Ragnhild. (1998). Den flerkulturelle utfordringen. [The multicultural challenge]. *Tidsskriftet Sykepleien*. Nr. 14, 1998.

Mortensen, Diane E. (1998). *Establishing a scheme for interpreter certification. The Norwegian Experience. The Norwegian Interpreter Certification Examination*. Oslo: University of Oslo. Department of Linguistics.

- Ozolins, Uldis. (2000). Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: the International Spectrum of Response. 21.33. I Roberts, Roda P. et al. (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam. John Benjamins Publishing Company.
- Palloff, Rena M. and Keith Pratt.(1999). *Building Learning Communities in Cyberspace. Effective Strategies for the Online Classroom*. San Fransisco. Jossey-Bass Publisers.
- (2001). *Lessons from the Cyberspace Classroom. The Realities of Online Teaching*. San Francisco. Jossey-Bass Publisers.
- Skaaden, Hanne. (2001). Etik og epiteter på tolkefeltet. [Ehtics and epithets in the field of interpreting.] In Golden, Anne and Helene Uri (eds) *Andrespråk, tospråklighet, norsk. [Second Language, Bilingualism, Norwegian.]*Oslo. Unipub. pp. 164-179.
- (2006). *Erfaringsbasert læring på nettet. Nettbasert tolkeutdanning*. Norgesuniversitetet. Unpublished report.
- and Maria Wattne (in press). Teaching Interpreting in Cyber Space – The Answer to All Our Prayers? In De Pedro, Raquel, Isabelle Perez and Christine Wilson (eds.) *Essays on Public Service Interpreting*. Manchester. St. Jerome.
- Steyn, Dini.(1999). *Distance Education Introduction to Interpreting*. Final Report. OLT Project. www.fronter.no.

Hanne Skaaden Appendice 1

Du er her: 05-FELLESROM > Faglig forum > Faglig forum 01

Diskusjon Vis filteringsmodus Vis trestruktur [Legg til i Sparer](#) [Oppdater](#)

Diskusjonsoppgave 1
Hanne Skaaden 2005-02-07 15:33

Diskusjonsoppgave 1 Diskuter problemstillingen nedenfor etter å ha lest "Tolkens ansvar og funksjon": Du tolker hos en advokat. I samtalen løp sier advokaten til klienten at «... Dette er alvorlig. Dette må du gå til avisene med. Men det kan ikke jeg som advokat hjelpe deg med. Det må du gjøre selv, eventuelt ved hjelp av tolken...» Diskuter hva tolken kan og bør gjøre i denne situasjonen. Diskuter også konsekvensene av tolkens valg dersom:

1. tolken bryter inn med en gang og minner advokaten og klienten om at å finne en journalist som vil skrive om saken, ligger utenfor tolkens ansvarsområde;
2. tolken venter til samtalen er avsluttet, og sier da til både advokat og klient at oppgaven ligger utenfor tolkens ansvarsområde;
3. tolken lar det hele passere uten å kommentere.

Svar nr.	Skrevet av	Dato	Leser av
1	Hanne Skaaden	2005-02-07	94
2		2005-04-08	42
3		2005-04-12	34
4		2005-04-14	38
5		2005-04-21	28
6		2005-04-24	30
7		2005-04-24	29

Fig. 1a. Case description for discussion in the asynchronous forum channel

Tolken bør avbryte med en gang
2005-04-21 19:04

I følge tolkens yrkesetiske retningslinjer, så skal ikke tolken påta seg andre oppgaver i forbindelse med tolkingen. Det er derfor for å unngå slike tilfeller tolken må være klar i orienteringen om tolkens ansvar og funksjon i forkant av en tolkesamtale.

Alternativ 1 er riktig i min mening. Selv om det virker litt forstyrrende på selve samtalen, er det riktig å få avklarhet i det på det gitte tidspunkt det blir nevnt.

Dersom tolken venter til samtakens slutt, kan det ha seg at vedkommende det gjelder sitter med forhåpninger om at tolken kommer til å stille opp, og kanakje dermed tenkt seg et fremdriftsplan. Og til slutt får han vite at det ikke lar seg gjøre likevel, det kan by på andre ukomfortable samtaler.

Alternativ 3 er uaktveit. Dersom tolken lar det passere uten å kommentere det har han eller hun ikke skjært tollens ansvar og funksjon.

Leser av	Vosnummer	Skil	Endre	Svar
1	2005-04-24			30
2	2005-04-24			29
3	2005-04-26			27
4	2005-05-04			25
5	2005-09-08			2

Fig. 1b. A student's response to the above the case

INTERPRETER NEUTRALITY AND THE STRUCTURE/AGENCY DISTINCTION

Rebecca Tipton
University of Salford

Empirical research into the phenomenon of interpreter neutrality has to take account of a number of thorny theoretical problems that have their roots in domains as varied as philosophy, sociology and social theory, chief among which are: the issue of whether the interpreting practitioner can ever be wholly “neutral” (following Vice 1997), what constitutes neutrality and whether the phenomenon of neutrality can be measured. This paper presents a number of conceptualisations of neutrality and considers the difficulties in operationalising such conceptualisations in empirically-oriented research work.

Introduction

Since the professionalisation of public service interpreting (hereinafter PSI), which largely began in the 1980s, interpreter neutrality has been widely held as an assumption that underpins all interpreting practice. In fact, the process of professionalisation has led to this assumption being codified in the ethical guidelines governing PSI practice in many countries, as the following example taken from the UK NRPSI Code of Conduct (version 2007) illustrates:

3.12 Practitioners shall at all times act impartially and shall not act in any way that might result in prejudice or preference on grounds of religion or belief, race, politics or gender, otherwise than as obliged to in order faithfully to translate, interpret or otherwise transfer meaning. (1)

However, such prescriptions mask an undeniable fact, namely, that neutrality does not exist as a reality “out there”; instead, as Angelelli (2003) highlights, it is a construct which, she asserts, should not be simply assumed but needs to be tested. In theoretical terms, fundamental questions of epistemology and ontology first need to be addressed if the researcher is to be able to move beyond such codified “assumptions” to develop well-constructed and testable theoretical frameworks. These questions include: what is knowable

about neutrality, how can neutrality be conceptualised and how can knowledge generated about the phenomenon be verified?

There are also eminently practical reasons for examining the concept further, given the apparent “mystification” of neutrality that has developed during the process of professionalisation. In other words, it is argued that by codifying neutrality, the phenomenon, in effect, has been reified, to the extent that it has provided interpreters with an apparently tangible and objective point of reference on which to base their practice, but which, in practical terms, is an unfathomable norm of which the boundaries are ill-defined. In short, interpreters are required to *be* neutral or *act* impartially as the above example states, often with little indication of what this actually entails. While some codes do provide further details about the nature of interpreter behaviour that is expected, from a theoretical perspective, the emphasis that codes commonly place on in- or non-action is deemed too narrow. As many practitioners will attest, the challenges facing interpreters in providing a neutral and impartial service are many and varied, not least because of the apparent tension between taking and not taking action, or withdrawing from action (following Kozin 2006). Above all, such challenges are considered situationally bound and often contingent on the conduct of others, which is why codes of ethics and conduct seem overly reductionist: firstly, because of the emphasis placed on the interpreter as agent alone and, secondly, because they simply cannot cover all contextual eventualities.

However, in developing alternative theoretical frameworks for analysing the phenomenon of neutrality, current codes provide a good starting point. It seems legitimate, for example, to consider firstly whether codified prescriptions such as the interpreter shall not offer his/her opinion, or seek to derive any gain from the encounter are in fact indicative of neutral or impartial behaviour and, even, whether it is possible for the concept of neutrality to be broken down into discrete and objectifiable elements. This paper posits that the intangible nature of neutrality means that it needs to be considered principally as a “disposition”, that is, an attitude or approach to practice that is manifested in a range of actions (verbal and non verbal) as opposed to in- or non-action.

To develop a theory of interpreter neutrality is therefore related to the wider development of a theory of action for interpreting practice. It will be argued that this cannot be achieved by adopting a unimodal conceptualisation of neutrality (which is understood as a conceptualisation based on interpreter agency alone); instead, it is argued that “neutralities” in the plural must be considered in a conceptualisation that takes account of both structure and agency in the interpreting encounter.

Conceptions of neutrality and interpreter agency: neutrality as intervention

As mentioned above, the wording of the NRPSI code of conduct cited is fairly representative of many other codes in existence, in the sense that the emphasis on neutrality is placed firmly on the interpreter's responsibility as an agent to take or refrain from taking action during the interpreting task as appropriate. Moreover, the prescription to *act* impartially, as the example sets out, clearly invites pro-active intervention on the part of the interpreter. However, the lack of clarity with regard to nature and extent of the intervention is perhaps what lies at the root of the difficulties that interpreters experience in attempting to adhere to the letter of the code in practical terms. For example, does to act impartially mean to *ensure* impartiality is observed by all participants to the encounter, or does it relate to the (subjective) regulation of the interpreter's own linguistic output or perhaps to something else entirely? In short, it is impossible to say what is implied on the basis of the text cited, but it is suggested that over-emphasis on the interpreter's agency alone creates a distorted picture of the interpreter's responsibility because of the absence of wider references to contextual factors (structure).

The work of Cecilia Wadensjö (in particular her 1998 monograph, *Interpreting as Interaction*) has significantly helped to elucidate the nature of the interpreter's intervention in dialogue interpreting encounters and provides a number of theoretical insights which underpin the discussion on neutrality presented here. Wadensjö's understanding of intervention is based on the notion of *coordination* and the degree of coordination needed for communication to remain "on track" within the encounter. In other words, as a coordinator of others' talk, Wadensjö presents the interpreter, in theoretical terms, as a pro-active agent, for whom the boundaries of action are determined to a large extent by the need to acknowledge a key truth of interpreting practice: namely, that the interpreter's role is not to *guarantee* that communication takes place, since attempts to do so invariably lead to one interlocutor being unfairly advantaged over another, with the interpreter risking accusations of bias. Implicit in this conceptualisation is the idea that interpreter neutrality is, at its core, a decision-making act.

The conclusion that can be drawn from Wadensjö's work is that the interactive process necessarily entails a constant re-interpretation of neutrality as the interaction progresses, which is indicative of the very fine line that exists between *facilitating* and *guaranteeing* communication. Further, that maintaining neutrality (or rather maintaining the site of practice as a "site of neutrality") is often as much about intervening (coordinating) as

withdrawing from action. Neutrality cannot therefore be tantamount to in- or non-action, but instead, is seen to relate to conscious coordination of actions, which may be manifested in both active and passive behaviours.

Intervention and reflexivity

It follows, then, that the (conscious) act of coordination entails a degree of reflexivity on the part of the interpreter, that is, an ability to take account of action as it happens and make adjustments accordingly. As a result, the relationship between the interpreter's self and the site of practice, the "other" (i.e. the parties to the encounter) and the interpreting task itself is deemed integral to the discussion of neutrality, not least because of the likelihood that such a relationship is dialectical in nature. Furthermore, the complex nature of these relationships is felt to justify the interdisciplinary approach to this area of research.

Wadensjö was again one of the first scholars to illuminate the relationship between interpreter self and other in theoretical terms through distinction she set out between the interpreter who *represents* and one who *re-presents* (*ibid.*). In other words, the interpreter is described as effectively having the choice of interpreting in a manner in which the original gestures and so forth are reproduced (or re-presented) integrally, or by acting in a way in which the separation between the interpreter's self and the "talk" they are interpreting is more marked (i.e. this could be without gesture, different intonation patterns, and so forth), hence *representing* (1998: 247). I have argued (Tipton, forthcoming 2008) that by subsuming the self into the performance fully (i.e. *re-presenting*) the interpreter *is* marking an equally clear separation between self and other as the 'representing' conceptualisation, because by trying to represent a performance integrally, the interpreter's self is not visible and there should be less potential for the interlocutors to misconstrue the vocal output as the interpreter's and not the original speaker's. This notwithstanding, in terms of neutrality, Wadensjö's discussion makes no value judgement as to whether the adoption of one strategy is *a priori* more neutral than the other, but the conceptualisation does introduce the idea that the interpreter's ability to successfully promote his/her neutrality as an agent may be contingent, at least in part, on the way in which the separation between self and other is displayed.

At the heart of this issue lies the problem of the extent to which interpreters need to explicitly display the fact that it is not s/he who is talking, but rather that it is the voice of the *other* (the authentic voice) that predominates. For many public service interpreters, this constitutes the main concern in terms of being seen to provide an impartial service, a concern that is deemed perfectly legitimate, since the site of practice is one where threats to this most

basic of assumptions about interpreter practice frequently occur. To a certain extent, the situation is mitigated by the interpreter's use of the first person and by the explicit declaration of impartiality that often precedes the interaction; however, as a physical presence and third party to the encounter, the orientation of the other parties to the interpreter may be such that a more explicit display is warranted because the assumed neutrality of the interpreter's role is perhaps forgotten, overlooked or even subject to abuse by the other parties present (in the sense that all parties may be fully aware that the interpreter is not there to give personal views on the content of the interaction, but may deliberately flout this for personal gain).

Interpreters as agents of neutrality

The foregoing discussion draws attention to the interpreter as an active presence (or agent) within the encounter and suggests that interpreter neutrality can largely be conceived as action-oriented. However, the idea that interpreters are, by nature, *neutral agents*, which is often implied by the wording in the codes, is open to question. In other words, describing interpreters as *agents of neutrality*, as opposed to *neutral agents*, is deemed useful in separating the (interpreter's) self from the interpreting act and as a way to highlight the inherent reflexivity of interpreting practice. To be an agent of something implies a degree of impermanence and transience, which helps to conceive neutrality not as a fixed status or condition that is intrinsic to the person, but rather as a disposition in flux, as indeed Wadensjö's emphasis on the role of coordination and my emphasis on reflexivity suggest. It is also helpful in the sense that it allows the concept of neutrality to be construed, theoretically, as separate from the interpreter and, hence, as something that requires conscious reflection in and on action by the interpreter.

This approach is underpinned by Vice's (1997) more philosophical approach to the phenomenon of neutrality and assertion that "any discussion of neutrality reasonably starts with the recognition that no developed human being can be completely and comprehensively neutral – a blank state" (p.1). As a result, the concept of *neutral agent* cannot be deemed representative of the reality of practice implied therein. At the same time, neither does it suggest that neutrality cannot exist as part of the individual's make-up. This is why it could be described as the application of a set of dispositions to a particular problem (to draw on Bourdieu's concept), or indeed as the consequence of (conscious) action, the interpretation of which will vary depending on the observers or receivers of the action in question.

To recognise interpreters as *agents of neutrality* is therefore to construe neutrality in many respects as a tool of interaction, a tool that can be considered to have *symbolic* value.

Such a value is attributed because the PSI encounter is considered principally as a site of struggle: a site where access to resources, recognition and opportunity are all negotiated and therefore subject to shifts in power (both explicit and implicit). An agent of neutrality is therefore seen as having the power to promote or withhold such agency, hence its symbolic value within the encounter.

These observations allow neutrality to be viewed not only as a disposition (understood as a way of being, a tendency or propensity to act in a particular way, following Bourdieu 1977) but also as a *strategy* (or tactic) that can be invoked or disregarded as appropriate; they also suggest that neutrality within the PSI encounter is not attributable to the interpreter's agency alone.

Alternative conceptualisations

The discussion so far has presented several conceptualisations that serve to highlight the complexity of interpreter neutrality and demonstrate why it is felt that the development of an ontology of neutrality requires a multimodal as opposed to unimodal approach. The first section of this paper concluded that it is helpful, in theoretical terms, to construe neutrality as separate (although not entirely divorced) from the person because the inherently pro-active and reflexive nature of interpreting practice precludes any consideration of the interpreter as *being* a neutral agent. The following section takes the notion of separation as a starting point and examines the validity of conceptualising neutrality as a contextual norm as opposed (or in addition) to an agent-centred disposition or strategy.

Neutrality as a contextual norm

If viewed as a contextual norm, that is, as a durable feature of the PSI bureaucratic context (s), interpreter neutrality may not require or warrant explicit reference in the course of interaction. In other words, as a professional practitioner, the interpreter's commitment and ability to take action or actions that a) do not undermine the opportunity for the authentic voice (s) to be heard, and b) compromise their own professionalism (i.e. the ability to distance the self from the object of interaction) could be simply "taken as given" in the PSI workplace context, thereby constituting a norm of interpreter-mediated interaction that structures or guides practice. As a result, no action is necessarily needed during the encounter to affirm or re-affirm this basic principle to the other individuals present.

This principle finds echo in the wider norm of so-called bureaucratic neutrality, which has been well documented in works on the nature of bureaucratic organisations (cf. Weber

1964; Sossin 2005). The work of Blau and Scott (1963), for example, sets out a typology of formal organisations with particular reference to service-based organisations. According to these authors, practitioners in service settings are required to “maintain independence of judgement and not permit the client’s wishes, as distinguished from their interests, to influence decisions” (1963: 51-52). Further, that

professionals must not become “captives” of their clientele and surrender to them the power to determine the nature of the service furnished” and finally, that “the professional’s relations with clients are characterised by affective neutrality (ibid.).

In other words, there is (an implicit) separation between self and object, as manifested in the distance service providers are to maintain between their personal views and those of their clients, and also with regard to the possible outcome(s) of the interaction. As these authors suggest, such principles not only constitute a mechanism of equitable and professional service provision but also one of self protection and self interest.

In many respects, this discussion points to something of a shared *habitus* between service provider and interpreter. This is described by Bourdieu (1977: 83) as a “system of lasting, transposable dispositions” and “the product of history” which “produces individual and collective practices” (*ibid.*: 82). Through exposure to the same sites of practice over time and through professional training, both service providers and interpreters arguably develop similar appreciations of service provision at a basic level, appreciations that develop into sets of dispositions that govern and guide subsequent practice. Individually, the notion of self interest will inevitably differ within the encounter, owing to the substantively different roles played by the bureaucrat and interpreter and the balance of power which is weighted in the bureaucrat’s favour as the “gatekeeper”; nevertheless, in terms of the basic orientation to the client, there is seen to be a significant overlap, which can be encapsulated in the notion of *habitus*. It could be asserted therefore that the apparent structure of the encounter is shaped by and in turn shapes the *habitus* of the agent, suggesting that there is not clear distinction between what is specifically structural and what is agential within the encounter.

Neutral sites of practice

Although earlier in this paper the notion of the *neutral agent* was in effect rejected as an ontological possibility, the notion of *neutral sites of (bureaucratic) practice*, by contrast, is considered ontologically plausible and this despite the fact that the notion of bureaucratic neutrality seems like a contradiction in terms. Such a conception was supported by Bourdieu

for whom bureaucracies “act as an intermediary between the state and the community and provide for the separation of powers” (Webb, Schirato and Danher 2002: 98) and it is through such separation of powers that society is viewed as “objective and neutral and not tainted by the motivated interest of politicians” (*ibid.*). In practical terms, however, it is difficult to consider bureaucracies as anything other than mouthpiece of government and, as a result, any interaction that takes place on a site of practice (in the case of PSI, this could be an immigration office, a court of law, police station, among others) is often considered as serving an elite that is perpetuating particular power relations rather than serving the public interest, which, as Webb, Schirato and Danher assert, is a very Weberian interpretation of bureaucracy (*ibid.*).

However, in the domain of public services, these sites of practice are, arguably, *a priori* neutral sites of practice. This is explained by the fact that these are sites to which the public has access in order to present a case and be heard. As a basic premise, this is irreducible. This forum for conversational exchange forms a basic structure in the form of an official *opportunity* and this, regardless of such an opportunity being shaped “from above” in any form. And, although the agents or actors who operate within the forum may change frequently and the policies and procedures surrounding it may change, this basic structure remains the same over time.

To what extent, therefore, does the (neutral) site of practice determine the behaviour of the agents operating therein? To ask such a question is to assume that the site of practice has some verifiable objective existence, when in reality its existence can really only be considered as virtual or intersubjective; it cannot, as such, *determine* action, although it could be seen to *regulate* it. More specifically, it could be seen to encourage self regulation by the parties present, hence the earlier suggestion that the relationship between the interpreter and the site of practice is dialectical in nature, in the sense that the site of practice is seen to *act back* upon the agent in some way.

Commitment to the site of practice

The idea of the regulating properties of structure in the PSI encounter is seen to stem from the *commitment* of the agents present to, firstly, establish the site of neutrality (explicitly or implicitly) in its most basic form and, secondly, perpetuate it. In practice, this will mean participants (not just the interpreter, but also the service provider and minority speaker) making specific orientations to the site of practice that can take various (observable) forms, such as:

- using impersonal (emotive-free) language (by the bureaucrat and, by extension, the interpreter);
- refraining from offering personal opinions or comparisons with personal experience (bureaucrat);
- allowing the interpreter to fully interpret everything that is said (bureaucrat and the minority speaker);
- refraining from asking the interpreter for personal opinions on the issues at hand or on the potential outcomes (bureaucrat and minority speaker).

If the site of practice is perceived as neutral by all participants to the encounter at a very basic level, in order for the encounter to run fairly and smoothly, each participant has to respect the others' orientation to what I would term the *baseline neutrality*. Although the commitment is made internally and therefore subjectively, it can be said to *exist* as an external point of reference in the interactive context and it is around this external point that action is oriented. This does not imply that all participants are equal in terms of power within the encounter, but it does assume that each participant has an equal responsibility to maintain the baseline neutrality implied in the context or structure of the encounter. In other words, baseline neutrality is, in effect, an unspoken norm of any bureaucratic encounter involving members of the public (whether it be an interpreter-mediated one or not); for people to present a case and receive a fair hearing, participants have to orient their behaviour accordingly, with potentially severe consequences if this does not occur.

In practice, however, such commitment is frequently threatened or subject to potential break down in interpreter-mediated situations. The following examples serve as an illustration of the nature of the threats that can occur to the baseline neutrality and are taken from my experiences as a practising interpreter in the Greater Manchester region between 1999-2006:

- Interpreter-mediated encounter at a police station

When answering a question put to a detained person (DP) by a police officer, the DP, in addition to answering the original question, addresses a direct question to the interpreter: "if I plead guilty now, how long do you think I will get?" This is seen as a direct threat to the neutrality of the site of practice, since the interpreter should not be addressed directly by the client in this way.

- Interpreter-mediated encounter at a clinic

While interpreting for a patient being examined for severe abdominal pain which the patient suspects is appendicitis, the normal pattern of (interpreted) interaction is broken by the doctor

who addresses the following comment to the interpreter directly during the examination process: “He is lying. He’s lying. He does not have appendicitis; he’s just constipated”.

While both situations constitute a threat to the interpreter’s face (cf. Mason and Stewart, 2001), they are also examples of a threat to the baseline neutrality as in both cases the interpreter is rendered visible unnecessarily. However, the idea that the interpreter is *obliged* to take action to re-establish the baseline neutrality (i.e. the received pattern of interaction in the dialogue interpreting encounter) raises an interesting ethical question. Clearly, the interpreter has the power, as in the ability and scope, to do so, but attempts to re-establish the baseline neutrality may be misconstrued or lead to consequences in which one party is favoured over the other (which echoes Wadensjö’s discussion of the problems of trying to *guarantee* communication). In both of the cases cited above, the interpreter did decide to take steps to re-establish the baseline neutrality by interpreting the comments to the other parties, thereby taking a clear stand against any perceived attempts to manipulate the interpreter’s position; however, whether this should be *prescribed* conduct is a subject for further research.

Break downs or threats to the continuity of the neutral site of practice stem therefore, in part, from threats to the interpreter’s commitment to establish and maintain the neutral site of practice. However, other reasons for an absence or break down in commitment need to be considered. One such reason, which pertains more to issues of methodology than issues of practice, is that the notion of commitment is perhaps over-idealised because it assumes too much of the *knowledgeable agent* who makes the commitment. The knowledgeable agent is described as a person “who knows what they are doing and how they are doing it” (Sewell 1992: 4) and is a central feature in the work of Giddens (1976, 1979, 1984). This potential over-idealisation stems from the fact that, in real terms, accounts of commitment cannot assume the same level of commitment is present in all of the parties to the encounter. This is supported by the social realist position discussed by Archer (1998: 80), according to which “agents have differential knowledgeable according to social position” (to this one could add experience) and also that “some agents have defective, deficient and distorted knowledge owing to cultural manipulation of others”. Commitment, then, may or may not occur, depending on the individual’s *disposition*, but also may be subject to the shifts in power in the interaction as the above examples illustrate.

What role for Structure?

The discussion on contextual norms and so-called neutral sites of practice marks an attempt to look beyond the notion of agency and foreground more structural elements of the PSI encounter. But, as the above discussion shows, it is virtually impossible to create a clear distinction between the two, which raises particular issues in terms of research design. Before these methodological issues are discussed in more detail, it is helpful to briefly examine the apparent inter-connectedness of structure and agency in theoretical terms.

Structure/structuration and Giddens

The problem of structure and agency has been prominent in the sociological and socio-theoretical traditions for many years. Among the theorists to have examined the problem, the work of Anthony Giddens is particularly insightful for the discussion here. Giddens' attempt to reconceptualise the notion of structure led him to reject the separation between the concepts of agency and structure and develop a conceptualisation based on a duality, or a "unity with a dual nature" as Layder describes (1998: 100). In Giddens' conception (which he calls structuration theory), human agency and structure are not *opposed* but rather they *presuppose* each other (Sewell 1992: 4 my emphasis). This is because, as Giddens asserts, it is "[i]n and through their activities agents reproduce the conditions that make their activities possible" (1984: 2). This reproduction of conditions is presented by Giddens using the term *recursive practices*, in which the notion of structure is seen to exist effectively as a memory trace. The "enactment" of structures for Giddens is therefore dependent on human agents "putting into practice their necessarily structured knowledge" (Sewell *ibid.*), which has echoes of the notions of *habitus* and *disposition* developed by Bourdieu (e.g. 1977) mentioned earlier. Both theorists suggest that structure is not something that is stable, static or determining, which has often been the implication in traditional sociology (cf. Durkheim 1987/1952; Parsons 1937).

The conceptualisation developed by Giddens is to some extent evidenced by the discussion in the earlier part of this paper, in the sense that it is only due to the recursive practices of the agents in the encounter (specifically by the service provider and the interpreter) that the structure of the encounter is seen to exist. These practices are manifested to a large extent by the *commitment* shown by the parties to the encounter to "construct" or "re-construct" the (neutral) site of practice on each occasion. In many respects this recursive practice evidences the sense of *ritualization* that Giddens also talks about in his work (1984).

In other words, the recursive nature of practice in this context leads to structure as being an unconsciously produced element of the encounter.

Implications for research design

Applying Giddens' conceptualisation of structure and agency to (empirical) research practice poses particular difficulties as many scholars have found. For example, Layder (*ibid.*) is of the view that Giddens decision to collapse agency and structure into a single unity is "misplaced", since it "hinders the attempt to trace the connections between these fundamental aspects of human life". This is supported by Archer (*ibid.*: 79) for whom an insistence on the inseparability of the two elements is a "denial that distinctive emergent properties and powers pertain to each".

Of the various conceptualisations of interpreter neutrality presented here, the notion of *commitment* to the site of practice may be the one that most readily lends itself to empirical analysis. It might seem appropriate therefore to adopt a "cause-effect" or deductive approach to the analysis of interpreter-mediated encounters in which threats to the neutral site of practice are ascertained and analysed on the basis of a dialogic approach and paradigms of interaction in which notions of co-presence, reciprocity and exchange predominate (as developed for example by Wadensjö 1998 and Roy 2000).

Bourdieu, however, argues against the use of such an approach to research on practice (1977) since, for him, practice cannot be treated as a "mechanical reaction" that is "directly determined by antecedent conditions" (p.73). Furthermore, Bourdieu largely rejects the interactionist paradigm favoured by social psychologists and ethnomethodologists because they "seek to explain everything that occurs in an experimental or observed interaction in terms of experimentally controlled characteristics of the situation, such as the relative spatial positions of the participants or the nature of the channels used" (*ibid.*: 81-82). Instead for Bourdieu, what matters most is the "present and past positions in the social structure that biological individuals carry with them" (*ibid.*).

In many respects, Bourdieu is adopting what Archer describes as the realist perspective by which "the results of past actions (often of those long dead) have effects in their own right later on, as constraining or facilitating influences upon agents, which are not attributable or reducible to the practices of other contemporary agents" (1998:83). Although Bourdieu's research had no connection to the field of Interpreting Studies, his arguments are felt to have a clear resonance with the issues raised here.

In terms of accounting for practices that are produced by the *habitus*, Bourdieu asserts that these “cannot be directly deduced either from the objective conditions, defined as the instantaneous sum of the stimuli which may appear to have triggered them, or from the conditions which produced the durable principle of their production” (1977: 78). For him, practices can only be accounted for

by relating the objective structure defining the social conditions of the production of the habitus which engendered them to the conditions in which this habitus is operating, that is to the conjuncture, which, short of a radical transformation, represents a particular state of this structure (ibid. original emphasis).

The assertion that interactionist approaches are only concerned with “experimentally controlled characteristics” and therefore should be rejected is open to question in the context of the present discussion. In other words, it is argued that the interactionist approach *is* appropriate for empirically analysing the conceptualisation of neutrality presented here. However, since, some of the related elements (i.e. those pertaining to the habitus) cannot easily be reduced to an experimentally controlled characteristic, the approach must be broadened and even combined with other approaches (e.g. phenomenology) that give prominence to the meanings individuals ascribe to their lived experiences. This would allow for both the here-and-now of the interactive setting to be analysed, but also the personal trajectories of the participants and their decisions in the interactive context to be probed by the researcher after the event. It is only by doing this that the researcher will be able to evaluate not only *what* happened in the encounter of co-presence but also *why*.

As Bourdieu asserts, “the truth of the interaction is never entirely contained in the interaction” (1977: 81), which suggests that a research design that can take account of the diachronic (i.e. the past experiences of individuals and the status of the knowledgeable agent) and the synchronic (interaction in a particular context at a particular time) is warranted.

Conclusion

This paper has drawn on the structure/agency dichotomy that is prominent in the sociological tradition to firstly explore a (multimodal) ontology of neutrality in interpreter-mediated encounters and secondly consider a research design that can best account for the conceptualisations presented. It supports the adoption of the interactive paradigm for empirically analysing the phenomenon of interpreter neutrality, as seen from the perspective of a *commitment* to (neutral) sites of practice, but deems that this alone is insufficient, given

the complex interplay between the structural and agential properties of the concept of commitment presented. It advocates a variegated approach by which the interactive paradigm is accompanied by additional forms of analysis (e.g. phenomenological) that allow greater understanding of the knowledgeable agents co-present and the decisions/actions they take in the interactive setting.

Notes

(1) See NRPSI Code of Conduct (version 2007): <http://www.nrpsi.co.uk/pdf/CodeofConduct07.pdf>
[last accessed 2/02/08]

Bibliographical References

- Angelelli, C. (2003) *Revisiting the interpreter's role: A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Archer, M.S. (1998) "Social theory and the analysis of society" in T. May and M. Williams (eds) *Knowing the Social World*, pp.69-85. Buckingham: OUP.
- Blau, P. and Scott, W.R. (1963) *Formal Organizations: A Comparative Approach*. San Francisco: Chandler Publishing Company.
- Bourdieu, P. (1977) *Outline of a Theory of Practice*. Trans. by R. Nice. Cambridge: Cambridge University Press.
- Durkheim, E. (1897/1952) *Suicide: A Study in Sociology*. Trans. by J.A. Spaulding, G. Simpson. London: Routledge & Kegan Paul.
- Giddens, A. (1976) *New Rules of Sociological Method*. London: Hutchinson.
- Giddens, A. (1979) *Central Problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*. Berkley and Los Angeles: University of California Press.
- Giddens, A. (1984) *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Kozin, A. (2006) "Subversive Neutrality. An Interactional Phenomenon of Translation-in-Talk" in *International Journal of Translation*, 25, 2, pp, 34-51.
- Layder, D. (1998) "The reality of social domains: implications for theory and method" in T. May and M. Williams (eds) *Knowing the Social World*, pp.86-102. Buckingham: OUP.

- Mason, I and Stewart, M. (2001) "Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter" in I. Mason (ed) *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*, pp.51-70. Manchester: St Jerome.
- Parsons, T. (1937) *The Structure of Social Action*. New York and London: Mcgraw Hill.
- Roy, C.B. (2000) *Interpreting as a Discourse Process*. Oxford: Oxford University Press.
- Sewell, W. (1992) "A theory of structure: duality, agency and transformation" in *American Journal of Sociology*, 99, pp. 1-29.
- Sossin, L. M. (2005) "From Neutrality to Compassion: The Place of Civil Service Values and Legal Norms in the Exercise of Administrative Discretion" in *University of Toronto Law Journal*, 55, 3, pp. 427-447.
- Tipton, R. (forthcoming, April 2008) "Reflexivity and the social construction of identity" in *The Translator*, Manchester: St Jerome.
- Vice, J.W. (1997) *Neutrality, Justice and Fairness*. Chicago: Loyola University Chicago.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London and New York: Longman.
- Webb, J., Schirato, T., & Danher, G. (2002) *Understanding Bourdieu*. London: Sage.
- Weber, M. (1947/1964) *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. by A. R. Henderson and T. Parsons. Oxford: OUP.

THE USE OF VIDEO AS A TEACHING RESOURCE IN PUBLIC SERVICE INTERPRETER TRAINING

Margaret Gillón Dowens
Carmen Toledano Buendía
Universidad de La Laguna

The goal of this paper is to report a pilot experience exploring some of the possibilities of video as a teaching tool in community interpreter training, particularly for training students in self and peer evaluation skills and awareness of quality issues in interpreting.

From its manifold applications, special attention will be paid to the use of video in developing students' self and peer-evaluation skills, an assessment method at university level that has recently gained renewed pedagogical interest and broad recognition. The common bias towards focussing on content accuracy unfortunately neglects many other important issues of quality interpreting performance such as those of presentation, interaction skills and coping with the stress of evaluation.

We will show how the use of videotaped student performances can compliment teaching, help to avoid some of these negative biases and train them to objectively assess their own and others' interpreting performance, in accordance with standard evaluation criteria. This study is based on practical experience of a 20-week intensive community interpreting course held at the University of La Laguna.

Introduction

The use of audiovisual media support, especially video, is increasingly widespread in education, where there are manifold ways to use the possibilities of video. This audiovisual medium is an extremely versatile teaching tool which can be used successfully throughout the interpreting course. The creative use of video allows improvement of training in all interpretation skills, including communicative, extralinguistic, transference, professional, psychophysiological and strategic competencies (see Hurtado Albir's classification of translation competences 1999: 44-44), as it allows the student to perceive, become aware of and evaluate aspects of each of these skills which they may not aware of in the typical classroom practice situation. Also, far from being a "passive" medium, aimed at individuals,

video develops its full educational capacity as a learning tool when it supports the participation and creativity of its target group.

On our interpreting courses (Experto Universitario en Traducción e Interpretación para los Servicios Comunitarios and Master en Interpretación de Conferencias), we have traditionally used video to give the students feedback on their midterm exam performance. Their exams were video recorded and played back in the classroom to help trainees re-evaluate their own performance more objectively after the “traumatic” experience of a first external evaluation and thus to assimilate better the exam results and the examiners’ comments. The idea was to provide trainees with useful, balanced feedback about how they looked to observers, rather than to carry out a “post-mortem” dissection of their exam performance faults, as is too often the case after first examinations.

The results of this experience were very positive as we observed an increased interest in self and peer assessment based on the video sessions, so it was decided to extend the use of video to other pedagogical objectives in the classroom, principally those of using self and peer assessment for formative revision of interpreting skills and techniques and to raise awareness of quality control issues in interpreting (see Brunette’s classification of assessment procedures 2000).

Self and Peer Evaluation for Formative Revision

Students’ self and peer evaluation is a method of assessment that has recently provoked renewed pedagogical interest and broad recognition. In interpreter training, self and peer evaluation is a fundamental process. For trainees to be able to analyse and evaluate their own development and identify their particular areas of difficulty, their strengths and weaknesses is essential to enable progress. Thus, training in self and peer assessment is one of the most effective tools we can provide trainees with to allow them to develop a sense of quality and introspection as self-reliant future professionals. In interpreting training, practically all the necessary skills can be enhanced through peer-review activities, from working on linguistic correctness and adequacy, reformulation, terminology (linguistic, cultural, textual, transfer skills) to awareness of, and strategies for coping with the interpersonal and intercultural factors of linguistic mediation.

Self and peer evaluation can, of course, be taught in many ways, using lectures, teacher-directed classes, discussions, and most commonly through classroom practice of interpreting situations and role-plays. However, typically, even after training, students’ self and peer-evaluation of role-play exercises tend to remain at the level of linguistic correctness

and be centred on aspects related to content and terminological accuracy, language production errors, etc., while they remain unaware of, or give little attention to, many other aspects of interpreting performance that may be equally important. They are usually able to identify grammatical errors, for instance, but are not conscious of other types of error or inappropriacy which may impede or distort communication, from paralinguistic features such as intonation patterns or body language, to social interaction factors or interpreting strategy decisions. These different levels of interpreting performance are often overlooked by trainees, and indeed trainers, who may tend to focus on the more salient and more easily taught and corrected linguistic and text-content aspects mentioned above. Thus it is important for trainees to be trained in analysing and evaluating the many different factors involved in a typical interpreting situation and to learn to deal with each level of difficulty not only separately but in pragmatic terms of the whole situation. This is much easier to achieve using video, which can be “dissected”, edited and repeated if necessary, than by using only live classroom role-plays. Also, inevitably, memory biases mean that self-assessment from role-plays can be very difficult, and even peer-assessment may be less effective. The use of video, however, as well as helping to improve trainees’ awareness of questions of linguistic and interpreting knowledge and skills, can also improve their potential for critical thinking, decision-making and strategy awareness. There are, too, many aspects of interpreting performance which, as they are difficult to self-monitor, require immediate correction for skill improvement. This type of pause-and-correct teaching strategy is often impractical or counter-productive during role-play practice, but can be carried out quite naturally using video. Video, moreover, is particularly useful for illustrating these more subtle aspects of interpreting and professional competence which are difficult for trainers to present without clear examples. This is the case, for example, of the cognitive factors of speed in translation, anticipation and prediction skills, or the question of physical and mental stamina and control across the interpreting situation. Other examples are the use of communicative strategies and paralinguistic resources to negotiate meaning, decision-taking about changes in interpreting strategy and modality and the ability to offset deficiencies in any of these subskills and cope with on-line difficulties or problems.

So video can be used to complement the limitations of role-play and other live classroom practice situations, in training students in self and peer correction skills, as it allows the trainees to “observe themselves” from different perspectives, distanced from their subjective impressions of the situation, and also allows them to focus on many different aspects of their performance.

Interpreting quality assessment

Self and peer assessment skills are, of course, fundamental to the concepts of ongoing professional development and quality assessment in the professional interpreting domain (Moser-Mercer 1996; Kunschak 2005; Pöchhacker 2001). In this sense, guided observation of their own interpreting helps students to develop a more objective, more professional perception of their own and their peers' performance. Thus, training in self and peer evaluation is also a means to introduce the concept of professional quality assessment into the interpreting classroom. Trainees basically need to be able to define, recognize and produce quality interpreting in order to become self-reliant professionals. Following a social-constructivist approach to translation training (Kiraly 2000), the need is to train professionals in language mediation and communication, not just language experts. In the interpreting classroom, this is best achieved by fostering collaboration among the students to define, produce and jointly evaluate interpreting quality and by encouraging reflection among the students on the nature of quality. To recognize quality and measure it, however, the trainees need to base that recognition on some previous experience and / or measure it along a clear set of criteria. As stated above, video helps to develop this process by allowing students to analyze the same interpreting performance on different levels, as well as comparing their own on-line reactions and decisions with others' performances and reflecting on the processes involved. These different levels of performance are captured succinctly in Pöchhacker's (2002) proposal of the descriptors of a quality interpreting performance as: accurate, adequate, equivalent, and successful, with these denominators reflecting the need for informational, contextual, functional, and interactional quality in interpreting. Again, of these aspects, informational quality as the most salient and easiest to train tends to receive the most attention from both trainers and students, while functional and interactional quality are more complex and dependent on interpreting modality and context. The use of video for feedback and demonstration purposes can, however, help to train students in the recognition and practice of all these important aspects of quality interpreting.

Procedure

Due in part to the logistical problems of doing video feedback classes (time for video editing, etc.) we chose to use the mid-course exam recordings as part of our third term "final exam preparation" course. This included a short intensive course of interpreting technique revision, specific training in peer and self assessment skills and an introduction to the concept

of ongoing professional development skills and professional quality assessment, as well as several classes on relaxation and coping with evaluation stress.

Stage one: How to look critically but positively at an interpreter's performance and evaluate it objectively, according to the criteria which are used during the examination.

In several pre-viewing sessions, students were given a list of the external examination criteria and they discussed the relative meaning, importance and weight of the different aspects of interpreting being evaluated and how to develop these specific areas and skills. Then they were asked to self-evaluate on each aspect, according to these criteria. This involved discussing what they did well and not-so-well in normal classroom practice and during the mid-course examination, and why, and they had to think of specific ways to personally improve or maintain performance on each aspect. The concepts of ongoing professional development and professional quality control were also introduced and discussed during these sessions, as were the ideas of personal and collective responsibility for learning and the appropriate language for requesting and giving self and peer feedback.

Stage Two: Perspective-taking and evaluation/feedback practice.

Next, there were a number of classes involving exercises and role-plays where the students rotated through the roles of interpreter, client, "personal" interpreter trainer and external examiner. After each role-play, there was feedback from each of the participants and a general discussion session.

Stage Three: Evaluation situation

Finally, there was a class video viewing session where each trainee could watch their own and the others' performance in the mid-course exam, use their new evaluation skills to assess this past performance more objectively and comment on the present stage of their progress and their preparation for the final exam.

The videotape was edited to revise the intensive course material, providing some minutes of the positive aspects of each trainee's performance as well as examples of the more serious "errors" or problems and illustrative examples of particularly interesting or difficult moments common in interpreting and/or exam situations and how the trainees had coped with these. The trainees had to identify the reason for including each snippet of tape, comment on the different aspects highlighted and evaluate the performance of the examinee in each situation. This was carried out in a class discussion which included self-evaluation by the trainee being observed, peer-evaluation by their classmates and comments by the trainers.

Results

It is well known that video has many applications in the interpretation classroom as it is a very versatile medium. In our pilot study this year we focussed on its utility as a teaching tool to reinforce and evaluate training in self and peer evaluation, apply this training to formative revision and raise students' awareness of the importance of long-term development processes and professional quality assessment. We also wanted to see if this video-related training would help to reduce examination "stagefright" and student levels of evaluation stress.

The results were excellent, with students showing considerable improvement in self and peer evaluation skills. This improvement was then reflected in better individual interpreting performance, as well as in more collaborative attitudes towards group learning and other aspects of group work, and a generally more positive attitude towards external evaluation and professional quality assessment. The students' subjective reports of the final examination also reflected lowered levels of examination stress, compared to previous years.

Among the advantages of video over role plays and classroom exercises we observed the following as particularly interesting.

1. As video allows a greater temporal and physical distance from the object of evaluation (student's own and peer performances) than role-plays, a greater degree of objectivity is achieved, resulting in the development of finer-tuned evaluation skills.
2. By using video, the teacher can avoid problems at the exercise feedback stage, such as memory biases and the resulting subjective discussions about what happened and why. Edited videos can be used to highlight specific aspects of interpreting performance which are difficult to teach and to train students in awareness of the relative weight and importance of the many factors involved in an interpreting situation. Videos can also be edited to avoid unwanted feedback or issues irrelevant to the stage of the course or the stage of the student's individual progress.
3. As a non-teacher-centred activity, video foments class cohesion and cooperation, improving motivation and positive attitudes towards group work and the use of mutual resources. It also fosters student autonomy, facilitating future professional development.
4. Combined with self-evaluation training, the use of video can help to improve students' perceived level of control and self-efficacy as well as helping to reduce levels of stress in evaluation situations. Instead of seeing evaluation situations as traumatic and themselves as victims of the situation, students can learn to observe their own performance from different

perspectives and reflect on how the situation developed, how they reacted and what they can do to improve these reactions.

Given the success of our pilot study, we intend to incorporate more video training sessions into the next interpreting course, recording the students' performances at regular intervals, beginning during the first weeks. We hope that as well as repeating the successful achievement of our previous aims, this will also help students to develop a more objective view of their own progress during the course and shift their perspective more to a process rather than product-oriented view of their training and professional career.

Bibliographical References

- Brunette, L. (2000) "Towards a Terminology of Translation Quality Assessment: A Comparison of TQA Practices" in C. Maier (ed.) *Evaluation and Translation*. Special issue *The Translator* 6: 2. pp. 169-181.
- Kiraly, D. (2000) *A social constructivist approach to translator education*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Kunschak, C. "Quality in translator/interpreter training: Can quality be taught?" in M^a E García García, A. González Rodríguez, C. Kunschak, P. Scarampi, (eds.) *IV Jornadas sobre la Formación y Profesión del Traductor e Intérprete*. Universidad Europea de Madrid Ediciones, 2005.
<http://www.uem.es/web/fil/invest/publicaciones/web/EN/articulos.htm>
- Moser-Mercer, B. (1996) "Quality in Interpreting: Some Methodological Issues", *The Interpreter's Newsletter* 7. pp. 43-55.
- Pöchhacker, F. (2001) "Quality Assessment in Conference and Community Interpreting" *Meta* 46: 1, pp. 410-425.
- Pöchhacker, F. (2002) "Researching interpreting quality: models and methods" in G. Garzone and M. Viezzo (eds.) *Interpreting in the 21st century. Challenges and opportunities*. Amsterdam: John Benjamins. pp. 171-82.

PACK DE MÍNIMOS PARA LA FORMACIÓN EN ISP

Xus Ugarte Ballester

Universidad de Vic

En esta comunicación exponemos el currículo para una formación en ISP de carácter conciso y exhaustivo a la vez. Delimitado previamente el número de horas lectivas por la subvención otorgada por las instituciones, el curso, de periodicidad irregular, debería poder ofrecer unas nociones útiles de interpretación dialógica a los alumnos. Contamos con la ventaja de que la mayoría de asistentes ya tienen relación con los profesionales de los servicios públicos, y a menudo han ejercido de intérpretes o mediadores interculturales. Vienen pues en busca de un marco referencial en forma de técnicas o pautas que corrobore su actuación, bien sea profesional o, frecuentemente, informal y voluntaria.

Contextualización

El objetivo de esta comunicación es esbozar un currículo para una formación de mínimos, casi podríamos decir de supervivencia, en interpretación para los servicios públicos. Contamos con la ventaja de tener precedentes en esta materia, puesto que, en colaboración, hemos impartido un total de 5 cursos, de 2004 a 2007, que disponían solamente de 20 o 25 horas lectivas. Esta limitación es debida a cuestiones coyunturales, en concreto presupuestarias y se corresponde, euro por euro, con la subvención que conceda el ente correspondiente, en nuestro caso el *Departament de Benestar i Família* de la Generalitat, o también de programas europeos como *Hinterland* en coordinación con otros departamentos y canalizada a través de los *Consells Comarcals*, entes gestores en algunas cuestiones de inmigración o acogida.

El perfil de estos alumnos es el de personas, en su 90% extranjeras, con perfil de mediador interlingüístico. Contamos con la ventaja de que buena parte de los asistentes ya tienen relación con los profesionales de los servicios públicos, y a menudo han ejercido de intérpretes o mediadores interculturales. Vienen pues en busca de un marco de referencia en forma de técnicas o pautas que corrobore su actuación, bien sea profesional o, a menudo, informal y voluntaria.

La combinación lingüística del alumnado puede variar según la ubicación geográfica, aunque los cinco cursos realizados hasta la fecha, impartidos en 3 comarcas de la Cataluña central (Osona, Bages y Anoia) presentaban una composición bastante paralela. Un 60-75 % de los alumnos eran marroquíes, y su lengua materna era el tamazigh o el árabe. Todos los tamazighs habían sido escolarizados en árabe. Algunos marroquíes tenían también un dominio importante del francés. El resto de alumnado era mucho más heterogéneo. Los alumnos de países del África subsahariana o del subcontinente indio conocían su propia lengua materna (wolof, yoruba, swahili, hindi, etc) además de la lengua colonizadora, inglés o francés. Otro grupo siempre presente, aunque minoritario, era el de los hablantes de lenguas eslavas: ruso, polaco, ucraniano, ingush, checheno. Lo mismo sucede con la lengua rumana o con las de Extremo Oriente (mandarín, cantonés, laosiano). En cuanto al género, hay un claro predominio de las mujeres. Respecto a su formación, los que poseían un título universitario o superior no podían ejercer la profesión para la cual habían estudiado, en parte por cuestiones de dominio de la lengua pero sobre todo por la complejidad del proceso de homologación de titulaciones.

La tesis doctoral de Isabel Abril Martí, presentada en la Universidad de Granada en 2006, sienta las bases hacia un diseño curricular para una formación en ISP. Ofrece una visión exhaustiva, a la vez que detallada, del estado de la cuestión en Europa, Norteamérica y Australia básicamente, que culmina con la descripción de todos los cursos a los cuales ha tenido acceso a la información y en el que figura la duración de la mayoría de ellos (Abril 2006: 90-647). Observamos que en una proporción superior al 90% cuentan con más horas lectivas que las de nuestro curso. Si la impartición es de un número similar o inferior, se trata de cursos monolingües, bilingües o monotemáticos. En cambio, en nuestro caso quisiéramos satisfacer las necesidades, siempre mínimas, de alumnos de distintas lenguas maternas en las áreas temáticas de educación, sanidad, relaciones laborales y servicios sociales.

Otra de las aportaciones importantes de Abril es el apartado sobre las competencias que debería poseer un intérprete para los servicios públicos (6.1.4 Concepto de competencia). Después de presentar las destrezas propugnadas por un buen número de teóricos, particularmente Kelly, Abril llega a la conclusión de que un programa formativo en ISP debería poner al alcance de los estudiantes las 7 subcompetencias siguientes (Abril 2006: 685 – 690): 1) comunicativa y textual en al menos dos lenguas y culturas; 2) subcompetencia cultural e intercultural; 3) subcompetencia temática; 4) subcompetencia instrumental profesional; 5) subcompetencia psicofisiológica; 6) subcompetencia interpersonal; 7) subcompetencia estratégica o de transferencia.

Por supuesto, la mayoría de nuestros candidatos no podrán ajustarse a ellas después del corto proceso de formación. Lógicamente, entre el grupo lingüístico mayoritario la criba puede ser más fina, así que tenemos a individuos de lenguas madre tamazigh y/o árabe que pueden ser, al menos oralmente, cuatrilingües (catalán, español, amazigh, árabe), con un cierto nivel de francés y/o inglés, además de poseer estudios universitarios o bachillerato, cursados en Cataluña o en Marruecos. Por el contrario, estudiantes de grupos más minoritarios seleccionados porque su comunidad necesita urgentemente mediadores interlingüísticos, presentan a menudo deficiencias en el dominio oral de las lenguas autóctonas o del contexto institucional del país si han llegado a España hace poco tiempo.

El proceso de selección lo realiza generalmente el ente gestor, en este caso los técnicos de inmigración de los *Plans de Ciutadania i Immigració* ubicados en los *Consells Comarcals*. Se trata a menudo de personas que ya pertenecen a la bolsa de traductores o mediadores y que piden apuntarse al curso o, con mayor frecuencia, se les invita a participar. Por último, para terminar esta contextualización, mencionaré que la iniciativa de los cursos partió de una propuesta de las profesoras de interpretación de la Universitat de Vic en 2003 a los gestores de la bolsa de traductores del *Consell Comarcal* de Osona.

A partir de esta breve introducción, pasamos al desglose del programa:

Programa de formación a la ISP

Denominación del curso (variable):

Iniciación a la interpretación para los servicios públicos

Duración: 25 horas

Módulo 1: 5 horas. Servicios públicos (módulo teórico).

Presentación por parte de profesionales del sistema sanitario, educativo, de servicios sociales y de empleo.

Módulo 2: Técnicas de interpretación

Número de alumnos:

De 10 a 20

Temporización

Sesiones continuas de 3 o 4 horas durante 5 o 6 semanas

Evaluación

Continuada. Se expide un Certificado si la asistencia y la participación han sido las adecuadas.

Desglose del Módulo 2

1) Introducción y modalidades de interpretación

Acción

Descripción de las modalidades básicas de interpretación (consecutiva, simultánea, traducción a la vista, interpretación de enlace) junto a algunas de sus variantes (interpretación social o para los SSPP, interpretación judicial, interpretación telefónica o interpretación susurrada).

Duración

1 hora

Comentarios /Justificación

Es a menudo la primera orientación teórica que se facilita a los estudiantes sobre su tarea, voluntaria o profesional, de mediador interlingüístico. Les resulta interesante reconocerse en algunas de las modalidades (por descontado la de enlace, aunque también susurro, telefónica o consecutiva), así como aprender la disparidad entre la ISP y la interpretación de conferencias (IC).

2) Código deontológico del intérprete para los SSPP

Acción

Lectura y debate sobre este código de 10 puntos, elaborado *ad hoc* por las profesoras de la primera edición del curso a partir de distintos códigos de ética profesional para intérpretes.

Duración

2 horas

Justificación

El debate sobre esta cuestión tiene el éxito asegurado. Todos los estudiantes dan a conocer su parecer y descubren que el comportamiento ético se rompe a menudo por uno u otro bando. También aquí dan a conocer las consecuencias psicoemocionales que pueden sufrir ante algunas situaciones impactantes.

A partir de este momento, el marco temático de referencia es el de los 4 ámbitos de trabajo: educativo, sanitario, servicios sociales y laboral. Como base, el **dosier de textos** que se entrega a los alumnos. Sus contenidos pueden ser, a grandes rasgos:

- Textos descriptivos sobre el funcionamiento del sistema educativo, sanitario, etc a nivel nacional o local
- Formularios diversos: solicitudes de interpretación de distintos servicios públicos, de ayudas, etc
- Documentos tipo: contrato laboral, currículum vitae, informe médico, etc
- Glosarios
- Artículos de prensa

3) Ejercicios mnemotécnicos

Acción

Catadura de distintos ejercicios para ejercer la memoria. Puede tratarse de listas de palabras, juegos, series, y fragmentos de textos del dossier. Incluimos aquí ejercicios de síntesis y reformulaciones.

Duración

3 horas

Justificación

La memoria, en el imaginario de algunos estudiantes de interpretación, parece ser una de las claves del intérprete. Los estudiantes de ISP descubren o reconocen que con una mayor dosis de retención de información sus restituciones serían mejores. Atención a la aplicación de las estrategias mnemotécnicas: hay que tener en cuenta que su eficacia disminuye cuando se practican desde una lengua que no es la materna o de la cual no se tiene un buen dominio. Por lo tanto, sugerimos que la terminología sea asequible o que se practique también, si en clase hay otras personas de la misma combinación, en la lengua materna.

4) Toma de notas de consecutiva

Acción

Explicación – pincelada de los principios generales de la toma de notas de consecutiva, haciendo hincapié en cuestiones como la abreviación de ideas y palabras, el no escribir en exceso y el verticalismo.

Se practican algunos fragmentos, convenientemente oralizados, del dossier de textos. A continuación, individualmente o por parejas, los alumnos esbozan (por escrito y después oralmente ante la clase) un discurso fácil y corto en catalán o español, sobre cualquier tema. Será a partir de esta variedad de oradores y discursos que los alumnos se iniciarán en la toma de notas. Los discursos e intervenciones deben ser cortos, para potenciar la agilidad y el plurilingüismo. Al estudiante que lo restituye, se le invita a reproducirlo en su lengua materna. Si hay compañeros de su mismo idioma, prestarán atención al contenido. El resto (o toda la clase en el caso de estudiantes “a quien nadie más entiende”) serán capaces de juzgar: el lenguaje no verbal, la convicción y el aplomo, la fidelidad de los nombres propios del original. Es en la reproducción B-A o directa que detectan, a veces con sorpresa, lagunas en la lengua materna. De esta cuestión tratamos más adelante en el apartado “Lengua materna en forma”.

Duración

1,5 horas para la explicación. Para la práctica, 4 horas.

Justificación

La toma de notas se revela como una herramienta generalmente muy útil para el intérprete de enlace. Aunque en la restitución frase por frase el bloc de notas no suele ser necesario, la anotación de cifras, nombres propios, siglas o la intervención prolongada de un interlocutor se hace con frecuencia imprescindible.

5) Interpretación de enlace o dialógica

Acción

Simulación de situaciones reales y estudio de la terminología y fraseología adecuadas.

A guisa de ejemplo: consulta a un especialista en el hospital, entrevista de algunos padres con la dirección de la escuela para explicar el funcionamiento del establecimiento, entrevista laboral, etc. Las aportaciones del alumnado, avalados por su experiencia, son muy enriquecedoras. Se trabajará en grupos de 3 rotatorios, en todas las combinaciones lingüísticas posibles.

Duración

5 horas

Justificación

La interpretación de enlace debe constituir el núcleo central de las actividades, puesto que la tarea del intérprete para los servicios públicos se desarrolla básicamente en esta modalidad.

6) Traducción a la vista

Acción

Traducción a la vista de documentos tipo del dossier de textos. La actividad será básicamente unidireccional, hacia su lengua materna, aunque pueden utilizarse documentos o trípticos que las instituciones traducen a distintas lenguas y realizar una retraducción hacia el catalán o el español.

Duración

2 horas

Justificación

Esta modalidad de interpretación es la que presenta generalmente mayor dificultad para los asistentes al curso, debido al estilo formal de los documentos y su lenguaje especializado, así como la necesidad de trasladar más “literalmente” su contenido. En el caso de traducción a vista de diálogos escritos simulados, los resultados suelen mejorar.

7) Reflexión final

Acción

Práctica mixta de todas las modalidades del curso: enlace, consecutiva, vista. Intercambio de impresiones, autoevaluación a partir de las distintas grabaciones y encuesta escrita de valoración del curso.

Duración

2 horas

Justificación

La práctica es una consolidación de lo que se ha aprendido, a modo de autoevaluación de cada estudiante.

Lengua materna en forma

Ya hemos mencionado la sorpresa de algunos de los asistentes al curso cuando no les vienen a la mente términos concretos en su lengua materna. No hablamos en este caso de una debilidad de la competencia traductora, sino de conceptos para los que necesitan largo rato de reflexión hasta dar con un equivalente. En la práctica real, se soluciona repitiendo directamente el término en la lengua autóctona, que el interlocutor sí reconoce: “CAP”, “Ayuntamiento”, “solicitud”, “contrato”. O bien se soluciona con una paráfrasis. Uno de los ejercicios que proponemos en el curso es la traducción, lo más exacta posible, de un glosario de términos de los ámbitos de estudio. No siempre es posible la versión exacta, por la disparidad de sistemas institucionales, jurídicos o de equipamientos colectivos de los distintos países. A ello habría que añadirle la doble diglosia que padecen los hablantes procedentes de países colonizados: buena parte del vocabulario especializado o de “prestigio” existe únicamente en francés o en inglés, con o sin adaptación fonética.

Creemos que una de las funciones de este curso es concienciar a los estudiantes del valor de su lengua materna, - no de su utilidad, algo evidente para un mediador interlingüístico -, esto es, de la necesidad de mantenerla al más alto nivel. No se trata sólo de asimilar las lenguas autóctonas (2 en el caso de Cataluña) y olvidarse de cuidar la materna porque ya se habla en casa. Para buen número de los alumnos que no han estudiado en España, la tarea de comunicador, aunque a tiempo parcial, es el único trabajo especializado al que pueden tener acceso, independientemente de sus cualificaciones. La función de mediador interlingüístico posee a veces un componente escrito (redacción o traducción de una nota, un fax, un informe médico) y el dominio de la lengua no puede limitarse al del ámbito familiar.

Se les propone un trabajo constante de re-inmersión, muy parecido al recomendado a nuestros estudiantes de grado: lectura y escucha atenta de la actualidad del país a través de TV satélite, prensa o Internet, navegación por webs en su lengua materna, búsqueda de textos

paralelos a los que utilizan para su tarea de intérpretes, literatura, uso activo del diccionario, etc. Y, por supuesto, si este trabajo pueden llevarlo a cabo con otros mediadores interlingüísticos, idealmente de su misma combinación lingüística, mucho mejor.

Si la función de intérprete inicia ya sus pasos hacia la profesionalización, estos profesionales deberán primero de todo ser competentes en lo que concierne a su primera lengua. Estas competencias, especialmente en lo que se refiere a las lenguas de menor difusión, deberá adquirirlas el mismo interesado o interesada en un esfuerzo notable de autoformación.

Referencias bibliográficas

- Abril Martín, María Isabel (2006) *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral: Universidad de Granada.
- Perramon, Maria; Ugarte, Xus (2004) *Codi deontològic de l'interpret per als serveis públics*, inédito.
- Ugarte, Xus (2004-2007) [Diversos] *Curso de iniciación a la interpretación para los servicios públicos*.

INVESTIGACIÓN

PROPOSITION DE GUIDE PRATIQUE POUR L'INTERPRÈTE SOCIAL DANS LE DOMAINE JURIDIQUE (ESPAGNOL-FRANÇAIS)

Adelaida González Asencio

Traductora freelance

La Traduction et Interprétation dans les Services Publics est une réalité croissante en Espagne. Il y a, par conséquent, de plus en plus de travaux de recherche et d'outils. Il y a des travaux pour l'utilisateur et pour le fournisseur du Service Public. Mais l'interprète reste encore le grand oublié.

Mon travail de recherche est un outil d'aide à l'interprète qui travaille avec des immigrés parlant le français, dans un contexte juridique, et plus précisément, dans les Tribunaux et à l'Oficina de Asilo y Refugio (OAR. Équivalent en espagnol de l'Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides). Bien que ce soit adressé aux interprètes, j'ai essayé de créer un outil pour rapprocher l'utilisateur des Services Publics d'une réalité aussi présente qu'étrangère pour les sociétés d'accueil.

J'ai confectionné un guide que tout interprète pourra utiliser afin d'atteindre le meilleur résultat possible, et tout cela de deux façons différentes: D'abord, un guide de conduite, composée de toute une série de consignes que tout interprète social devrait suivre pour garantir une qualité optimale au moment de l'interprétation. Le fait de travailler avec des immigrés donne lieu surtout à des problèmes interculturels, et parfois, le problème n'est pas la transmission du message, mais celle du contenu, puisque la barrière culturelle peut être une tranchée plus grande de ce que l'on peut penser. Ensuite, la partie la plus pratique de mon mémoire consiste à un glossaire des termes les plus utilisés avec une explication en français. Ainsi, à côté du terme en espagnol et de sa traduction en français, une traduction simplifiée suivie d'une petite explication, si nécessaire, pour aider à surmonter la fameuse barrière interculturelle.

Mon objectif est celui de rendre le travail aux interprètes plus facile, dans un but très précis: faire comprendre aux usagers des Services Publics des concepts appartenant à une réalité culturelle proche d'eux mais pour autant inconnue, car souvent, ces concepts n'existent pas dans leur propre pays.

Les sociétés sont en train de changer. Elles sont de plus en plus composées d'un plus grand nombre de cultures, parfois très éloignées de la notre et dont les ressortissants pour la plupart ne parlent pas notre langue. Le travail des interprètes devient alors indispensable, ainsi que des travaux ou des projets pour les aider à développer leur travail de la meilleure façon possible. Des guides comme celui présenté dans cet article peuvent aider à un début de professionnalisation aussi nécessaire qu'oubliée.

La Traduction et l'Interprétation dans les Services Publics est une réalité croissante en Espagne. Il y a, par conséquent, de plus en plus de travaux de recherche et d'outils, de brochures d'information, de guides créés, tant pour l'utilisateur que pour le fournisseur des Services Publics, afin d'aider les immigrés à mieux comprendre et à s'intégrer dans ces nouvelles sociétés qui sont en train de surgir. Mais l'interprète reste encore le grand oublié. Mon travail de recherche n'est pas un dictionnaire, mais un outil d'aide à l'interprète qui travaille avec des immigrés parlant le français, même si ce n'est pas leur langue maternelle, dans un contexte juridique, et plus précisément, dans les Tribunaux et à l'Oficina de Asilo y Refugio (OAR. Équivalent espagnol de l'Office Français pour la Protection des Réfugiés et Apatrides). Bien que ce soit adressé aux interprètes, j'ai essayé de créer un outil pour rapprocher l'utilisateur des Services Publics d'une réalité aussi présente qu'étrangère pour les sociétés d'accueil.

Le mémoire est composé de trois parties principales : la première essaie de définir quelle est actuellement la situation de l'Espagne par rapport à la professionnalisation de la Traduction et de l'Interprétation dans les Services Publics, qui mène à bien normalement cette activité, et quels sont les problèmes les plus graves d'une telle situation, ainsi que des propositions des solutions à ceux-là. La deuxième partie est un guide de conduite, composé de toute une série de consignes que tout interprète social devrait suivre pour garantir une qualité optimale au moment de l'interprétation, non seulement pour montrer la professionnalité et la capacité de l'interprète de faire face et de bien résoudre les problèmes pouvant surgir, mais surtout pour prendre de l'assurance et être convaincu de ses capacités à pouvoir réaliser un tel travail. La troisième partie est un lexique adapté, et il représente la partie la plus pratique du mémoire, centré, comme nous l'avons dit, sur les tribunaux et l'OAR. La structure et les phases du système judiciaire sont expliquées, ainsi que le fonctionnement de l'OAR. Après chaque explication, on peut lire les lexiques, composés des termes les plus fréquents dans chaque processus. Dans la partie consacrée aux tribunaux, on trouve également un lexique qui

inclut les termes qui se rapportent aux délits les plus commis en Espagne par les immigrés parlant le français.

L'Espagne, contrairement à la Suède, l'Australie, l'Angleterre, le Canada ou les Etats-Unis, est l'un des pays où cette activité n'a pas encore été reconnue professionnellement, bien qu'elle se réalise chaque jour dans les hôpitaux, les commissariats de police, à l'OAR, dans les prisons, les tribunaux... mais c'est toujours dans le domaine sanitaire où la plupart des progrès ont été faits.

L'Espagne est un pays avec beaucoup d'expérience en migration, mais, tout au long de son histoire, elle a été un pays d'émigrés, plutôt que d'immigrés, et cette immigration est un phénomène assez récent pour nous, et même s'il y a quelque temps elle était encore un pays de passage pour les immigrés, elle devient de plus en plus l'endroit où ils fixent leur résidence.

En Espagne, les progrès qui sont faits quant à la professionnalisation de cette activité sont remarquables. Même ainsi, la Traduction et l'Interprétation dans les Services Publics est réalisée, la plupart des fois, par des bénévoles ou par des personnes qui ne sont pas qualifiées et parfois, par les immigrés eux-mêmes. Ceci peut donner lieu à l'apparition de graves problèmes, non seulement de traduction, mais aussi interculturels.

L'interprétation est sous-estimée en général, mais aussi, et c'est par là qu'il faut commencer à changer les choses, par la loi elle-même qui, dans l'article 441 de la Loi de Procédure Pénale espagnole (Ley de Enjuiciamiento Criminal) dit que, s'il n'y a pas un interprète disponible, son rôle sera tenu par n'importe qui sachant parler la langue. Le résultat en est que, très souvent, l'on utilise des personnes non qualifiées et surtout, parce que ça revient moins cher. Les problèmes les plus fréquents pour les interprètes, à part une mauvaise rémunération sont le manque de considération et, quand il s'agit de bénévoles ou d'immigrés, le manque de règles déontologiques ou techniques, à suivre pendant l'interprétation. Anne Martin (Martin : 2000) parle de la pression exercée sur l'interprète de la part de l'utilisateur, qui parfois voit l'interprète, non seulement comme un lien de communication, mais comme une personne qui est là pour le défendre et pour intervenir dans une situation parfois hostile. C'est là que l'interprète assume, d'une certaine façon, le rôle de travailleur social.

Cette idée concorde avec celle de Roberto Mayoral, qui défend la création d'une licence réunissant la Traduction et l'Interprétation, et le Travail Social.

Comme solutions possibles, il faudrait normaliser la terminologie et même organiser un système de formation tant pour les interprètes que pour les fournisseurs des Services Publics. Pour ainsi faire, le modèle idéal à suivre serait celui des pays où la

professionnalisation des Services Publics n'est plus une utopie et dont les expériences et les ressources techniques pourraient nous orienter.

Tout ce qui vient d'être exposé permet de voir les problèmes auxquels nous, les interprètes, devons faire face et qui ne sont pas simplement d'ordre terminologique, mais aussi culturel, de préparation et de spécialisation.

Toutes ces raisons, unies au niveau peu élevé de professionnalisation ainsi qu'à l'offre réduite de cours de spécialisation, ont été à l'origine de ce mémoire, qui voudrait contribuer à la reconnaissance en Espagne de la Traduction et de l'Interprétation dans les Services Publics à court terme.

La deuxième partie de mon mémoire a une orientation plus pratique. Le manque d'un ordre de traducteurs dans notre pays peut être l'une des causes de la non-professionnalisation de notre activité. Pour essayer de commencer à obtenir un consensus sur certains aspects, j'ai confectionné un guide que tout interprète pourra utiliser afin d'atteindre le meilleur résultat possible.

Les quatorze consignes qui la composent ont toutes été choisies à partir de celles conseillées par l'AUSIT (*Australian Institute of Interpreters and Translators*), l'Institut d'Interprètes et Traducteurs du premier pays où l'Interprétation dans les Services Publics a été professionnalisée, et donc, à mon avis, le modèle à suivre, ainsi que le projet Grotius, financé par l'Union Européenne, lequel propose un ensemble de consignes à suivre par les interprètes et les traducteurs lors du déroulement de leur travail. Tout ceci, uni à ma propre expérience, forme le guide de conduite, dont les consignes sont les suivantes :

Confiance en soi-même

Il est indispensable que l'interprète soit sûr de ses capacités pour réaliser une telle activité. Il est fréquent, lorsqu'on n'a pas beaucoup d'expérience, d'affronter ce travail avec crainte, et de penser qu'on n'est pas assez préparés. C'est cette limitation psychologique qui nous freine au moment d'offrir une interprétation de meilleure qualité. Le respect que nous devons avoir envers notre profession ne peut pas être perçu comme de la crainte car l'on ne peut pas donner l'image de quelqu'un qui va paniquer d'un moment à l'autre. Si nous n'arrivons pas à croire en nous-mêmes, personne ne le fera. Cet aspect peut faire toute la différence entre quelqu'un qui a étudié, et qui est vraiment qualifié, et une personne insuffisamment préparée.

Conscience professionnelle

Si la confiance en soi-même est quelque chose de très important, la conscience professionnelle ne l'est pas moins. Lorsqu'un travail nous est proposé, il faut être un vrai professionnel et savoir reconnaître si nous sommes capables ou non de le faire. Cependant, il faut savoir faire la différence, surtout au début, entre l'incapacité et la crainte. Lorsqu'on n'a pas beaucoup d'expérience, on peut penser qu'on n'est capable de rien, et dire non à tout.

Le fait d'être conséquent et de refuser une traduction ou une interprétation pour de telles raisons, est quelque chose qui vous honore.

Maîtriser les techniques d'interprétation

Il faut bien connaître les techniques et les compétences exigées pour interpréter, telle que la prise de notes ou la mémoire. La seule façon de les acquérir est la pratique, afin qu'elles deviennent pour nous un bon outil. Il faut les automatiser car autrement, elles pourraient devenir, davantage qu'un appui, un empêchement de plus dans notre travail.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'être un expert, il faut avoir certaines notions d'interprétation simultanée, qui peuvent nous aider à des moments où, par exemple, plusieurs personnes interviennent au même temps.

Maîtriser les langues de travail

D'aucuns pourraient penser qu'un bilingue est la personne la plus indiquée pour ce genre de travail. Il existe d'ailleurs un grand débat à ce sujet. Mais un bilingue n'a pas à savoir comment faire passer un message d'une langue à l'autre avec précision ni connaître les techniques qui viennent d'être mentionnées.

Perdre la peur face aux doutes

Il est fréquent que l'utilisateur des Services Publics parle avec un fort accent, ce qui peut rendre la compréhension plus difficile, même si son niveau de production orale est élevé. C'est dans ces moments-là qu'il ne faut pas hésiter à demander la répétition d'un mot ou d'une expression plutôt que d'essayer de deviner nous-mêmes. L'apparition dans le discours de noms propres ou de noms de villes africaines n'est pas rare. Dans ces cas-là, et si c'est possible, il vaut mieux demander à l'utilisateur de les écrire. Si on le fait avec ordre et sécurité, il ne devrait y avoir aucun problème.

Être médiateurs interculturels

L'interprète dans les Services Publics n'est pas seulement un pont linguistique entre deux parties. En travaillant avec deux cultures très différentes il n'est pas rare qu'il existe une ignorance totale ou presque de la culture de l'autre. Dans ces cas, l'interprète doit aussi jouer le rôle de médiateur interculturel, et donc, il pourra intervenir en son propre nom afin d'éclaircir le sens profond des cultures, ainsi que pour simplifier les expressions utilisées, expliquer les mots techniques, ou prévenir d'éventuels malentendus.

Un bon exemple serait la figure du *Marabout* (Morabito en espagnol), qui existe dans certains pays de l'Afrique noire, tel que le Sénégal. Il s'agit d'une espèce de guérisseur qui devine ce qui arrive au patient simplement en lui regardant le visage. Le fait de lui parler pour expliquer un symptôme est considéré un manque de respect. C'est pour cela que, lorsque les ressortissants de ces pays sont en Espagne, et qu'ils sont emmenés à l'hôpital, ils ne répondent pas aux questions du docteur, pouvant sembler à première vue qu'ils refusent de parler ou de donner les informations demandées. En fait, ce geste n'est qu'une preuve de respect et de confiance. Un interprète devrait connaître ce genre de détails afin d'éviter des comportements hostiles.

Connaissances culturelles étendues

C'est pour cette dernière raison qu'aucun interprète dans les Services Publics –ainsi que de toute autre spécialité- ne doit limiter sa préparation aux aspects linguistiques ou techniques mais garder, tout au long de sa carrière, une disponibilité à apprendre des choses nouvelles, à connaître d'autres cultures, surtout celles des usagers avec lesquels il travaille normalement. Il faut aussi se tenir au courant de l'actualité et avoir un bon niveau de culture générale.

Lors d'une interprétation, l'usager parlait des Hutus, des Tutsi et des Maï Maï. J'ai eu des problèmes pour suivre la conversation et j'ai dû demander plusieurs fois des explications. Depuis lors, j'essaie que cela ne m'arrive plus.

Équidistance entre les parties et impartialité

L'interprète doit essayer de ne pas se retrouver seul avec l'usager des Services Publics, car c'est dans ces cas-là que son rôle peut être confondu avec celui d'un défenseur. Il est également probable que l'usager essaie de convaincre l'interprète pour modifier les réponses à son avantage, ainsi que de lui avouer des faits sous la demande préalable de ne pas le révéler.

De même, il n'est pas conseillé de rester seul avec le fournisseur des Services Publics, car l'utilisateur peut penser qu'il existe un certain rapprochement entre eux, et douter ainsi de l'impartialité de l'interprète.

La meilleure solution serait d'attendre dans une salle à part mais, vu que la plupart des fois cela n'est pas possible, on peut toujours attendre dehors.

Avant de commencer, il est bien conseillé de s'entretenir un instant avec l'utilisateur afin d'être assuré de bien pouvoir se comprendre, surtout quand il s'agit de la langue arabe, qui possède beaucoup de dialectes.

Toujours afin d'éviter cette identification de l'interprète avec un défenseur, il devra s'asseoir si possible à une distance raisonnable de chacune des deux parties pour assurer son impartialité.

Tout aussi important est l'impartialité au moment des interventions. Celle-ci doit être très évidente pour les parties en présence. En effet, cela donne plus de confiance et démontre la professionnalité de l'interprète. De la même façon, et lors d'une pause éventuelle, l'interprète se tiendra à l'écart des parties.

Dans un procès, il est fréquent d'installer l'interprète aux côtés de l'accusé, ce dernier pouvant alors lui demander ce qu'il pense de ce qui va arriver, ou quel sera la décision finale.

Utiliser la première personne

Nous sommes habitués, lorsqu'on utilise le discours indirect, à utiliser la troisième personne. Cependant, lors des interprétations et même si cela paraît plus difficile, l'utilisation de la première personne est toujours conseillée, car elle évite les malentendus et les confusions.

Lors d'une interprétation, un jeune africain racontait comment il était sorti de son pays. Il parlait de l'ami du voisin d'un cousin de son grand frère, et chaque fois qu'il parlait de l'une de ces personnes, il expliquait quel rapport il avait avec elle. Avoir utilisé la troisième personne aurait fait de l'histoire quelque chose d'incompréhensible.

Quand l'interprète doit-il intervenir en son propre nom ?

L'interprète doit éviter d'intervenir dans la conversation avec des idées propres. Cependant, dans des cas très concrets, il doit le faire, afin d'éviter des problèmes de communication.

D'abord si, après avoir fait passer le message, l'interprète se rend compte qu'il a commis une erreur, il ne faut pas craindre de l'avouer, et surtout il est préférable d'en prévenir les parties et de la corriger, plutôt que de continuer en étant conscient.

Par rapport aux éclaircissements, il est tout à fait pertinent d'en demander lorsque quelque chose n'a pas été bien compris ou bien demander que l'on répète quelque chose qui n'a pas été bien entendue. Il est préférable d'arrêter un instant la communication plutôt que d'inventer, car cela pourrait porter préjudice à l'une des parties.

En ce qui concerne les malentendus, culturels ou autres, et lorsque l'interprète en est bien certain, une intervention de sa part est nécessaire, que profitera à tout le monde. Elle doit, bien sûr, être faite dans les deux langues.

Mis appart tous ces cas, l'interprète ne doit jamais intervenir en son propre nom.

L'une des situations où mon intervention a été nécessaire s'est produite à l'OAR. Un jeune africain racontait son parcours de son pays au nôtre. Il venait de déclarer qu'il n'avait que trois sœurs. Cependant, à chaque moment de l'histoire, il parlait d'un grand frère qui l'avait vraiment aidé. Quand le fonctionnaire m'a dit qu'il mentait surement, je n'ai pas hésité à lui dire qu'en Afrique, un grand frère peut être tout membre de la famille plus âgé et avec plus d'expérience. Un cousin ou son grand-père peuvent être alors considérés comme de grands frères.

Objectivité et précision

Presque tous ceux qui ont parlé de la conduite à tenir lors de l'interprétation, ont parlé de la précision. L'interprète ne devra, sous aucun prétexte ajouter ni omettre de l'information. L'interprète devra suivre, à tout moment, le même registre et style que celui qui parle.

Il est bien dit que la meilleure interprétation est celle qui nous fait oublier qu'on est en train d'en écouter une. Il faut interpréter exactement ce qui a été dit, et si notre mémoire n'est pas suffisamment capable de tout retenir, nous aurons recours à la prise de notes.

Le moindre détail peut être d'une grande importance, et ce n'est pas à nous de décider de l'omettre ou pas. Il ne faut pas oublier que, lorsqu'on interprète, on prête nos voix, et que la responsabilité de ce qui est dit n'est pas à nous. Et même si l'on n'est pas d'accord avec les idées ou l'avis de l'orateur, il faut faire passer le message le plus fidèlement possible.

Confidentialité

Avec l'impartialité, la confidentialité est la base de toute interprétation. L'interprète ne devra révéler à des tierces personnes aucune des données, sauf permission préalable des

parties. Malgré tout, le fait de rendre publiques certaines informations peut mettre en péril l'une des parties.

C'est le cas, par exemple, de l'OAR, où la fuite de données d'un demandeur d'asile peut être quelque chose de très dangereux pour lui.

Savoir s'arrêter

Il est indispensable de savoir demander une pause lorsque l'interprète commence à fatiguer. Il ne faut pas oublier que pour nous il s'agit d'un jour ordinaire de travail, mais qu'il peut être crucial pour l'utilisateur et, parfois, une pause de cinq minutes lors d'un long entretien peut prévenir des situations qui pourraient remettre en question la capacité et la professionnalité de l'interprète.

Sérieux et professionnalité

Finalement, il ne faut pas oublier ceci: si on veut être respecté, nous sommes les premiers à devoir le faire. Ainsi, il faut se montrer très sérieux dans notre travail, et respecter les valeurs fondamentales de l'interprétation. De cette façon seulement nous pourrions faire que les autres nous considèrent comme des professionnels et non comme des bénévoles.

Pour ce qui est de la partie la plus pratique du mémoire, c'est-à-dire le lexique adapté, il consiste en un glossaire des termes les plus utilisés, dont une explication en français est fournie. De cette façon, nous avons, dans une première colonne, tous les termes en espagnol ; Dans la deuxième, leur traduction directe en français et dans la troisième, une traduction simplifiée suivie d'une petite explication, si nécessaire, pour aider à surmonter la fameuse barrière interculturelle. Même si on peut penser que ce n'est pas à l'interprète d'expliquer le signifié des termes, bien est vrai que la réalité est différente, et parfois l'interprète, en tant que médiateur interculturelle, doit fournir l'utilisateur d'explications spécifiques.

Mon objectif est celui de rendre le travail plus facile aux interprètes, dans un but très précis: faire comprendre aux utilisateurs des Services Publics des concepts appartenant à une réalité culturelle proche d'eux mais pour autant inconnue, car souvent, ces concepts n'existent pas dans leur propre pays.

Et tout cela, centré sur deux domaines différents: l'OAR, organisme dépendant du Ministère de l'Intérieur, ainsi que le domaine judiciaire.

Le premier, l'OAR, est l'organisme dépendant du Ministère de l'Intérieur espagnol, chargé des demandes d'asile présentées aux autorités espagnoles. Pour bien comprendre les

processus de demande et d'octroi de l'asile, le site web du Ministère (www.mir.es) a mis à notre disposition une liste de questions accompagnées de leurs réponses ; c'est sur cette liste que je me suis basée pour élaborer la mienne. S'agissant d'un processus un peu complexe, on peut trouver ici les réponses à des questions comme, par exemple, en quoi consiste l'asile, à qui il est octroyé ou qui informe les demandeurs de leurs droits et de leurs obligations.

Ensuite, on peut trouver le premier des glossaires adaptés du mémoire, lequel essaie de rassembler les concepts les plus fréquents auxquels le demandeur aura à faire, soit pendant les démarches lors de la demande, soit pendant les entretiens menés à l'OAR. Plusieurs critères ont été retenus pour son élaboration, tels que les noms des organismes ou organisations internationales, comme le HCR ou la Croix Rouge, ou les concepts qui peuvent être inconnus pour les demandeurs, comme l'apatridie ou la Sécurité Sociale.

Le glossaire contient près de 300 mots, choisis suivant deux critères différents : le premier essaie d'expliquer *grosso modo* en quoi consiste les associations et organismes intervenant dans le processus d'octroi d'asile. Parmi elles:

ESPAÑOL	FRANÇÉS	TÉRMINO ADAPTADO
1. OAR (Oficina de Asilo y Refugio)	1. OAR (Office d'Asile et Refuge)	1. Organisme dépendant du Ministère de l'Intérieur chargé d'étudier et de décider sur toutes les demandes d'asile présentées en Espagne, ainsi que de notifier les décisions aux demandeurs d'asile. En France : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA)
2. ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados)	2.HCR (Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés)	2. Organisme des Nations Unies chargé de protéger les réfugiés et les personnes déplacées pour cause de persécutions ou de conflits et de promouvoir des solutions durables à leur situation.
3. Cruz Roja/ Media Luna Roja	3. Croix Rouge/ Croissant Rouge	3. ONG (cf. ONGs) ayant pour but la prévention de toute souffrance, avec des intérêts humanitaires, totalement impartiale, neutre, indépendante et bénévole. Elle agit dans la plupart des pays.

Et parmi les termes et concepts pouvant être nouveaux pour les immigrés :

- | | | |
|-----------------------|--------------------------|---|
| 1. Apátrida | 1. Apatride | 1. Personne qui déclare ne pas avoir de nationalité et ne reconnu comme ressortissant par aucun pays. |
| 2. Ley de extranjería | 2. Loi sur les étrangers | 2. Loi visant à réguler tous les aspects liés aux étrangers quel que soit leur statut. |

D'autres, par exemple, peuvent être considérés comme de faux amis et donner lieu à des confusions:

- | | | |
|-----------------|-------------------------|--|
| 1. Estado civil | 1. Situation de famille | 1. Faits relatifs à la situation familiale des personnes. Les situations retenues par l'État Civil en Espagne sont : célibataire, marié (-e), séparé(é), divorcé (-e), veuf (-ve) et pacsé (parejas de hecho). |
|-----------------|-------------------------|--|

Le deuxième domaine traité est celui des tribunaux. Le processus judiciaire peut causer beaucoup de problèmes à un interprète, tant pour sa complexité structurelle que pour l'immense terminologie spécifique qui le composent. Il est très important d'y voir clair dans ces concepts car c'est normalement lors de l'interprétation que la plupart de doutes surgissent et, au contraire de la traduction, l'interprète n'a pas le temps de chercher des solutions mais doit donner des réponses rapides.

Généralement, une déclaration ou un procès peuvent prendre des heures et une interprétation lente et truffée de doutes ne fera que ralentir le processus. C'est pour cela que l'interprète doit maîtriser les concepts de base du monde judiciaire.

Dans ce but, les procédures, tant pénale que civile sont expliqués sous forme de 18 rubriques. La 19^{ème} est le lexique adapté correspondant aux deux procédures. Après chaque terme important, la traduction française entre parenthèse est incluse. Évidemment, ce glossaire, ainsi que tous les autres dans ce mémoire, peut être élargi et complété, car, bien qu'il n'inclut pas la totalité des termes, il essaye de réunir les plus fréquents.

Un exemple de ce que l'on peut trouver dans le lexique adapté:

1. Libertad bajo fianza	1. Liberté sous caution	1. Parfois, il existe un risque de fuite, on exige alors le paiement d'une caution pour pouvoir
-------------------------	-------------------------	---

2. Libertad condicional	2. Liberté conditionnelle	<p>éviter la détention provisoire et rester en liberté jusqu'au moment du procès.</p> <p>2. Après avoir purgé une partie de la peine, et si on a eu une bonne conduite en prison, la peine pourra être allégée et l'on pourra bénéficier de la liberté, à condition de maintenir la bonne conduite hors de la prison.</p>
3. Libertad provisional	3. Liberté provisoire	<p>3. Après la phase d'instruction, le juge peut décider de laisser le mis en examen (cf. Imputado) en liberté jusqu'au moment du procès. Cette liberté n'est pas alors une liberté totale mais provisoire.</p>

Le dernier des lexiques, concerne la délinquance. La référence utilisée pour choisir les délits inclus dans le lexique adapté a été l'Annuaire Statistique du Ministère de l'Intérieur espagnol (Anuario Estadístico del Ministerio del Interior). À la page 298 de la dernière édition en date, celle de 2005, on peut trouver les statistiques des gardes à vues des étrangers. Les nationalités retenues utilisées ont été la marocaine et l'algérienne car les ressortissants de ces deux pays parlent français. Les délits inclus dans le lexique sont les homicides et les assassinats, les lésions, les vols, les délits contre la liberté sexuelle, le trafic de drogues et la contrefaçon.

Comme exemple de ce lexique :

1. Asesinato	1. Assassinat	1. Tuer quelqu'un en ayant prémédité le crime.
2. Homicidio	2. Homicide	2. Tuer quelqu'un, sans avoir prémédité le crime (ici : incompatible avec la trahison).
3. Allanamiento de morada	3. Violation de domicile	3. Infraction pénale consistant à entrer dans le domicile de quelqu'un sans le consentement du propriétaire, normalement afin de voler quelque chose.

4. Copia fraudulenta	4. Contrefaçon	4. Il s'agit de l'utilisation ou copie d'une marque déposée (cf. Registrar una marca) sans l'autorisation du titulaire (cf. Titular de una marca).
----------------------	----------------	--

Nous avons signalé au début que des progrès ont lieu malgré tout dans le domaine de la Traduction et de l'Interprétation dans les Services Publics. La création du numéro de renseignement téléphonique destiné aux immigrés dans la Région de Madrid, le 012, en est un exemple. Bien que timides, il représente des pas vers un but qui s'impose à notre époque. Aujourd'hui, un pays insuffisamment organisé pour faire face à l'intégration de l'immigration dans sa société, ne fait que démontrer son manque d'adaptation aux changements. Ceci comprend autant le domaine sanitaire (présence d'interprètes professionnels et qualifiés en plusieurs langues faisant partie du personnel et pouvant assurer le service dans les langues minoritaires), que la possibilité d'offrir des versions bilingues et de qualité de tous les documents pouvant être nécessaire dans n'importe quelle démarche.

De la même façon, les offres de formation dans ce domaine augmentent, ainsi que la qualité des cours, comme c'est le cas de Grenade, Ténérife ou Alcalá de Henares. Il est également important de faire prendre conscience aux fournisseurs des Services Publics, qu'il existe des guides auxquels ils peuvent s'adresser. Ils pourront ainsi constater qu'il est peut-être parfois très difficile de traiter avec des immigrés, et que la présence d'un interprète ne doit pas être considérée comme un obstacle dans leur travail mais comme une coopération en vue d'offrir un service plus complet et d'une meilleure qualité.

Malgré tous les progrès qui sont faits –la mise en place de renseignement téléphonique, la création de guides pour aider tant les fournisseurs que les immigrés-, il ne faut pas oublier l'interprète dans le processus. Celui-ci n'est pas un dictionnaire, et même s'il doit maîtriser les sujets dans lesquels il s'est spécialisé, il se voit parfois obligé d'expliquer la signification de certains concepts, parce que ceux-ci sont très éloignés de la réalité culturelle de ceux qui l'écoutent. C'est pour cette raison que la diffusion de travaux comme celui-ci est nécessaire, ainsi que l'existence d'œuvres servant de vadémécums, non seulement dans le domaine juridique mais dans tous ceux où l'interprète est susceptible d'avoir affaire avec des immigrés.

Même si ce mémoire s'adresse de façon explicite à ce genre d'interprète, il s'adresse aussi à tous ceux qui chaque jour se trouvent dans des situations analogues, comme par exemple, la police, les travailleurs sociaux, les bénévoles des ONGs, etc. Et il ne faut pas le réduire à un domaine concret, car il peut être utile à d'autres professionnels, tant professeurs

de langues que linguistes, ou même, pourquoi pas, des lexicographes. Je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de matériel de ce genre et le fait de présenter un lexique adapté pour donner une nouvelle approche à l'éventail de références pouvant aider à résoudre des doutes ou même servir comme outil de recherche, peut être quelque chose d'assez novateur.

Je pense qu'un jour en ce qui concerne l'Interprétation dans les Services Publics, l'Espagne atteindra le niveau de pays tels que l'Australie ou le Royaume Uni en ce qui concerne l'Interprétation dans les Services Publics. Même si elle manque encore de base légale, normative et de prise de conscience de la part de la classe politique, avec l'aide des institutions et les efforts fournis par d'autres collègues, nous pouvons penser la situation actuelle est malgré tout encourageante.

En attendant que ce jour arrive, j'apport ma modeste contribution.

Références bibliographiques

- Martin, A. 2000. "La interpretación social en España" de Anne Martin (2000), dans D. Kelly (ed.) *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas Profesionales*. Granada: Comares: 207-224.
- Mayoral, R. (2003): "Los cambios en la profesión del traductor o intérprete jurado en España", dans C. Valero (ed.) (2003) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Editorial Comares.

IMPACTO DE LAS BARRERAS LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES EN EL ESTADO DE SALUD DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE

Erika González

Universidad del País Vasco

El presente proyecto ha tenido como objetivo analizar el impacto y alcance que las barreras tanto lingüísticas como culturales tienen en el estado de salud de las personas extranjeras. Para llevar a cabo el estudio, nos centramos en uno de los colectivos que más dificultades tienen a la hora de acceder a los servicios públicos (SSPP) en condiciones de igualdad: el de mujeres magrebíes. A través de encuestas realizadas en nuestra provincia, Gipuzkoa, al personal sanitario, así como al colectivo aludido, hemos logrado descifrar la situación que se vive, y saber cuál es la percepción existente respecto a la traducción e interpretación que se lleva a cabo en los servicios de salud. Del mismo modo, también se han recogido testimonios del personal sanitario de otros países más avanzados (Australia), vista la acogida poco positiva que el estudio tuvo entre el personal sanitario encuestado en nuestro área.

Introducción

A pesar de que en la provincia señalada ya hayamos realizado investigaciones en las que se describe el estado de la cuestión de la situación de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (ISPP) (González 2004: 97-133, González 2006: 151-174), hasta la fecha no habíamos analizado el impacto que tal situación tiene en el bienestar de la población inmigrante. En la mayoría de los Servicios Públicos (SSPP) no se cuenta ni con la concienciación, ni medios necesarios para abordar la problemática que las barreras tanto lingüísticas como culturales suponen para la población inmigrante que no domina la/s lengua/s oficial/es del país de acogida. Tal y como hemos mencionado, a pesar de que se haya estudiado el estado de la cuestión de la disciplina, no se ha observado cuál es el impacto que las dos barreras señaladas tienen sobre las personas, y en este caso en concreto, sobre su estado de salud.

La oportunidad para llevar a cabo el estudio se presentó gracias a la subvención otorgada por la Oficina de Cooperación al Desarrollo de la propia Universidad del País Vasco. La investigación se abordó de manera conjunta con una ONG (Medicus Mundi Gipuzkoa), que cuenta con una dilatada experiencia en el sector de la salud. Además, dicha organización ya había llevado a cabo estudios similares con la población inmigrante de la CAPV (cuyos resultados están publicados en http://www.medicusmundi.es/gipuzkoa/pub/Investigacion_SI_cast.pdf), y nos pareció que el trabajo en conjunto, así como la combinación de la experiencia de la universidad y la Organización podría ayudarnos a conseguir unos resultados positivos. Nos centramos en el área de la salud, ya que consideramos que se trata uno de los entornos donde más importancia cobra el bienestar físico de los seres humanos. Decidimos centrar el estudio en único colectivo, con el fin de recabar resultados concretos y facilitar la aplicación práctica de los mismos. En primer lugar, observamos cuáles eran los colectivos que mayores problemas de comunicación presentaban a la hora de desenvolverse en los servicios de salud, y por otra parte, se investigó qué colectivo había quedado poco representado en la anterior investigación sobre salud e inmigración llevada a cabo por Medicus Mundi Gipuzkoa. Nos percatamos de que el colectivo de mujeres magrebíes era uno de los que mayores problemas de comunicación presentaba y menos representación había tenido en el estudio anterior, de manera que decidimos focalizar el estudio en tal colectivo.

Objetivos

Dentro de los objetivos del estudio, uno de los principales fue demostrar cómo las barreras tanto lingüísticas como culturales tienen un impacto directo en la salud de las personas, y por consiguiente, en el bienestar de las mismas. La salud es un derecho universal (art.25 en los Derechos Universales proclamados por las Naciones Unidas), que en muchos países del denominado primer mundo no se cumple, a pesar de que haya medios suficientes como para atender a todo el conjunto de la población que habita o reside en los mismos. Las barreras descritas impiden que ciertos colectivos de personas tengan un acceso igualitario a los servicios sanitarios, y todo ello acaba repercutiendo en el estado de salud de las personas más desfavorecidas que padecen la situación descrita. Mediante la elaboración de la presente investigación se pretendió observar cuál es la relación entre las barreras lingüísticas/culturales y la posible repercusión de las mismas en el estado de salud de las comunidades que las sufren.

Por otra parte, nuestra intención tampoco consistía en una mera exposición de los resultados y crítica de la situación que se vive, sino en aportar soluciones e ilustrar las mismas con ejemplos concretos y aplicables. De esta manera, el estudio se completó con información relativa a la mujer y los procesos migratorios; a la zona que comprende el Magreb, sus gentes, cultura y religión; y al peso que la cultura tiene en el entorno sanitario. De la misma manera, se aportan ideas y pautas para el establecimiento de un servicio de traducción e interpretación eficaz, y tales se muestran a través de ejemplos de funcionamiento extraídos de uno de los servicios de traducción e interpretación implantado en la zona oeste de la ciudad de Sydney, uno de los lugares más multiculturales del planeta (Sydney es la séptima ciudad del mundo con más población nacida en el extranjero).

Materiales

Uno de los pilares fundamentales de la investigación lo constituyeron los cuestionarios que se pasaron tanto al colectivo objeto de estudio como al personal sanitario. La base del cuestionario que conforma el cuerpo de la presente investigación la representó el estudio anterior mencionado y llevado a cabo por Medicus Mundi Gipuzkoa. Partimos del cuestionario con el que ya se contaba, en el que se incluían preguntas de tipo personal, profesional, etc., así como cuestiones específicas relativas al estado de salud de los encuestados. Se añadieron preguntas referentes a la comunicación, y a las barreras que derivan debido a la ausencia de la misma. En cuanto al personal sanitario, se elaboró un cuestionario totalmente nuevo para indagar acerca de la asistencia que se brinda al colectivo de mujeres magrebíes, y para observar cuáles son el tipo de barreras comunicativas existentes desde la perspectiva del personal citado.

Además de la información más bien cuantitativa extraída de los cuestionarios, se intentó completar el estudio con información cualitativa. Para ello, se organizó un grupo focal compuesto por cuatro mujeres magrebíes (dos marroquíes y dos saharauis) y varias entrevistas con dos intérpretes y una profesional de la salud (residentes en Australia). No se pudo organizar ningún grupo focal con el personal sanitario de la zona geográfica objeto de estudio, por incompatibilidades de horario y dificultades para reunirse.

Método

Para poder llevar a cabo las encuestas, se contó con la colaboración de una intérprete de origen magrebí y una de origen nacional con conocimientos de árabe. El conocimiento de la lengua árabe por parte de las encuestadoras facilitó la toma de contacto con las mujeres.

Para contactar con las mismas, nos servimos primordialmente de contactos personales y de los centros de Educación para Personas Adultas (EPA) establecidos en la provincia de Gipuzkoa. En una primera toma de contacto se explicaron los motivos y objetivos por los que se les iban a pasar las encuestas, y en un segundo encuentro se rellenaron las mismas. Por lo general, las encuestadas respondieron al cuestionario por sí solas, en reuniones en las que había presentes varias mujeres al mismo tiempo. En otros casos, en aquellos en los que hubieron dificultades para completar los cuestionarios, las mujeres contaron con la asistencia de las encuestadoras. Los cuestionarios estuvieron disponibles tanto en árabe como en español. También se llevaron a cabo entrevistas individuales, sobre todo en los casos en los que se localizó a las mujeres a través de contactos personales. En lo que al grupo focal se refiere, se contó con el apoyo de una ONG de ámbito local, Ereite (Tolosa-Guipúzcoa), la cual mantiene estrechas relaciones con el colectivo de inmigrantes y en particular con las mujeres. Se quiso reunir a mujeres que representaran al menos a dos culturas diferentes dentro del Magreb: la marroquí y la saharauí. Las discusiones mantenidas en el grupo focal fueron grabadas y gracias al material transcrito, se pudieron obtener testimonios verdaderamente sugerentes respecto a las situaciones particulares vividas por cada una de las mujeres participantes.

El grupo conformado por el personal sanitario no fue tan receptivo. Una alumna de cuarto curso de Traducción e Interpretación de la Universidad del País Vasco colaboró como encuestadora, y su experiencia fue bastante negativa en cuanto la respuesta obtenida por parte de este grupo. Las encuestas se pasaron en ambulatorios de localidades con porcentajes de población extranjera muy variada, y en los principales hospitales de la provincia. Vista la respuesta negativa obtenida, y las dificultades para reunir al grupo focal, tuvimos que suplir al mismo por una entrevista individualizada mantenida con una profesional de la salud australiana, muy concienciada y consciente de la importancia y peso que tiene la traducción e interpretación en su trabajo diario.

Del mismo modo, tal y como se ha señalado con anterioridad, el informe final del proyecto se completó con los testimonios de intérpretes que cuentan con una amplia experiencia en el ámbito de los servicios sanitarios. Una de las intérpretes, lidera un servicio de interpretación con una experiencia de 30 años, y sus declaraciones nos sirvieron para contextualizar la situación que vivimos aquí respecto a países más avanzados. Por otra parte, el material facilitado por esta persona nos sirvió para entre otras cuestiones, incluir la normativa por la que los hospitales y centros de salud se rigen en su área de trabajo, en cuanto al uso de los servicios de interpretación.

Resultados

Colectivo de mujeres magrebíes

En el caso de las mujeres se recogieron 37 respuestas. El estudio se ha basado en 36 de las mismas, ya que uno de los cuestionarios no fue completado del todo. Las edades de las mujeres encuestadas oscilan entre los 20 y 61 años, y pertenecen a todos los estados civiles (a pesar de que las mujeres casadas sobrepasen al resto con diferencia), con lo cual, hemos logrado cubrir a un espectro bastante variado de la población objeto de estudio.

Tabla 1

Edades	Respuestas
20-29	14
30-50	14
> 50	6
No contesta	2

Tabla 2

Estado Civil	Respuestas
Casadas	20
Solteras	6
Separada/Divorciada	1
Viuda	1
No contesta	8

A la hora de presentar este estudio, hemos decidido centrarnos exclusivamente en el componente lingüístico y cultural (y obviamente en el posible impacto que éste tiene en la salud), ya que la investigación completa, da cuenta de otros muchos aspectos sociológicos y sanitarios. De este modo, uno de los aspectos que más nos han interesado ha sido el del

dominio del español. A pesar de que un elevado porcentaje (38,9%) de las mujeres dice dominar *bien* el español, hay un número significativo de las mismas que se defiende pero *con dificultades* (33,3 %), y otro número bastante representativo de las mismas (27,7 %) que tiene *problemas para comunicarse*. Si sumamos a todas aquellas mujeres que tienen problemas para hacerse entender y entender, nos encontramos con que un 61,81% necesitaría asistencia para comunicarse de manera eficaz, lo que resulta en más de la mitad de las encuestadas. Además, el estudio muestra que el nivel de estudios no tiene gran impacto sobre esta variable, ya que independientemente del nivel de estudios de cada cual, las que mejor se defienden son aquellas que llevan más tiempo residiendo en España.

En cuanto a la cuestión sanitaria en particular, las tablas 3 y 4 muestran las respuestas relativas al estado de salud en general y al estado actual, respecto al que tenían en su país de origen.

Tabla 3

Estado de salud	Respuestas
Bueno/muy bueno	16
Normal	3
Malo/muy malo	2
No contesta	15

Tabla 4

Estado de salud respecto país origen	Respuestas
Mejor/mucho mejor	12
Igual	12
Peor/ mucho peor	7
No contesta	5

Hay que reconocer que los resultados en este caso son positivos, aunque sí se podrían relacionar las barreras lingüísticas/culturales con el detrimento del estado de salud en algunas mujeres (19,44%), las cuales representan un porcentaje bastante significativo y a tener en cuenta. A pesar de que dicha afirmación pueda resultar un tanto subjetiva, nos hemos servido

de algunos testimonios obtenidos a partir de las declaraciones realizadas por parte del grupo focal para avalar nuestra hipótesis. Los mismos demuestran que en algunos casos la comunicación sí que deriva en una desatención que puede repercutir directamente en el estado de salud:

Cuando hemos llegado aquí, es muy difícil explicar lo que sientes al médico. Además, las palabras médicas, nosotros no sabemos nada de eso. Puedo explicar que tengo dolor de cabeza, eso lo puedo decir, la tripa o algo así, pero explicar lo que tienes en la tripa, o cómo es no. Nunca te entiende el médico [...](participante 1)

Pues yo recién llegada, quiero ir al médico, y pedí a un amigo mío para que me escribe lo que tenía que decirle al médico. Me ha escrito todo y llevé el papel al médico [...]. Además, me fui al ginecólogo, y había una cosa que no sé cómo se llama, y eso me ha puesto el chico. Como no tenía amigas ni nada, tenía a este chico y teníamos mucha confianza [...]. Me explicó todo en el papel. Menos mal que tengo este amigo, la verdad que me ayudó mucho (participante 2)

Yo estuve ingresada en la clínica. Tres días ingresada sin saber nada, hasta que di con una que hablaba francés. Hasta que una de aquí, que ha estado mucho tiempo en Marruecos, en Tánger, y sabe francés. Tres días ingresada, sin comer nada, hasta que llegó esta chica y le expliqué (participante 3)

Me siento mal, me siento que no sé cómo voy a explicar al médico cómo me siento (participante 4)

Cuando vas al juzgado tienes un traductor que traduce las palabras que vas a decir. Así tienen que hacer también en el médico. Además, el médico es otra cosa, es la salud. Si le explicas mal y no te entiende, igual te da un medicamento que te va a matar, o te va a dar otra cosa. Por eso tendría que haber un traductor o traductora para que traduzca lo que tengamos que decir (participante 3)

Otra de las cuestiones que estas declaraciones dejan al descubierto, es el de la dependencia que se crea entre estas personas que tienen dificultades para comunicarse en español, y otros familiares/amigos que al parecer no las tienen. El hecho de no contar con intérpretes, hace que la libertad de las personas afectadas se vea mermada de manera considerable, porque no pueden manejarse de forma autónoma, y en muchos casos, el tener

que depender de terceros puede también terminar repercutiendo en el estado de salud, ya que hay ciertas cuestiones que muchas pacientes prefieren guardarse, antes de desvelarlas delante de un familiar:

Tiene que venir el padre, pero además ella querría prescindir del padre, y poder hablar ella con el médico [...] (participante 4)

Además, como nosotras no tenemos tanta confianza con los padres...pues si tiene algo ella, algo aquí, en la parte sensible de la mujer, pues eso no puedes decirle al padre, [...], y hay cosas que no puedes decir delante del padre y aunque tengas eso, te tienes que aguantar (participante 2)

Otro de los puntos que se abordaron en la encuesta es el de la relación entre estas mujeres y los servicios de Osakidetza. El trato personal, la atención profesional, la explicación del tratamiento y la solución a los problemas existentes, fueron valorados de forma muy positiva, con unos índices del 82%, 69%, 74% y 76% respectivamente, lo cual muestra que al menos, el trato dispensado por el personal sanitario es muy bueno. Un 15%, 31%, 26% y 19% respectivamente, valora los aspectos mencionados de manera regular. De las 34 mujeres que valoran el componente de la comunicación, 21 de ellas (62%) consideran que la comunicación es *buena* o *muy buena*, una (2,94%) la considera *mala* o *muy mala*, y 12 (35,29%) de ellas la califican como *regular*. Nueve mujeres (75%) atribuyen los problemas de comunicación a las barreras idiomáticas y una de ellas (11,11%), a las diferencias culturales.

En cuanto a la necesidad de contar con el acompañamiento de alguien cuando se acude al médico, de las 34 mujeres que respondieron a la cuestión, el 50% respondió acudir de forma individual, y el 50% señaló precisar el acompañamiento de alguien. En el caso de esas 17 mujeres que prefieren ir acompañadas, 15 (88,23%) señalaron que ir acompañadas les ayuda a comprender mejor las explicaciones porque no entienden bien el idioma, y las dos (11,76%) restantes señalaron que preferían ir con alguien para sentirse más arropadas. En el caso de las mujeres que suelen ir acompañadas de los maridos o u otros familiares masculinos, el 20% señaló que la presencia de los mismos pone límites a su libertad de expresión.

Colectivo del personal sanitario

Se recogieron 37 respuestas que pertenecen a personal muy variado. Algunas de las preguntas de este cuestionario eran totalmente abiertas y tenían un carácter consultivo. Dichas preguntas recogían información de la experiencia personal de cada cual, así como de la

valoración de algunas propuestas planteadas entorno al uso de intérpretes y a la formación en temas de multiculturalidad.

Tabla 5

Profesión	Respuestas
Médicos	4
Enfermeros/as	21
Auxiliares	7
No contesta	5

Las respuestas muestran que todas las personas entrevistadas consiguen entenderse de una forma u otra, a pesar de que la forma de conseguirlo no sea en muchos casos la más adecuada para asegurar una comunicación eficaz. En 5 casos (13,51%), los encuestados dicen servirse de compañeros que hablan francés o alguna otra lengua puente. Como resulta obvio, dicha solución sólo resultaría válida para las mujeres que dominan el francés y además, dicha solución hace que esos otros compañeros estén obligados a abandonar sus quehaceres o puestos de trabajo para realizar otra tarea para la cual no están cualificados, ni por la cual reciben remuneración alguna. Como era de esperar, la mayoría de los encuestados han respondido que en otras ocasiones es el propio paciente quien viene acompañado de algún familiar o amigo que le sirve de intérprete. A pesar de que ninguno de los encuestados haya desistido a la hora de comunicarse con las pacientes, 17 (45,9%) de los encuestados afirman carecer recursos para las situaciones en las que la comunicación resulta difícil. En los casos en los que la comunicación verbal no resulta factible, 15 (40,5%) encuestados señalan que se dejan guiar por la intuición y la sintomatología que presentan las pacientes. Incluso a veces afirman recurrir a gestos o tratan de exponer las explicaciones a través de dibujos.

En cuanto a la valoración de propuestas planteadas para mejorar los problemas de comunicación, las enfermeras son el colectivo más receptivo en cuanto a la intervención de intérpretes, ya que 16 de las 21 encuestadas apoyan esta medida. Del total de las 32 personas que respondieron a la pregunta relacionada con el uso de intérpretes, 3 de ellas (9,4%) consideran tal servicio como *imprescindible*, mientras que 6 (18,7%) lo consideran *no necesario*. Una mayoría (62,5%) valora *bien* la propuesta, y un 9,4% coincide con los anteriores pero *con reservas*. Como complemento a la respuesta anterior, una de las personas del último grupo señalado decía que *trabajan bajo secreto profesional* y de ahí sus reservas al valorar la viabilidad de aplicar un servicio de interpretación. Esta afirmación delata que el

personal sanitario desconoce por completo el código de ética que rige la profesión de la interpretación en los SSPP.

Cuando se les pregunta acerca de las opciones que ayudarían a mejorar su trabajo a la hora de atender al colectivo de mujeres aludido, 17 personas (45,9%) escogieron la opción que propone la creación de una bolsa de traductores e intérpretes, 7 (18,9%) sugieren la traducción de la documentación de manejo al árabe, y 5 (13,5%) propusieron la posibilidad de ofertar cursos de idiomas para el personal sanitario. Del mismo modo, el 75% de los encuestados se mostró receptivo en cuanto a la formación en comunicación multicultural, mientras que un 25% la consideró *no necesaria*.

Conclusiones

El presente estudio ha mostrado que existen problemas de comunicación entre el personal sanitario y el colectivo aludido, los cuales en ciertas ocasiones han llegado a causar un impacto en la salud de algunas pacientes. Aunque las estadísticas mostradas no sean del todo alarmantes, gracias a las declaraciones del grupo focal se ha podido observar el malestar que las barreras idiomáticas y culturales han causado en las pacientes. El nivel de español de las encuestadas es uno de los primeros factores que delatan las dificultades de comunicación. Por otro lado, el alto porcentaje de mujeres (50%) que precisa acompañamiento a la hora de visitar un centro de salud es también muy significativo, y este hecho deja ver que se está violando uno de los principios fundamentales que rigen la profesión de la interpretación en los SSPP: el de la confidencialidad. El aspecto positivo es que al menos, la mayoría de las encuestadas se muestran contentas con la atención personal que reciben. Sin embargo, el desconocimiento en cuanto a la posibilidad de contar con la asistencia de intérpretes es tan obvio, que los pacientes ni tan siquiera pueden reivindicar la aplicación de un servicio de interpretación.

Otro de los puntos a profundizar para posteriores investigaciones sería el de analizar las razones por las cuales en el caso de algunas mujeres, su estado de salud era mejor en sus países de origen, cuando se supone que los medios y recursos en el país de acogida son más abundantes.

En cuanto al personal sanitario se refiere, hemos observado que se tiene que adaptar a la situación de muy diversas maneras, con el fin de poder comunicarse con ese alto porcentaje de pacientes que no se defienden bien en español (a través de comunicación no verbal, dibujos, otros colegas, y terceras partes que acompañan a las pacientes). A veces se tienen que guiar simplemente por su intuición o sintomatología que presentan las pacientes. Como se

puede observar, el alcance del problema es bastante grave, ya que un error en la intuición del diagnóstico o un malentendido podría tener consecuencias graves en el bienestar y salud del paciente. En la prensa de algunos países se han llegado a describir los terribles acontecimientos desencadenados por la falta de intérpretes (Fehr-Snyder 2002), y en nuestro caso, vamos a tener que empezar a hacer públicas las desgracias ocurridas para que se tome en consideración el verdadero alcance del problema que se plantea. Es cierto que la mayoría de los encuestados se muestra a favor de la implantación de un servicio de traducción e interpretación, así como de recibir formación en comunicación intercultural, pero en este sentido hay que destacar que el número de encuestados no fue demasiado elevado, lo que nos lleva a pensar que sólo aquellos con buena voluntad o verdadero interés en el tema fueron los que colaboraron. También nos gustaría destacar en este sentido, que la encuestadora encargada de este colectivo nos relató que su experiencia fue *bastante frustrante*. Esto nos llevó a fijarnos en otros países donde existe una tradición más dilatada en traducción e interpretación, y quisimos compartir las impresiones de una psicóloga que trabaja en Bankstown, uno de los distritos más multiculturales de la ciudad de Sydney. Obviamente, sus declaraciones no resultan empíricamente representativas, ya que recogen el parecer de una sola persona, pero al menos, muestran ciertas tendencias de cómo es la situación en general. El hecho de que en los programas universitarios del personal sanitario se incluyan aspectos de comunicación intercultural y se aprenda a trabajar con intérpretes es ya un aspecto a destacar.

Además del aspecto lingüístico, la cultura es también un factor que tiene “una enorme influencia en la producción, diagnóstico, comprensión y tratamiento de numerosas patologías médicas orgánicas o psíquicas” (Balbo 2004), del mismo modo que las creencias y tradiciones pueden afectar el curso y desarrollo de las enfermedades. Por ello, consideramos que el aspecto cultural resulta tan importante como el lingüístico en la atención sanitaria.

No queremos sin embargo hacer recaer toda la responsabilidad en los profesionales de la salud, ya que como algunos de ellos han afirmado, si hubiera medios, aceptarían de buen grado formarse y contar con asistencia. Creemos que la responsabilidad recae en gran parte en las autoridades sanitarias, y por consiguiente en los gobiernos tanto locales como nacionales. El presente estudio no es más que una pequeña muestra, una pequeña investigación que pone de relieve algo que es bastante obvio. Es hora de que las autoridades respondan y se empiece a trabajar hacia la profesionalización de la traducción e interpretación en los SSPP. Están en juego no sólo la dignidad de las personas como seres autónomos e independientes, sino su bienestar físico y mental, lo cual debería ser una razón más que suficiente para comenzar a cambiar el estado actual de la situación que vivimos en el presente.

Referencias bibliográficas

- Balbo, E. (2004) “Salud mental e inmigración magrebí”, en *Salud Mental. Atención Primaria*, Documento disponible en: <http://www.grupoaulamedica.com/aula/SALUDMENTAL4-2004.pdf> (Consultado: 8 de enero de 2008).
- Fehr-Snyder, K. (2002) “Hospitals Lack Interpreters. Language Barrier Hinders Emergency Medical Services” en *The Arizona Republic*, 9/06/2002.
- González, E. (2004) “Interpretación Social: una necesidad que Emerge Día a Día. Aproximación al Contexto Guipuzcoano”, en *Sendebarr*, 15, pp. 97-113.
- González, E. (2006) “Traducción e interpretación en la zona norte. Estado de la cuestión”, en Valero, C. & Raga, F. (eds.) *Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de España*, vol. monográfico, pp. 151-174. Resla: Logroño.

Páginas Web consultadas

http://www.medicusmundi.es/gipuzkoa/pub/Investigacion_SI_cast.pdf

(Consultado: 10 de enero de 2008)

<http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>

(Consultado: 8 de enero de 2008)

PROPOSING A MODEL OF COMMUNITY INTERPRETER COMPETENCE

Lukasz Kaczmarek
University of Manchester

This paper proposes a model of community interpreter competence. The proposal of the model will consist of four sections. The first one will review the current approaches to competence in translation studies, explaining why proposing a competence model drawing on translation studies-based research is difficult. The next section will focus on a specific competence model in intercultural communication studies as a point of departure for proposing the model of community interpreter competence. The following section will propose specific changes, which will adapt the model of dyadic interaction competence to that of triadic interaction competence. Finally, the paper will summarize the model and refer to its possible implications.

Competence in translation studies

Proposing a competence model within translation studies poses a number of challenges. One of them, already addressed elsewhere (Tymoczko 2006), refers to an overt tendency for translation studies to favour translation over its spoken counterpart, i.e. interpreting. As a result, the number of approaches to interpreting competence, compared to that of translation competence seems to be exceptionally small. Moreover, the few approaches to interpreting competence refer to simultaneous interpreting, whereas community interpreting seems to be more related to consecutive interpreting. Assuming a number of roles resulting from other participants' expectations (i.e. those of the commissioner and of institution representative), community interpreters often find themselves in circumstances which require them to coordinate the course of interaction between the representatives of the two cultures (Wadensjö 1998). For this reason, one could argue that the current approaches to interpreting competence still lack applicability to community interpreting on account of the complexity inherent in the nature of intercultural triadic interaction. For instance, the fact that a community interpreter is physically present during an interaction and that they mediate in a face-to-face dialogue (as opposed to a unidirectional monologue occasionally followed by

questions in the case of conference interpreting), which can potentially involve emotions, interruptions, arguments and misunderstandings, adds another dimension to community interpreter competence, which may be unsatisfactory if a community interpreter's task of coordinating the interaction is not acknowledged (Pöchhacker 1999).

Moreover, some of the current approaches to interpreting competence in translation studies, e.g. Gile (1995), Kornakov (2000), Pöchhacker (2004), tend to favour discussing competence in prescriptive terms, i.e. a great deal of emphasis is placed on what an ideal interpreter should act like in an ideal situation. While this might seem to be a useful approach in deciding on an interpreter training curriculum, a model of competence focusing on what actually happens (as opposed to what should happen) would probably be more useful in the attempt of developing and testing the model of community interpreter competence which will refer to subjective assessment of individuals participating in interpreter-mediated encounters.

Another tendency that may be noticed in the approaches to competence in translation studies is their definiteness, i.e. most of them offer lists of skills/abilities and types of knowledge and yet these approaches tend not to acknowledge that these lists may be incomplete. For instance, being a translator today requires more IT literacy than it did previously. Thus, there is a certain danger in equating a competence model to a list of skills; this danger stems from the fact that the expectations that service users/commissioners have of translators and interpreters are always changing, which would require constant modification of the items on the list. Besides, the skills and abilities allegedly constituting competence depend on the discipline of the studies which have been applied in a given model. For example, translation competence and interpreting competence models grounded in text linguistics will discuss, among others, the skill of recognising such textual features as cohesion, coherence, intertextuality in the source text, as well as the ability to establish those features in the target text (Hatim and Mason 1997); by contrast, psychology-based competence models will quote a list of intelligence types, qualities and strategies as components of translation competence and interpreting competence; and yet another competence model, which derives its assumptions from cognitive sciences, will refer to mapping abilities, types of knowledge and expertise (Shreve 1997). Consequently, the major weakness of the definite list-like nature of ability-oriented approaches to competence emerges from the fact that the same concept is described in terms of different skills and abilities. Although it may seem fairly justifiable that two different disciplines, for example, psychology and text linguistics, apply different terminology in their studies, the fact remains that some of the text linguistics-based competence models tend to neglect psychology-oriented aspects and

vice versa. Thus, a convincing model of competence comprising lists of skills and abilities would have to refer to numerous disciplines and be inclusive of all skills and abilities potentially applied in the course of translation (interpreting) process, while, as already argued elsewhere (Pym 2003), the number of translation and interpreting skills can be endlessly multiplied and hardly ever exhausted.

Finally, current approaches to translation competence and interpreting competence seem to imply that competence can be judged objectively. As has already been mentioned in the present section, the prevailing tendency for approaches to competence in translation studies is to provide a list of skills and abilities and to equate them with competence, which may contribute to the impression that the boundaries of competence can be clearly delineated. For example, one of the translator abilities mentioned in Hatim and Mason's competence model (1997) is text processing skill. This implies that if somebody does not have this skill, they cannot be regarded as a competent translator. The shortcoming lies in the perception of the skills, which are treated in terms of binary features, i.e. a translator either possesses this skill or they do not, while the more feasible approach would be to treat the whole concept of competence as a construct subject to gradation (and to speak of more or less competent translators rather than of competent and incompetent ones). Besides, the approaches to competence listing skills and abilities do not really provide methods of competence assessment, which probably stems from the fact that, because scholars have no means of probing potential and latent components of competence, it is virtually impossible to objectively assess the competence viewed as an abstract and objective concept; by contrast, approaching competence as an issue of subjective description of its concrete realisation as perceived by a given individual would provide solid empirical data, which, in turn, would increase the validity and credibility of relevant findings.

Competence in communication studies

Since translation studies fails to offer a convincing model of competence which could serve as a point of departure for developing the model of community interpreter competence, turning to another discipline seems to be justified. Among various disciplines, communication studies appear to position themselves in relative proximity to translation studies. Within communication studies, it is one of its subdisciplines, i.e. intercultural communication, that not only can offer a great deal of relevant findings but also seems to be conceptually related to community interpreting, which, by the force of events, involves interaction among representatives of various cultures.

Competence in intercultural communication had already been addressed a few times before Brian Spitzberg thoroughly explored the notion of competence and offered a relational model of communication competence (Spitzberg 1984). His research findings attracted a great deal of attention from other scholars, which contributed to Spitzberg refining and improving the model proposed in 1984 and led to the development of a revised model of communication competence in intercultural settings, referred to as the model of intercultural communication competence (Spitzberg 2000). The whole philosophy of the model has evolved for more than twenty years and summarizing it in just one article section seems to be next to impossible. For that reason, the rest of this section will address general assumptions (Spitzberg 1984) and principles (Spitzberg 2000) of the model, especially those which are relevant for the development of the model of community interpreter competence addressed in the following section.

The main assumptions of the then advances in communication competence were put forward by Spitzberg (1984: 100-117) and can be summarized as follows:

- Competence is perceived *appropriateness* and *effectiveness*; according to Spitzberg (1984, 2000), competence is a question of social judgement largely affected by impressions generated by a number of factors; the two most immediate ones are fulfilment of an interactant's individual goals (*effectiveness*) in a manner complying with participants' individual norms and rules (*appropriateness*). Otherwise expressed, whenever an individual's communicative behaviour reaches relevant goals and does not break any rules of conduct in specific circumstances, then such behaviour is likely to be viewed as competent.
- Competence is contextual; this assumption breaks with the idea of universal competence so typical of the approaches reviewed in the previous section. One of the consequences of this assumption is that describing an individual's communicative competence prior to the actual interaction is far from possible because it is through the instantiation of their competence that a possible judgement can be made; furthermore, the same behaviour may be effective (and appropriate) in one set of circumstances, but may be regarded as incompetent in other situations.
- Competence is a matter of degree; a consequence of the previous assumptions is that the judgement of competence is not based on dichotomy (competent vs. incompetent) but develops along a continuum (more or less competent). It is mainly because more than just two factors may affect a given judgement of competence and because this judgement may change during the actual episode of interaction that it seems

reasonable to speak about more or less competent interactants rather than competent and incompetent ones.

- Competence is both molar and molecular; the impression of competence can be derived from two types of premises: behavioural (molecular), referring to a specific behaviour during a particular episode of interaction, e.g. *an interactant asked a lot of questions* and cognitive (molar), relating to an overall impression created over a certain period of time, e.g. *an interactant is suspicious*.
- Competent communication is functional; strongly related to the first assumption and to the criterion of effectiveness, functionality of any interaction has been proposed and reinforced on numerous occasions in recent research; one of the approaches that Spitzberg (1984:112) quotes refers to Clark and Delia (1979), who proposed three objectives underlying communication: instrumental objective, interpersonal objective and identity objective, which correspond to the three respective concepts: achieving individual goals, confirming a relational status and acknowledging one's sense of self.
- Competence is an interdependent process; this assumption carries at least two implications; first of all, if competence is a process, then it involves certain dynamism, as opposed to perceiving competence as a static construct, which is evident in the approaches reviewed in the previous section. The process-like nature of competence also implies that it tends to evolve during the interaction rather than remain unchanged; secondly, the interdependence of competence signifies that the judgement is specific for given circumstances involving individual interactants situated in a particular context. This assumption thus provides another argument for defying a concept of universal competence.
- Competence is an interpersonal impression; this statement is a logical extension of the previous assumption; since competence is an interdependent process that is down to an individual's judgement, then it is reasonable to assume that this judgement is largely dependant upon a personal impression that a given interactant has of the other participant behaving in their own individual way. This assumption then involves disregarding objective evaluation of competence.

These seven assumptions contributed to the foundations of the model of interpersonal communication competence (Spitzberg 1984), which was revised many times so as to reach the form of the model of interpersonal communication competence in intercultural settings,

more commonly known as the model of intercultural communication competence (Spitzberg 2000).

Rather than view competence as a set of skills and knowledge types, Spitzberg (2000) describes his model as consisting of dimensions and variables. The three core dimensions of communication competence are referred to as *motivation*, *knowledge* and *skills*. In order to describe their function, Spitzberg uses the “theatre” metaphor. Therefore, one of the basic conditions for an actor to produce satisfactory performance is for them to be willing to act on the stage (*motivation*). An actor who has no motivation of acting will not undertake any job in the theatre. However motivated an actor might be, they will not perform well, if motivation is all they have, since an actor needs relevant knowledge of stage performance; moreover, in order to implement this knowledge in practice, an actor needs skills, which will enable them to use the knowledge they have.

Spitzberg uses the same metaphor to describe dyadic interaction, whose participants are referred to as an actor and co-actor. Providing they have relevant knowledge of communication, skills to communicate and motivation to do so, they are likely to become involved in interaction. Instead of providing a prescriptive list of what components *motivation*, *knowledge* and *skills* should be inclusive of, Spitzberg (2000) focuses on variables and factors that affect those three areas, as summarised in Table 1.

DIMENSIONS OF COMMUNICATION COMPETENCE		
MOTIVATION	KNOWLEDGE	SKILLS
<ul style="list-style-type: none"> - previous successful encounters; - self-perceptions of ability to perform relevant behaviours; - personal traits, e.g. low social anxiety; - ratio of communication costs and potential benefits; 	<ul style="list-style-type: none"> - procedural knowledge (how to...); - mastery of knowledge acquisition strategies in new contexts; - knowledge of role diversity; - personality characteristics relating to optimal information processing; 	<ul style="list-style-type: none"> - altercentrism : focusing on others; - coordination: assisting in smooth flow of encounters; - composure: avoiding anxiety cues; - expressiveness: vivacity, intensity and animation in one’s behaviour; - adaptation of behaviour

Table 1. A summary of dimensions governing intercultural communication competence

Table 1 does not specify particular elements of the three core dimensions. Rather than that, Table 1 emphasises factors that will affect communication competence. Thus, the three core dimensions of intercultural communication competence are the sine qua non for an individual to engage in interaction with another individual. However, Spitzberg (2000) makes

it explicit that one should distinguish between latent aspects of competence (skills, knowledge and motivation), i.e. prior to an encounter, and the manifestation of skills, knowledge and motivation in the actual context involving another human being. In order to make this distinction, Spitzberg (2000) introduces three levels at which intercultural communication competence can be analysed. The three core dimensions which have been defined as a pre-requisite for participants to become involved in any intercultural interaction are referred to as *individual system*. The ways in which an actor and co-actor use their skill, knowledge and motivation and the ways in which they assess the outcome of a single instance of the interaction in a specific context are referred to as *episodic system*. Finally, the level of analysis dealing with how the perception of competence is shaped throughout the series of interactions involving the same participants over a certain period of time is described as *relational system*. The schematic representation of the whole model is shown in Figure 1.

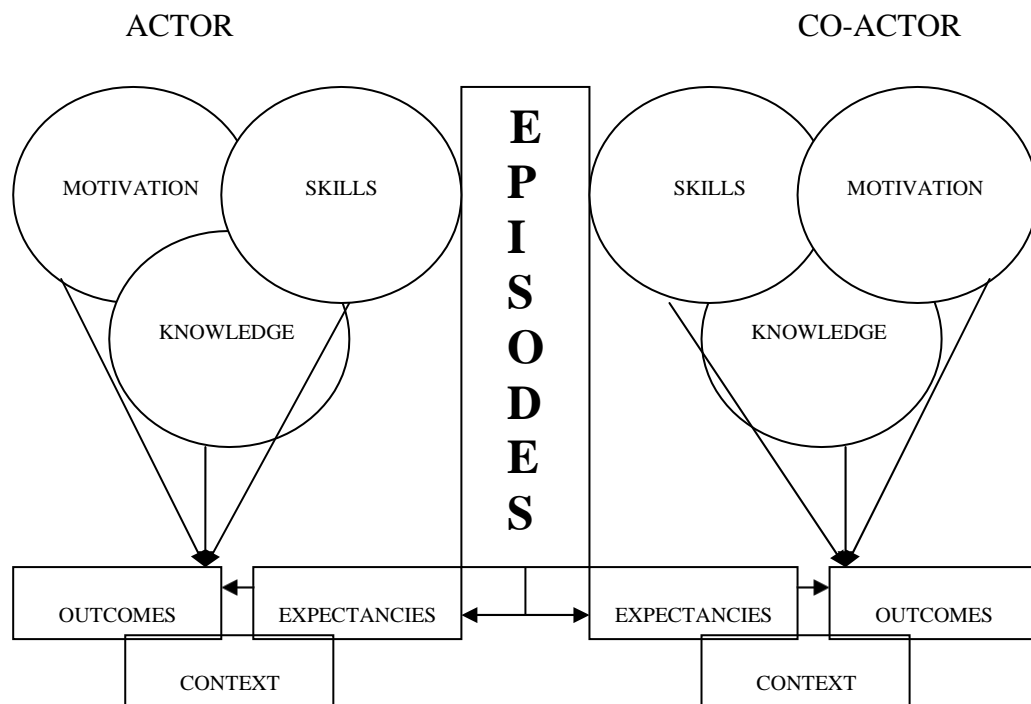


Figure 1. Adaptation of Spitzberg (2000)'s model

Individual system (skills, knowledge and motivation) refers to interactants' respective skills, knowledge and motivation without which dyadic interaction cannot occur; *episodic system* entails the actual realisation of one's skills, knowledge and motivation in a single episode. At this level, apart from the three core elements constituting *individual system*, additional three variables seem to be playing a considerable part in the perception of competence: first of all, the *outcomes* variable relates to the completion of an interactant's individual goals assessed through *effectiveness* and *appropriateness*, as discussed earlier in

this section. This assessment is taking place on the basis of an individual's communicative behaviour in a single episode filtered through *expectancies* that an interactant has in a given *context*, i.e. an interactant's *expectancies* and *context* determine what they regard as effective and appropriate in this particular episode. Finally, *relational system* refers to a series of episodes involving the same participants and the impression of competence is related to the relationship between the two interactants evolving over a period of time.

To summarise, the structure of the levels in Spitzberg (2000)'s model of competence can be demonstrated in the following way:

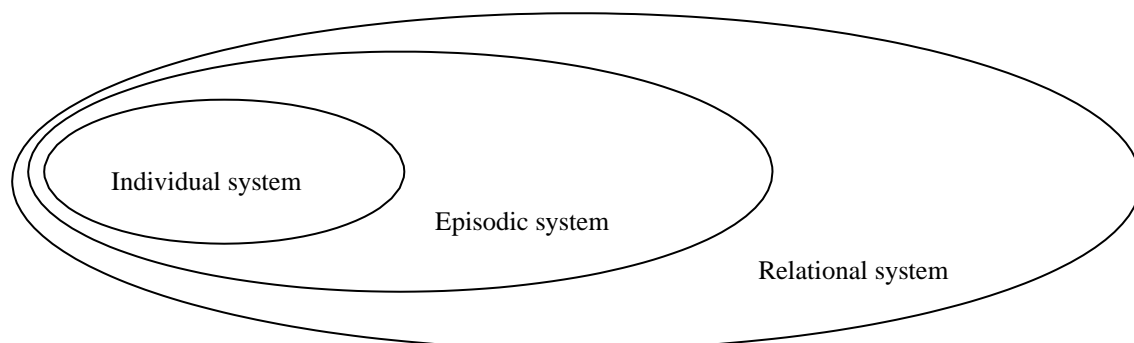


Figure 2. Hierarchy of systems in Spitzberg (2000)'s model

The inclusive nature of the levels, as seen in Figure 2, means that the variables typical of a lower level do not cease to be important when discussing a higher level, even though they might be less decisive in terms of competence assessment; for example, whenever competence is analysed at the level of *relational system*, it is mainly a series of episodes and their outcomes that will affect competence assessment, while a single unsuccessful episode does not necessarily spoil an overall impression of competence, although it might do so if an extent to which a given behaviour is incompetent is relatively high.

To summarise the model proposed by Spitzberg (2000), intercultural communication competence is claimed to be based on personal impressions in intercultural settings; moreover, the model distinguishes between competence as latent *skills, knowledge* and *motivation (individual system)* and the actual realisation of these three core areas in a specific episode (*episodic system*) or a series of episodes (*relational system*), as perceived by interactants at a specific time and place. Moreover, an actor's impression of a co-actor's communicative competence is determined by *context* of the interaction, *outcome* of the interaction and interactants' *expectancies*.

Developing the model of community interpreter competence

There are at least several aspects that contribute to the applicability of Spitzberg (2000)'s model to interpreter-mediated interaction. First of all, the model in question concerns communication taking place in intercultural settings, i.e. it involves participants coming from different cultures and backgrounds; as a result, Spitzberg (2000)'s model acknowledges the complexity of intercultural communication. Secondly, the model of intercultural communication competence treats competence in descriptive terms; that is, rather than prescriptively approach competence as a set of skills guaranteeing successful performance, it offers variables and dimensions that enable addressing impressions of competence during specific encounters. A schematic proposal of the model of community interpreter competence is shown in Figure 3.

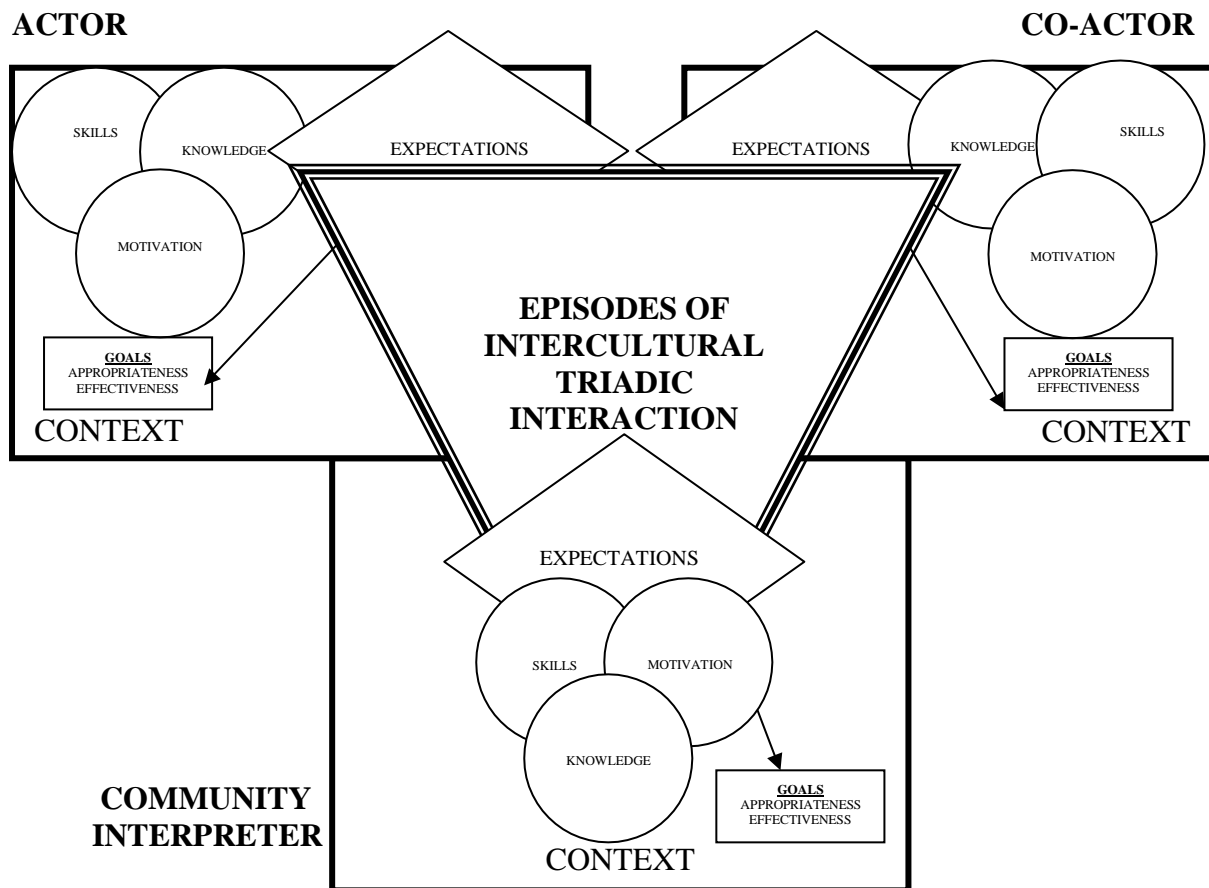


Figure 3. Community interpreter competence

The main aspect of adaptation within Spitzberg (2000)'s model lies in the addition of the third participant, which changes a model of dyadic into that of triadic interaction. This change has been possible on the grounds of the research findings by Wadensjö (1998), who drawing on Goffman (1981), successfully argues that an interpreter's role in triadic interactions should not be approached exclusively in terms of impartial linguistic mediation.

On account of the fact that interpreter-mediated encounters involve three individuals acting in social contexts, each of them enjoys their own social status during interaction (Wadensjö 1998). These findings clearly acknowledge that in social terms, interpreters fully participate in triadic exchanges and should not be seen as “black boxes” absorbing source text and producing target texts.

The model of community interpreter competence bears a number of analogies to that of Spitzberg (2000)’s model. First of all, the model proposed in this section will recognise the three-fold nature of community interpreter competence; *individual system* involves three core dimensions of competence already discussed in the previous section: *knowledge, skills* and *motivation*, i.e. those aspects which constitute a pre-requisite for any community interpreter to engage in interaction; *episodic system* addresses those variables that play a crucial role during a single episode of triadic interaction; finally, *relational system* will refer to a series of interpreter-mediated encounters involving the same participants over a certain period of time (though this level might be disregarded due to a low rate of occurrence and to difficult data collection).

Secondly, community interpreter competence will be subject to evaluation originating from three points of view: a community interpreter’s self-evaluation, actor’s assessment of a community interpreter and a co-actor’s assessment of a community interpreter. These assessments are likely to be made at three levels of competence analysis: prior to interaction (*individual system*), during a single episode of interaction (*episodic system*) and throughout a series of interpreter mediated interaction (*relational system*). The possible combinations of competence levels and particular participants’ assessments are presented in Table 2:

	community interpreter	actor	co-actor
individual system	a community interpreter’s self-assessment of relevant skills, knowledge and motivation prior to interaction;	<i>non – applicable to the model</i>	<i>non – applicable to the model</i>
episodic system	a community interpreter’s self – assessment of their performance in a given episode;	an actor’s assessment of a community interpreter’s performance in a given episode;	a co-actor’s assessment of a community interpreter’s performance in a given episode;
relational system	a community interpreter’s self-assessment of a series of performances in episodes involving the same participants;	an actor’s assessment of a community interpreter’s of performance in a series of episodes involving the same participants;	a co-actor’s assessment of a community interpreter’s of performance in a series of episodes involving the same participants;

Table 2. Levels of community interpreter competence assessment

As far as *individual system* is concerned, a community interpreter's positive self-assessment of their relevant skills, knowledge and motivation are the *sine qua non* of their undertaking a task of intercultural mediation. By contrast, an actor's and co-actor's respective self-assessments of their skills, knowledge and motivation (*individual system*) are neglected at this point, as they do not seem to constitute the part of the model proposed in this paper, although it needs to be borne in mind that both participants' self-assessment of their own skills, knowledge and motivation must be unsatisfactory, since otherwise there would be no need for a community interpreter's mediation. Thus, it is necessary for a community interpreter's to think of themselves as competent and for an actor and co-actor to think of themselves as incompetent for a community interpreter-mediated encounter to occur.

Regarding *episodic system*, a single episode of interpreter-mediated encounter is the most common type of triadic interaction, so this level of analysis will be elaborated on to the greatest extent in the remaining part of this paper; as for *relational system*, it covers the series of evaluations throughout interpreter-mediated encounters; since it is relatively uncommon for a community interpreter to mediate a series of encounters involving the same participants, this level will be disregarded in this paper, although it probably might be included in the research project that allows a wider scope of analysis.

Since the main underlying principle of the model of community interpreter competence is grounded in the assumption that *competence* is strongly related to the *social judgement of competence* in a single episode of intercultural interaction (*episodic system*), the remaining part of this paper will focus on the variables that influence participants' impressions of community interpreter competence.

As can be inferred from the Figure 3 above, the participants' impressions of a particular community interpreter's competence seem to be affected by the following factors: *expectancies*, *goals*, *context* and *communicative status*, which is related to *skills*, *knowledge* and *motivation*. The *expectancies* factor refers to those cognitive schemata that are responsible for an individual's expectations of surrounding reality. These could be divided into positive expectations, negative expectations and prototype expectations (Spitzberg 2000: 383). According to Spitzberg (2000)'s model and, consequently to the model proposed in this paper, an actor's and co-actor's respective impressions of community interpreter competence are likely to be positively affected by such behaviour of a community interpreter that fulfils

the two participants' positive expectations, violates their negative expectations and complies with their prototype expectations; by contrast, if a community behaviour breaches an actor's and co-actor's positive expectations; fulfils their negative expectations and does not comply with their relevant prototypes, a community interpreter is likely to be judged as less competent.

Directly connected with *expectancies*, *goals* is the factor subject to evaluation according to two criteria: effectiveness and appropriateness. Otherwise expressed, when a community interpreter's behaviour is judged as bringing the desired results (i.e. is effective) and when their behaviour is regarded as complying with a given participant's norms (i.e. is appropriate), an actor and co-actor are likely to find a community interpreter's interactive behaviour more competent. It needs to be emphasised, though, that for any behaviour to be perceived as competent, it is necessary that both criteria be satisfied, since every time a given behaviour brings a desired result but violates relevant norms or whenever this behaviour is appropriate but fails to produce expected results, the behaviour may be regarded as less competent.

As far as *context* is concerned, relevant research (Spitzberg and Brunner 1991) indicates that *context* can be conceptually organised along four dimensions: *culture*, *place*, *relationship* and *function*. *Culture* involves a set of unique rules, norms and identities; *place* refers to physical and institutional settings; *relationship* entails the influence of interpersonal relationship on individuals' behaviour and *function* signifies objectives of a given episode.

As for *communicative status*, it refers to "all those factor's that enhance [a] person's positive evaluation [by other interactants]" (Spitzberg 2000: 381). In the model proposed, this will refer, among others, to an actor's and co-actor's evaluation of a community interpreter's skills, knowledge and motivation, or rather, the manner in which skills, knowledge and motivation are manifested in a given episode and are evaluated by an actor and co-actor. In other words, a community interpreter's communicative status is likely to be higher if an actor's and co-actor's impressions of a community interpreter's skills, knowledge and motivation are positive. This, in turn, may contribute to an increase in the two participants' judgement of a community interpreter's overall competence.

As far as the connection among those four dimensions (*expectancies*, *goals*, *context* and *communicative status*) is concerned, it seems reasonable to assume that *context* has the broadest conceptual scope in a sense that it influences other dimensions. For example, one of the contextual factors, *place*, may determine participants' expectations, i.e. different behaviour will be acceptable and desired in more formal settings compared to less formal

circumstances. Participants' expectations regarding a specific place will, in turn, determine the criteria for *effectiveness* and *appropriateness*, since a community interpreter's behaviour may bring desired results in one type of circumstances but, on the other hand, it may fail to do so in another type of settings. A similar assumption seems to be valid in the case of *appropriateness* i.e., what is more appropriate in one situation may be less appropriate in another one. As far as *communicative status* is concerned, a community interpreter's performance which in an actor's and co-actor's views testifies about a community interpreter's sufficient skills, knowledge and motivation can also be governed by the *context* dimension; for instance, if one considers *culture* as one of the *context* dimensions (as stated above), the indicators of the performance delivered by a skilled, knowledgeable and motivated community interpreter may vary across cultures. As a result, even if a community interpreter's behaviour in particular settings is regarded by an actor as competent, it does not rule out the possibility that the same behaviour will be regarded as less competent by a co-actor, whose cultural norms and views of professional conduct are likely to differ from an actor's .

Conclusions and implications

To conclude, this paper has outlined the general assumptions of the model of community interpreter competence. Drawing on Spitzberg (2000), the model proposed in this paper, on the one hand, acknowledges the notion of competence as the construct of a latent nature by referring to *individual system* conceptualised around three core dimensions: *skills*, *knowledge* and *motivation*. On the other hand, however, the model of community interpreter competence recognises the importance of the actual realisation of relevant skills, knowledge and motivation in a specific episode and the fact that a community interpreter's actual performance will be subject to evaluation by individuals from different cultural backgrounds. One of the implications coming from the model proposed in this paper is that the same behaviour on the part of a community interpreter may lead to different impressions of competence on an actor's and co-actor's part. This may contribute to the enrichment and revision of current approaches to competence in translation studies which tend to favour the idea of universal competence.

The proposal of this model also aims at counterbalancing overall prescriptivism of the current approaches to translation competence and interpreting competence. The research by Spitzberg (2000 and 1989), as well as Pym (2003)'s contribution, clearly indicate that approaching competence as a summation of the specific number of skills that a competent

translator or interpreter should have poses numerous pitfalls, one of them involving the difficulty in testing and validating such approaches, another one involving unpredictability of all potential skills required in a given episode of triadic interaction. For this reason, a model approaching competence in descriptive terms seems much more valid as far as its both testability and applicability are concerned.

Bibliographical References

- Clark, J.V. and Delia, J.G. (1979) "Topoi and Rhetorical Competence" in *Quarterly Journal of Speech*, 65, pp. 187-206. Falls Church: Speech Communication Association.
- Choi, J. (2003) "Interpreting Competence and Cultural Differences" in *FORUM-International Journal of Interpretation and Translation*, 1(1), pp. 97-111. Korean Society of Conference Interpretation.
- Gile, D. (1995) *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam & Philadelphia: Benjamins.
- Goffman, E. (1981) *Forms of Talk*, Oxford: Blackwell.
- Hatim, B. and Ian Mason (1997) *The Translator as Communicator*, London and New York: Routledge.
- Kornakov, P. (2000) "Five Principles and Five Skills for Training Interpreters" in *Meta*, 45(2), pp. 241-248. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Lörscher, W. (1991) *Translation Performance, Translation Process, and Translation Strategies. A Psycholinguistic Investigation*. Tübingen: Gunter Narr.
- Pöchhacker, F. and Mira Kadric (1999) "The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter: A Case Study". in *Translator*, 5(2), pp. 161-178. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Pöchhacker, F. (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.
- Presas, M. (2000) "Bilingual and Translation Competence" in Schäffner, Christina and Adab Beverly (eds) *Developing Translation Competence*, Benjamins: Philadelphia. pp. 19-32.
- Pym, A. (2003) "Redefining Translation Competence in an Electronic Age. In Defence of the Minimalist Approach." in *Meta* 48(4), pp.481-497. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Shreve, G. (1997) "Cognition and the evolution of Translation Competence of Translation Competence." Danks, Joseph et al. (eds) *Cognitive Processes in Translation and Interpreting*, London: Thousand Oaks, pp 120-136.
- Spitzberg, B. (1984) *Interpersonal Communication Competence*. CA: Sage Publications.

- Spitzberg, B. (2000) "A Model of Intercultural Communication Competence" in Samovar, Larry and Richard Porter (eds.) *Intercultural Communication: A Reader (9th edition)*. London: Wadsworth Publishing Company. pp. 375-387.
- Spitzberg, B. (1989) "Issues in the Development of a Theory of Interpersonal Competence in Intercultural Context" in *International Journal of Intercultural Relations*, 13, pp. 241-268. International Academy for Intercultural Research.
- Spitzberg, B.H. and Brunner, C.C. (1991) "Toward a theoretical integration of context and competence inference research" in *Western Journal of Speech Communication*, 55, pp. 28-46. Hugh Downs School of Human Communication.
- Tymoczko M. (2006) "Reconceptualizing Western Translation Theory: Integrating Non Western Thought about Translation" in Hermans, Theo (ed.) *Translating Others (vol.1)* Manchester: St Jerome Publishing, pp. 13-32.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London: Longman.

Valero-Garcés, C.; Pena Díaz, C. y Lázaro Gutiérrez, R. (2008): *Investigación y práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: desafíos y alianzas/ Research and practice in Public Service Interpreting and Translation: challenges and alliances*. Servicio de publicaciones. Universidad de Alcalá.

ISBN: 978-84-8138-773-5

INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA A LA POBLACIÓN INMIGRANTE

Carmen Valero Garcés
Raquel Lázaro Gutiérrez
Universidad de Alcalá

En esta comunicación se presentan algunos de los resultados y el desarrollo de un proyecto I+D sobre comunicación interlingüística que se llevó a cabo en la Universidad de Alcalá en el periodo 2004-07, en paralelo con la Universidad Jaume I, que complementa el estudio con una investigación sobre la Comunicación Intercultural. Los objetivos de este proyecto eran, en primer lugar, analizar aquellos problemas de comunicación que afectan de manera más determinante a la atención sanitaria de la población inmigrante, y, en segundo lugar, analizar el papel de los mediadores interculturales e interlingüísticos en el marco de dicha problemática.

La investigación se estructuró en tres fases. La primera de ellas consistió en determinar y analizar los problemas comunicativos que se observan en las interacciones entre inmigrantes y personal sanitario, con y sin la presencia de intermediarios lingüísticos, mediadores o intérpretes. Para ello se realizaron grabaciones en audio y vídeo de interacciones médico-paciente y se repartieron encuestas de opinión entre el personal sanitario, los pacientes, y los mediadores. En la segunda fase se analizaron los datos recogidos en la primera mediante la transcripción y análisis de las grabaciones y el volcado de datos de las encuestas.

En la actualidad, el proyecto se encuentra en su tercera y última fase, que consiste en la integración de los resultados obtenidos en programas formativos dirigidos tanto a mediadores como a personal sanitario.

Introducción

El Grupo FITISPos (*Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los*

Servicios Públicos) de la Universidad de Alcalá lleva ya una década trabajando en el campo de la comunicación interlingüística e intercultural. En este tiempo son varios los proyectos de investigación llevados a cabo centrados en el tema de la comunicación en los servicios públicos (hospitales, ayuntamientos, comisarías, etc.) con población extranjera y en el papel del intermediario que hace de traductor / intérprete. El interés por conocer otros estudios e intercambiar experiencias llevó al grupo FITISPos a organizar encuentros internacionales relacionados con la inmigración y la traducción e interpretación. Uno de ellos fue el I Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISSPP), celebrado en febrero del 2002 y al que acudieron investigadores y profesionales de esta modalidad de traducción que, por aquel entonces, era prácticamente desconocida en España (si bien comenzaba a hacerse necesaria). Un año más tarde se organizó el I Congreso sobre Humor e Inmigración, celebrado en marzo de 2003, en el que participaron ponentes inmigrantes de distinta procedencia para reflexionar sobre la convivencia, la integración y la igualdad, desde un elemento que puede suponer tanto un lazo de unión como un punto de discordia: el humor.

Los datos obtenidos de los proyectos, así como los resultados de los congresos evidenciaban la necesidad de llevar a cabo acciones a mayor escala para solucionar la problemática comunicativa que se estaba dando en los servicios públicos españoles con la afluencia de población extranjera, y para impulsar la regularización de una profesión emergente: la del traductor / intérprete en los servicios públicos. De ahí que en 2004, junto con la Universidad Jaume I de Castellón, en concreto, con los investigadores Dora Sales y Francisco Raga, que habían participado activamente en el I Congreso Internacional sobre T&ISSPP se iniciará una investigación conjunta sobre los problemas de comunicación que afectan de manera más determinante a la atención sanitaria de la población inmigrante y sobre el papel de los mediadores interculturales e interlingüísticos en el marco de dicha problemática. Dicha investigación fue posible gracias al proyecto coordinado I+D (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO) desarrollado en el periodo 2004-7 y que incluía dos subproyectos:

1. Subproyecto coordinado por Carmen Valero de la UAH titulado “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa **interlingüística** y propuestas de formación”.

2. Subproyecto coordinado por Francisco Raga de la Universitat Jaume I de Castellón (UJI) titulado: “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa **intercultural** y propuestas de formación”.

En las páginas que siguen procederemos a describir el desarrollo del subproyecto

coordinado por la UAH y comentaremos dos acciones principales que se están llevando a cabo en la actualidad dentro de este proyecto. Por un lado, explicaremos la metodología seguida y la elaboración del corpus y, por otro lado, daremos cuenta de los resultados obtenidos y explicaremos los planes que la Universidad de Alcalá y la Universidad Jaume I tienen para futuros proyectos en esta línea.

Descripción del proyecto. Objetivos

Tres fueron los objetivos del proyecto:

1. Analizar aquellos problemas de comunicación interlingüística que afectan de manera más determinante a la atención sanitaria de la población inmigrante.
2. Analizar el papel de los intermediarios lingüístico/culturales en el marco de dicha problemática, con especial énfasis en el estudio de las carencias que presenta dicha figura profesional respecto a su formación en el ámbito de la interpretación y de la comunicación intercultural, tal y como estudios anteriores revelaban.
3. Integrar los resultados de la investigación en el programa de formación de traductores e intérpretes de la UAH ya existente y crear materiales prácticos dirigidos tanto a la población inmigrante como al personal sanitario.

Metodología utilizada y elaboración del corpus

La realización del proyecto se planificó en tres fases.

Fase 1. La primera fase se dedicó a la elaboración del corpus con el fin de conseguir datos que nos permitiesen determinar los problemas comunicativos que se observan en las interacciones entre inmigrantes y personal sanitario. Tres fueron los procedimientos elegidos: Realización de encuestas (1) y entrevistas (2) abiertas dirigidas tanto a inmigrantes y personal sanitario como a aquellas personas que servían de enlace lingüístico, y grabación de consultas (3) médicas reales.

Fase 2. Análisis de los datos a partir del corpus disponible. Se partía de la hipótesis de que la comunicación entre el personal sanitario con pacientes inmigrantes era defectuosa e incompleta por varias razones entre las que destacaban el escaso o nulo dominio de las lenguas de comunicación por parte de los pacientes y del desconocimiento del Uno para con el Otro (recelos, falsas percepciones, desconocimiento del funcionamiento de las instituciones etc.). Dicha hipótesis era en sí una realidad fácil de comprobar a través de la experiencia y en el curso de la elaboración del corpus, pero era necesario un estudio científico con datos

precisos. Para ello, una vez recogido el corpus y realizadas búsquedas bibliográficas sobre estudios similares existentes dentro y fuera de España, se pasó a la transcripción y análisis de las muestras recogidas.

Fase 3. Con los datos en las manos, la tercera y última fase se dedicó a la elaboración de metodologías y materiales didácticos adecuados para ser integrados en el programa formativo de traductores e intérpretes en los servicios públicos que la UAH imparte desde hace años.

Desarrollo del proyecto y análisis de resultados

Siguiendo con el plan previsto, durante los primeros meses, y a partir de la revisión bibliográfica acerca de la problemática de la atención sanitaria a la población inmigrante y a la práctica de la mediación intercultural, los dos equipos investigadores - el equipo de la UAH y el equipo de la UJI- elaboraron tres modelos de encuestas (Apéndice 1) para ser realizadas a personal sanitario, a usuarios inmigrantes y a intermediarios / mediadores interlingüísticos. Asimismo, se diseñaron unas líneas generales para la realización de las entrevistas abiertas a esos 3 mismos grupos.

Elaboradas las encuestas a partir de otras ya existentes y de nuestra propia experiencia, se validaron los modelos tras varias pruebas, se buscaron a varios colaboradores con amplia experiencia en el tema de la comunicación / mediación intercultural, y con conocimientos de las lenguas y culturas de la población inmigrante de modo que no hubiese ningún problema de comunicación.

Simultáneamente se hicieron entrevistas y se comenzó también la grabación de consultas médicas en los centros de salud y hospitales. Dicha tarea resultó extremadamente difícil y fueron innumerables los trámites que hubo que realizar: conseguir consentimientos de grabación de los centros y de los propios usuarios o personal implicado en la entrevista, que supuso entrevistas personales con los gerentes de los centros, realización de permisos en lenguas diferentes (árabe, rumano, polaco, búlgaro, inglés, ruso...), constantes explicaciones sobre el tipo de investigación que se estaba llevando a cabo y cómo se iba a tratar la información recogida, reuniones con los comités de bioética de los hospitales, o acercamientos a profesionales dispuestos a colaborar por citar algunas.

Tras un año de trabajo, se dio por finalizada la fase de recopilación de datos. El corpus conseguido contaba con 300 encuestas (131 de personal sanitario, 67 usuarios, 57 mediadores o acompañantes que actuaban como intérpretes o traductores) y 20 entrevistas. En cuanto a las

consultas médicas- el corpus conseguido fue de alrededor de 50 consultas grabadas, y en la actualidad se siguen tratando de conseguir más.

Finalizada esta primera fase se procedió al volcado de las encuestas y a la transcripción de las grabaciones, contando con la colaboración de personal que dominaba las distintas lenguas reflejadas en ellas (árabe, polaco, rumano, ruso, inglés, búlgaro, francés). Con dichos datos en la mano se pasó a su análisis. Fruto de estos análisis han sido varias publicaciones Valero & Mancho 2003, Valero & Lázaro 2004 a y b; Valero 2003, 2004, 2005 c, d, h, 2006; Valero & Taibi 2004, 2005, Valero & de la Morena 2005; y desarrollo de materiales didácticos y de sensibilización que explicaremos más adelante.

Los resultados del análisis proporcionaron la información que sigue, confirmando así nuestra hipótesis de una comunicación defectuosa en la atención sanitaria con población inmigrante que no domina la lengua de contacto, en este caso el español:

1. En relación con la atención a pacientes cuya lengua materna no es el español, 72 proveedores de servicios (53,33 %) de un total de 127 contestaron que alguna vez reciben pacientes de estas características; 61 (45,18 %) contestaron que muchos de sus pacientes no tienen el español como lengua materna, mientras sólo 2 declararon que apenas acuden a su centro pacientes con esas características.

2. En relación con los problemas lingüísticos que los pacientes inmigrantes suelen tener, 118 profesionales sanitarios (92,04 % de un total de 127 respuestas) responden que dichos pacientes tienen problemas en comprender al personal sanitario; 104 (81,87 %) en responder; 86 (67,71 %) en leer informes escritos; 80 (62,98 %) en leer los folletos informativos; 77 (60,67 %) en entender formularios para rellenar y 75 (59,90 %) en rellenar formularios. Finalmente 115 profesionales (90,55 %) creen que los inmigrantes tienen especiales problemas con el lenguaje escrito (historial, volantes e informes de alta, consentimientos informados), mientras que sólo 12 (9,38 %) creen que no.

3. En cuanto a los usuarios cuando se les pregunta cuáles son los aspectos en los que tienen problemas, todos afirman que tanto en la expresión como en la comprensión oral y escrita; 27 (47,32 %) de un total de 57) dicen que no son capaces de comprender al personal sanitario; 29 (50,82 %) dicen que se sienten inseguros a la hora de responder, otros tantos (27 ó 47,32 %) sostienen que tienen dificultades en leer folletos informativos e informes escritos y muchos encuentran obstáculos a la hora de entender formularios (31 ó 54,39 %) y de rellenarlos (32 ó 56,14 %).

4. En relación con las soluciones que buscan para resolver los problemas lingüísticos indican que: a veces recurren a familiares y amigos que conocen ambos idiomas, y que a

veces se hace necesaria la presencia de intérpretes profesionales y/o voluntarios de ONGs o de las propias embajadas. En el caso de que nadie les acompañe o no puedan disponer de un servicio de interpretación, los usuarios afirman que hay otras soluciones, que van desde utilizar otras posibles lenguas comunes con el personal sanitario a ayudarse de diccionarios y de folletos traducidos o incluso explicarse por señas y gestos. Muchos afirman que están intentando aprender la lengua española. Una minoría afirma que no se resuelven nunca satisfactoriamente.

5. Cuando se les pregunta sobre recursos escritos en su lengua, la mayor parte (43 de 48, casi un 90 %) de los usuarios que responden a esta pregunta indican que hay muy pocos documentos traducidos a diferentes lenguas y a la pregunta de si tienen problemas con el lenguaje escrito en español (recetas, historiales, volantes) 40 de los 55 usuarios que responden (72,72 %) contestan afirmativamente.

El análisis de las transcripciones de las grabaciones de consultas reveló que, la asimetría característica de los encuentros médico-paciente aumentaba cuando éste último no compartía la lengua materna del médico. Esto provoca que, con frecuencia, no se establezca el clima de confianza necesario entre ambos para que, en primer lugar, el profesional sanitario obtenga suficiente información de su paciente para realizar un diagnóstico adecuado, y, en segundo lugar, el paciente siga correctamente las instrucciones dadas por el médico en cuanto a tratamiento y hábitos de vida (para una descripción detallada sobre el proceso de análisis de las transcripciones y los resultados obtenidos, ver Taibi & Valero 2005, 2004, Valero 2006, 2004, Valero 2005d, Valero & Lázaro 2004).

La tercera y última fase consistía en la elaboración de metodologías y materiales didácticos adecuados para un programa formativo integral e interdisciplinario para T&ISSPP. Dos han sido las acciones- aún en desarrollo- que derivaron de esa investigación:

1. La incorporación de materiales en las clases: uso de consultas reales grabadas utilizadas para la discusión en clase; visualizar y comentar conversaciones con profesionales de la medicina; dar a conocer las dificultades de los propios alumnos o colaboradores para conseguir el material, etc.

2. La elaboración de guías multilingües en distintos ámbitos para minimizar la problemática comunicativa. Se determinó en primer lugar el tema y número de las mismas dependiendo de las necesidades más urgentes encontradas y de nuestra capacidad para producirlas – sobre todo económica- . Seis fueron los temas elegidos:

- Atención a menores (pediatría)
- Atención a mujeres embarazadas y en el parto

- Atención al inmigrante en los servicios sociales
- Prevención de riesgos laborales (empleadas de hogar)
- Prevención de riesgos laborales (construcción)
- Primeros pasos de atención al inmigrante y refugiado (comisarías, aduanas, gobierno civil...)

Los idiomas elegidos, de acuerdo con el porcentaje de población extranjera en Madrid y la zona del Corredor del Henares fueron – por orden alfabético- árabe, búlgaro, francés, inglés, polaco, rumano y ruso. Determinados los temas y las lenguas de trabajo, se pasó a la creación de un documento base en español. Para ello, se consultaron documentos similares y se mantuvieron entrevistas con especialistas médicos y funcionarios de los servicios sociales de los ayuntamientos, sindicatos y ONGs así como de los propios usuarios y algunos proveedores de servicios.

Fijado el texto en español, la siguiente fase fue su traducción. Para ello se formó un equipo de traductores y revisores, tarea igualmente complicada, sobre todo en el caso de aquellas lenguas que no forman parte del programa de formación de T&ISSPP de la UAH (ver <http://www2.uah.es/traduccion>), en cuyo caso se recurrió a la bolsa de trabajo del grupo FITISPos en la que se incluyen exalumnos (muchos de los cuales, a pesar de haber recibido la instrucción en un par de lenguas específico conocen otras lenguas, por ejemplo, los alumnos de árabe suelen conocer francés, y algunos de los alumnos de inglés proceden de Rusia, Ucrania, Polonia o Bulgaria), traductores de otras instituciones y voluntarios que colaboran con el grupo FITISPos en tareas diversas (realización de encuestas, traducción de folletos, participación en talleres, etc.) (Para una descripción más detallada de las dificultades encontradas y del proceso de elaboración ver Valero & Sales 2007, Valero & Lázaro 2006, Valero & Suri 2005, Valero 2005e).

El resultado de este proceso ha sido la publicación de las guías multilingües que se citan a continuación, tarea que sigue abierta y para la que se ha contado también con la colaboración de otras instituciones en lo que consideramos un proceso progresivo de concienciación de todas las partes. Las lenguas de trabajo son español y árabe, chino, francés, inglés, polaco, rumano, búlgaro y ruso. Algunas de las guías son:

- *Guía básica multilingüe de atención al paciente*, basada en otra guía anterior, pero a la que se incorporaron otros idiomas (chino y polaco)
- *Guía multilingüe de atención a mujeres embarazadas*
- *Guía multilingüe sobre pediatría*
- *Guía multilingüe de atención al inmigrante en los servicios sociales*

Referencias bibliográficas

- Valero Garcés, C. y Lázaro, R., (2003) “Procesos de acomodación lingüística e intercambio de roles en conversaciones institucionales. El caso de las consultas entre personal sanitario y pacientes hablantes no nativos de español (PHNN)”, *Actas XXI Congreso AESLA*, Lugo: Universidad de Santiago de Compostela Lugo.
- Valero Garcés, C. (2003) “La formation des traducteurs/interpretes assermentés, des traducteurs/interpretes judiciaires et des traducteurs/interpretes dans les services publics en Espagne ”. *TRADUIRE, Société Française de Traducteurs* 199:137-144. Paris, Francia. ISBN: 039-773x.
- Valero Garcés, C. (2003) “Responding to communication needs. Current issues and challenges in community interpreting and translation in Spain”. *The Critical Link* 3. Eds. L. Brunette et. Al. J.Benjamins: Amsterdam. 177-194. ISBN: 90 272 1652.
- Valero Garcés, C. (2003) “Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro”. *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Ed. E. Ortega. Volumen I. Atrio: Granada. 455- 466. ISBN: 84-96101-10X (obra completa 84-96101-12-6).
- Valero Garcés, C. (2003) “Avances en la eliminación de barreras lingüísticas en entornos multilingües. ¿De la infancia a la juventud en la traducción e interpretación en los servicios públicos?” *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Ed. E. Ortega. Volumen I. Atrio: Granada. 467- 478. ISBN: 84-96101-10X (obra completa 84-96101-12-6).
- Valero Garcés, C., y Mancho, G. (2003) “Contribuciones al debate social: la ciudad como un crisol de lengua y culturas”. *Discursos (Dis)Con/Cordantes: Modos y Formas De Comunicación Y Convivencia*. Ed. C. Valero. 9-14. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. ISBN: 848138589-1.
- Valero Garcés, C., y Mancho, G. (2003) “Soñé con una melodía y escuché voces dispersas. Barreras en la comunicación interlingüística en los centros de salud”. *Discursos (Dis)Con/Cordantes: Modos y Formas De Comunicación Y Convivencia*. Ed. C. Valero. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 89-109. ISBN: 848138589-1.

- Valero Garcés, C., y Taibi, M. (2003) “Calidad en la comunicación en el entorno institucional: caso de consultas médicas a través de familiares intérpretes”. *Actas XXI Congreso AESLA*. Lugo.
- Valero Garcés, C. (2003) “Talk, work, and institutional process: processes of accommodation in doctor/ immigrant patient interaction”. *Fifty Years of English Studies in Spain (1952 – 2002). A Commemorative Volume. I. M. Palacios Martínez Et alius*. Santiago de Compostela: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 663-670.
- Valero Garcés, C. (2003) “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos”. *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Ed. VALERO GARCÉS, C. Granada: Comares. 3-35. ISBN: 84-8444-686-7.
- Valero Garcés, C. (2003) “Comunicación interlingüística. Hospitales y centros de salud en la zona centro. Realidad y futuro”. *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Ed. VALERO GARCÉS, C. Granada: Comares. 181-195. ISBN: 84-8444-686-7.
- Valero Garcés, C., y A. Dergam (2003) “¿Mediador social= mediador interlingüístico =intérprete? Práctica, formación y reconocimiento social del “intérprete en los servicios públicos”. *La evaluación de la calidad en interpretación: Docencia y Profesión* Collados. Ed. A. Et al. Granada: Comares. 257-266.
- Valero Garcés, C. (2003) “Translating for the community: quality vs. quantity”. *Turning Point*, UMTIA (Upper Midwest Translators and Interpreters Association). 8:1- 5. EEUU.
- Valero Garcés, C. y M. Taibi (2004). “Análisis de la interacción comunicativa en contextos institucionales entre proveedores de servicios, usuarios e intermediarios lingüísticos”, *Oralia*, 7: 207- 228.
- VALERO GARCÉS, C (2004) “Medical interpreting and crosscultural communication”, by C. Angelli. Review, en *JossTrans*, Issue 5, January 2006: <http://www.jostrans.org/issue05/issue05toc.html>. 132-136, Cambridge: Cambridge University ISBN: 0-521-83026-5
- Valero Garcés, C. (2004) “La voz que nos entiende tiene rostro de mujer. Notas sobre el papel de la mujer inmigrante como mediadora entre lenguas y culturas”. *Asparkia. Investigación Feminista* 15: 95-118. ISSN: 1132-8231.
- Valero Garcés, C. (2004) “Los lenguajes especializados y la terminología en la entrevista médico-paciente inmigrante. Realidad y necesidades.”. *Las nuevas tendencias de las*

- lenguas de especialidad en un contexto internacional y multicultural / Current trends of languages for specific purposes in an international and multicultural context.* Universidad de Granada. 397-407. ISBN: 84-338-3240-9.
- Valero Garcés, C., y Lázaro, R. (2004a) “Procesos de acomodación lingüística e intercambio de roles en conversaciones institucionales. El caso de las consultas entre personal sanitario y pacientes hablantes no nativos de español (PHNN)”. *Lengua y Sociedad: Lingüística Aplicada en la era global y multicultural*. J. Varela et al. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. 522-531. ISBN: 84-9750-398-8.
- Valero Garcés, C.; Taibi, M.; El-Madkouri, M. y Lázaro, R. (2004) “Modos de comunicación interlingüística: traducción en los servicios públicos.” *Lengua y Sociedad: Lingüística Aplicada en la era global y multicultural*. J. Varela et al. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. 532-555. ISBN: 84-9750-398-8.
- Valero Garcés, C., y Taibi, M. (2004) “Calidad de la comunicación interlingüística en el entorno institucional: caso de consultas médicas a través de familiares intérpretes.” *Lengua y sociedad: Lingüística Aplicada en la era global y multicultural*. J. Varela et al. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. 556-568. ISBN: 84-9750-398-8.
- Valero Garcés, C. 2004 “Un eslabón necesario en la sociedad actual: traducción e interpretación en los servicios públicos.” *Revista de la Facultad de Lenguas Modernas*, Universidad Ricardo de Palma, Perú. 7: 101-110. ISSN: 1726-1171.
- Valero Garcés, C. (2004) “Interculturalidad, traducción, humor e inmigración”. *Quevedos* 19:29:19-21. Fundación General De la Universidad de Alcalá. ISSN: 1577-7065.
- Valero Garcés, C., y Lázaro Gutiérrez, R. (2004b) “Estudio empírico sobre la comunicación entre personal sanitario y pacientes inmigrantes”. *Libro x Actas del IV Congreso SOBRE LA INMIGRACIÓN EN ESPAÑA: CIUDADANIA Y PARTICIPACION*. Eds. Serra, C., y M. P. Paludàrias. Et al. (Publicación en CD). Universitat de Girona: Servicio de Publicaciones. ISBN: 84-8458-206-x.
- Valero Garcés, C.; Taibi, M. y Lázaro Gutiérrez, R. (2004) “On the route to professionalization of public service translation and interpreting”. *Libro x Actas del IV Congreso SOBRE LA INMIGRACIÓN EN ESPAÑA: CIUDADANIA Y PARTICIPACION*. Eds. Serra, C., y M. P. Paludàrias et al. (Publicación en CD). Universitat de Girona: Servicio de Publicaciones. ISBN: 84-8458-206-x.
- Valero Garcés, C. (Junio 2004) “Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones.” *OFRIM* 11:17-36. Comunidad de Madrid. ISSN: M-506-1998

- Valero Garcés, C. (2005), “La difícil tarea de documentarse en traducción e interpretación en los servicios públicos” en *La biblioteca de Babel. Documentarse para traducir*, SALES, D. Salvador (ed.) 99-121. ISBN: 84-8151-032-7, Granada: Comares
- Valero Garcés, C., Taibi, M. Y Lázaro Gutiérrez, R. (2005), “Formación de traductores/intérpretes para los servicios públicos: la experiencia del grupo FITISPOS de la Universidad de Alcalá” en *Perspectivas interdisciplinarias de la Lingüística Aplicada*, Marisa Carrió (ed.), Tomo I, 431-442, ISBN: 84-609-6061-7, Valencia: Universidad Politécnica
- Valero Garcés, C. (2005a) “Emotional and psychological effects on interpreters in public services. A critical factor to bear in mind”, *Translation Journal* Volumen: 9 nº 3, 1-13, ISBN 1536-7207, EEUU. [Documento de Internet disponible en <http://accurapid.com/journal/33ips.htm>].
- Valero Garcés, C. (2005b) “Mediation as translation or translation as mediation? Widening the translator’s role in a new multicultural society” *Translation Directory*, <http://www.translationdirectory.com/article324.htm>, Volumen: 324, marzo 2005, EEUU. Y en Babel Port <http://www.babelport.com/articles/32>, 1-12, septiembre 2005, Reino Unido
- Valero Garcés, C. (2005c) “Psychological and emotional challenges in community interpreting”. *Turning Point X*: 1-15. Minnesota, EEUU.
- Valero Garcés, C. (2005d) “Doctor-patient consultations in dyadic and triadic exchanges”. *Interpreting* 7:2:193-210. The Netherlands/Amsterdam. ISSN: 1384-6647.
- Valero Garcés, C., y De La Morena Fernández, J. (2005) “Comunicación médica con la población inmigrante sin fluidez en la lengua de contacto”. *Revista Clínica Española*. 205: 6: 287-289. ISSN: 0014-2565.
- Valero Garcés, C. (2005e) “Proceso de elaboración de una guía de atención sanitaria multilingüe en lenguas minoritarias. Retos que plantean los lenguajes especializados y la terminología.” *Languages for Academic and Professional Purposes in the 21st Century University Framework*. Universidad de Extremadura. 307-314. ISBN: 84-7723-669-0.
- Valero Garcés, C. (2005f) “Terminología médica especializada en la interpretación en los servicios públicos. Retos y estrategias”. *Lenguas para Fines específicos (VIII). Investigación y enseñanza*. Servicio de Publicaciones de la Universidad: Alcalá de Henares.45-52.

- Valero Garcés, C. (2005g) “*Terminology and ad hoc interpreters in public services. An empirical study*”. *JOSTRANS, The Journal of Specialised Translation* 3: 75- 96. Reino Unido. Documento disponible en: <http://www.jostrans.org/issue03/issue03toc.htm>].
- Valero Garcés, C. (2005h) “El papel del intérprete desde una perspectiva multidisciplinar” en *Formación, Investigación y profesión. Actas II Congreso Internacional AITI*. Madrid: Universidad de Comillas. 1-14. ISSN: 84-8468-151-3.
- Valero Garcés, C. y Suri, A. (2005). “Diseño y elaboración de un diccionario de términos jurídicos español- inglés- rumano. Retos que plantean los lenguajes especializados y la terminología”, en Pérez-Llantada, C., Plo, R. y Neuman, C (eds.). *Actas del V Congreso Internacional AELFE*, Universidad de Zaragoza: Prensas Universitarias Zaragoza. (CD)
- Valero Garcés, C. y Lázaro, R.. (2005). “El cambio social español y las lenguas para fines específicos. Retos que plantea la elaboración de guías multilingües” En *E*, Pérez-Llantada, C., Plo, R. y Neuman, C (eds.) en Pérez-Llantada, C., Plo, R. y Neuman, C (eds.). *Actas del V Congreso Internacional AELFE*, Universidad de Zaragoza: Prensas Universitarias Zaragoza. (CD)
- Valero Garcés, C. y Lázaro Gutiérrez, R. (2006). “El cambio social español y las lenguas para fines específicos. Retos que plantea la elaboración de guías multilingües”. En *Revista Panacea@*. Vol. VII, nº 24., *El Escaparate de Medtrad*. Documento disponible en: http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n24_resena-v.garces-etal.pdf
- VALERO GARCÉS, C., (2006) “An ad hoc corpus in public service interpreting. Issues of design and applicability.” en *Corpus Linguistics. Applications for the Study of English*, Ana María Hornero, María José Luzón y Silvia Murillo (eds.) 451-462/11 ISBN: 3-03910-675-9, US-ISBN 0-8204-7554-8, Lugar de publicación: Bern: Peter Lang AG, International Academic Publishers
- Valero Garcés, C. y Lázaro Gutiérrez, R. 2006. “Intercultural communication in healthcare settings”. En *Studies in Constrastive Linguistics*, Cristina Mourón Figueroa, Teresa Iciar Moralejo Gárate et al (eds.), Universidade de Santiago de Compostela, 493-507
- Valero Garcés, C. y Sales, D.. 2007. “The Production of Translated Texts for Migrant Minority Communities.” *JOSTRANS*, 7. Documento disponible en: <http://www.JOSTRANS.org/issue07/issue07toc.htm>.

ANEXO I: ENCUESTAS

ENCUESTA PARA PERSONAL SANITARIO

Fecha Entrevista..... Lugar.....

1. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA (es obligatorio rellenar los marcados con *)

*Nombre.....Apellidos.....
*Teléfono o e-mail.....
*País de origen.....*Lengua materna.....
*Otras lenguas.....*Sexo.....
Edad (si el encuestado no quiere dar su edad, hacer una valoración aproximada).....
*Trabajo / Cargo que desempeña (en el caso de proveedores es muy importante).....

2. ¿Atiende usted a pacientes cuya lengua materna no es el español?

- A. Apenas acuden a este centro pacientes con esas características
 B. Sí, alguna vez recibimos pacientes cuya lengua materna no es el español
 C. Muchos de nuestros pacientes no tienen el español como lengua materna

*Indicar la lengua de los pacientes (la de los 3 grupos más representativos)

3. ¿Todos los inmigrantes presentan los mismos problemas en la atención sanitaria o varía según su país de origen? Sí No ¿Cuáles se adaptan peor al sistema sanitario español?

.....

4. ¿Qué tipo de problemas lingüísticos suelen presentar los pacientes inmigrantes?

- A. Comprender al personal sanitario

 B. Responder

 C. Leer los folletos informativos

 D. Leer informes escritos

 E. Entender formularios para rellenar

 F. Rellenar formularios

5. ¿Tienen especiales problemas los pacientes inmigrantes con el lenguaje escrito: recetas, historiales, volantes? Sí No

6. ¿Los pacientes inmigrantes tienen especiales problemas con la terminología y/o el lenguaje médico en comparación con los pacientes españoles?

.....

7. ¿Cuenta el personal médico con algún material, como listas de las diferentes partes del cuerpo o las diferentes enfermedades traducidos en varias lenguas? Sí No ¿Cuáles?

.....

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

¿Cuenta el personal médico con formularios traducidos en varias lenguas? Sí No ¿Qué tipo de formularios? ¿En qué lenguas?

8. En su opinión, los pacientes cuya lengua materna no es el español:

- A. Hablan bien el español
- B. Aunque no dominan la lengua, se hacen entender en un español simplificado
- C. No saben suficiente español para poder comunicarse

9. Cuando acuden pacientes que no dominan el español, se comunican:

- A. En un español simplificado
- B. En inglés
- C. En otra(s) lengua(s).
- ¿Cuáles?.....
- D. Por señas
- E. Mediante dibujos / notas
- F. Con la ayuda de otras personas

10. ¿Se emplea el lenguaje no verbal, señalando partes del cuerpo, etc. para resolver los problemas de comunicación? Sí En ocasiones No

11. ¿Hay algo que le llame la atención del lenguaje no verbal, de los gestos, de las miradas de los pacientes?.....

...

.....

12. Respecto a la comprensión entre pacientes y personal sanitario, usted considera que:

- A. La comprensión es satisfactoria
- B. Tanto los pacientes como el personal sanitario no comprenden la totalidad de las conversaciones
- C. Ni los pacientes ni el personal sanitario comprenden nada o casi nada de las conversaciones

13. En el caso de que terceras personas ayuden a hacer posible la comunicación, ¿quiénes son estas personas?

- A. Acompañantes de los pacientes
- B. Personal sanitario que conoce la lengua del paciente
- C. Otras personas cuyos servicios han sido solicitados por el centro

14. Si son los propios pacientes los que traen a alguien que les traduzca, ¿z quién suelen recurrir? (En una escala del 1 al 3, ordenar de mayor a menor frecuencia)

- Esposo/a
- Hijo/a
- Madre, padre
- Hermano/a
- Otros
- Amigos que comparten su lengua materna y que además saben español
- Amigos cuya lengua materna es el español y además conocen su lengua materna

15. ¿Cómo son en general las experiencias con una tercera persona haciendo de intérprete? ¿Traduce todo? Sí No ¿Se muestra imparcial en el intercambio? Sí No ¿Cómo describiría la comunicación?

.....

16. ¿Cómo suelen resolverse los problemas lingüísticos?

.....

17. ¿Cuentan los centros con intérpretes? Sí No ¿Son éstos voluntarios? Sí No

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

¿Hay algún servicio oficial al que puedan acudir para solicitar intérpretes presenciales o vía telefónica? Sí No

¿Cuáles?

18. Para mejorar esta situación, ¿cómo valoraría usted las siguientes medidas?

1 = innecesaria

2 = conveniente

3 = muy importante

- A. Creación de un servicio de intérpretes en el centro de salud / hospital
- B. Solicitud de intérpretes del exterior según se necesiten por cada departamento
- C. Servicio telefónico de intérpretes
- D. Material informativo para los pacientes redactado en su propia lengua
- E. Información sobre las peculiaridades culturales de los pacientes durante la formación del personal sanitario
- F. Oferta de cursos de los idiomas más empleados para el personal sanitario

19. ¿Hay temas sobre los que los pacientes inmigrantes tengan especiales problemas para hablar?.....¿En general hay problemas para sacarles información sobre cosas como sus hábitos alimenticios, laborales, sexuales?.....O, por el contrario, ¿ofrecen mucha información sobre temas poco relevantes para lo que se está tratando, como cuestiones familiares?..... personales y familiares?.....

20. ¿En general, los pacientes inmigrantes

- A. presentan una forma cortés y respetuosa de hablar,
- B. o son muy directos y rudos?

21. ¿Hay algo en el tono de voz de los pacientes que llame la atención?
¿Hablan de una forma muy enfática o muy poco enfática?.....

22. ¿Hay algún problema para mantener el ritmo de la conversación? Sí No

¿Sabes escuchar? Sí No ¿Interrumpen? Sí No ¿Se dan muchos silencios? Sí No

¿Solapamientos? Sí No

¿Cree que los silencios o las interrupciones se deben a problemas

- A. lingüísticos
- B. culturales?

23. ¿Se aprecian en general problemas de género entre los usuarios inmigrantes cuando el paciente y el personal sanitario son de diferente sexo? Sí No ¿Ponen los hombres algún reparo a que le trate personal sanitario femenino y viceversa?

24. ¿Hay algún problema específico en el trato con los niños? Sí No ¿Cuáles?

¿Los niños conocen mejor el español que los adultos? Sí No

25. ¿Podría describir alguna situación que haya sido anecdótica durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas?.....

¿Podría describir alguna situación que haya sido conflictiva durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas?.....

Otras observaciones:

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

.....
.....

ENCUESTA PARA MEDIADORES INTERLINGÜÍSTICOS

Fecha Entrevista..... Lugar.....

1. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA (es obligatorio rellenar los marcados con *)

*Nombre.....Apellidos.....
*Teléfono o e-mail.....
*País de origen.....*Lengua materna.....
*Otras lenguas.....*Sexo.....
Edad (si el encuestado no quiere dar su edad, hacer una valoración aproximada).....
*Trabajo / Cargo que desempeña (en el caso de proveedores es muy importante).....

2. Reside en España desde hace.....años

3. ¿En qué país (países) ha vivido anteriormente?(... años), (..... años),(... años), (..... años), (..... años)

4. ¿Sabía español cuando llegó a España? Sí No
¿A qué nivel? Elemental Avanzado

5. ¿Cómo ha aprendido español? ¿Enseñanza formal? ¿o en la calle?

6. Otras lenguas que entiende y habla bien / un poco.....

7. ¿Trabaja con frecuencia como mediador interlingüístico (MI)? Sí No

8. ¿Cómo consigue el trabajo?
 Algún representante del gobierno le llama
 Algún representante de las ONGs le llama
 Algún familiar o amigo le llama

9. ¿En cuántas conversaciones con pacientes interviene como MI por término medio al mes?
En unas conversaciones a la semana / al mes

10. ¿Para quién trabaja/ ha trabajado? 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre
 Hospitales Escuelas Juzgados
 Oficinas del Estado ONGs Otros

11. ¿Mantiene con el personal sanitario o entidad que solicita sus servicios
1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

conversaciones previas?
 conversaciones posteriores?

12. ¿Mantiene con el paciente o persona a la que acompaña
1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación”

- conversaciones previas?
- conversaciones posteriores?

13. **¿De qué manera interpreta?** 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

- A. Después de algunas frases
- B. Mientras se habla, en voz baja
- C. Después de intervenciones largas, con ayuda de notas
- D. A partir de un texto escrito (“con guión”)

14. **Cuando interpreta lo que se ha dicho, ¿habla normalmente**

- A. En 1ª persona (p. e. “Tengo problemas de...”) **ó**
- B. En 3ª persona (p. e. “Dice que tiene problemas de...”)?

15. **Durante la conversación, ¿diría que el personal sanitario suele**

- A. Dirigirse a usted directamente (p. e. “Pregúntele si, ...”) **ó**
- B. Dirigirse al paciente directamente?

16. **Considera importante observar los gestos y movimientos de las manos de los hablantes?**

- A. Sí, los de ambos B. Sólo los del personal C. Sólo los de los pacientes No

¿Por

qué?

17. **¿Cuáles son las mayores dificultades que se le plantean en su trabajo de MI**

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre

- A. Expresión poco clara del paciente
- B. Dialecto difícil de entender del paciente
- C. Pocos conocimientos del paciente
- D. El paciente busca ayuda en el intérprete
- E. Recordar lo dicho hasta reproducirlo
- F. Fuerte desgaste de la voz
- G. Compresión de los tecnicismos usados por el personal de la Oficina
- H. Reproducción de tecnicismos médicos
- I. Reproducción de los tecnicismo usados por el personal de la Oficina
- J. Asedio por parte del personal
- K. Presión e impaciencia del personal
- L. Trato condescendiente hacia los pacientes
- M. Otros:

18. **En su opinión, ¿son los mediadores responsables legalmente de los errores y daños producidos por una traducción deficiente durante las conversaciones con los paciente?**

- Sí No No sabe

19. **En su opinión, su labor como mediador lingüístico también implica:**

- A. Explicación de trasfondos y significados culturales a las partes Sí No
- B. Simplificación de las expresiones usadas Sí No
- C. Aclaración de tecnicismos a los pacientes Sí No
- D. Resumen de las declaraciones detalladas Sí No
- E. Aclaración de afirmaciones imprecisas preguntando directamente a los pacientes Sí No
- F. Advertencia de equívocos Sí No
- G. Omisión de afirmaciones secundarias para evitar la pérdida de tiempo Sí No
- H. Rellenar cuestionarios y formularios con los pacientes Sí No
- I. Redacción independiente de informes, instrucciones, recomendaciones, etc., a petición del personal de la Oficina Sí No
- J. Otros:

20. ¿Qué aspectos valora más en el trabajo de mediador lingüístico?

1= Poco 2= Suficiente 3= muchos

- A. Responsabilidad propia del trabajo
- B. Éxito del acercamiento intercultural
- C. Reconocimiento del personal
- D. Honorarios apropiados
- E. Posibilidad de continuar la formación
- F. Otros:

21. ¿Ha realizado algún tipo de instrucción en traducción e interpretación?

Sí No

22. En caso AFIRMATIVO, ¿en qué centro de formación?

23. ¿Ha completado ya esos estudios? Sí No

24. ¿Ha observado si los pacientes tienen especiales problemas para hablar de ciertos temas con el personal sanitario?..... ¿Tienen reparo en proporcionar información sobre sus hábitos alimenticios, laborales, sexuales? Sí No ¿Ofrecen demasiada información sobre sus cuestiones personales y familiares? Sí No

25. ¿Podría describir alguna situación que haya sido anecdótica durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1)

(2).....

(3).....

¿Podría describir alguna situación que haya sido conflictiva durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1)

(2).....

(3).....

Otras observaciones:

.....
.....

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

ENCUESTA PARA USUARIOS

Fecha Entrevista..... Lugar.....

1. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA (es obligatorio rellenar los marcados con *)

*Nombre.....Apellidos.....
*Teléfono o e-mail.....
*País de origen.....*Lengua materna.....
*Otras lenguas.....*Sexo.....
Edad (si el encuestado no quiere dar su edad, hacer una valoración aproximada).....
*Trabajo / Cargo que desempeña

2. ¿Tiene problemas para comunicarse en hospitales y centros de salud? Sí No

3. ¿Cómo se comunica usted con el personal sanitario de este centro?

- A. En un español simplificado B. En inglés
 C. En otra(s) lengua(s). ¿Cuáles?.....
 D. Por señas E. Mediante dibujos / notas
 F. Con la ayuda de otras personas

4. ¿Cuál es la forma más adecuada de solucionar los problemas de comunicación?

- A. Folletos traducidos a las lenguas de los usuarios
 B. Intérpretes profesionales
 C. Acompañantes que hablen los dos idiomas

5. Cuando una tercera persona le acompaña al médico, ésta suele ser:

- A. Sus hijos/as
 B. Su esposo/a
 C. Otros familiares
 D. Amigos que comparten su lengua materna y que además saben español
 E. Amigos cuya lengua materna es el español y además conocen su lengua materna
 F. Personas que ejercen voluntariamente de intérpretes
 G. Intérpretes profesionales

6. ¿Queda satisfecho/a con la ayuda/intervención de estas personas?

- A. Familiares Sí No
 B. Amigos Sí No
 C. Voluntarios Sí No
 D. Intérpretes profesionales Sí No

7. Si la respuesta es NEGATIVA, ¿por qué?

.....
.....

8. Cuando una tercera persona desconocida (voluntario de ONGs, etc.) le acompaña al médico, ¿suele usted hablar con ella de su caso antes de la consulta? Sí No

9. ¿Cree usted que la persona que hace de mediador entre usted y el personal sanitario hace o escucha comentarios que no le traduce (falta de información)? Sí No

10. Cuando usted se comunica con el personal sanitario del hospital / centro de salud:

- A. Considera que comprende y se hace comprender por ellos
 B. Piensa que no siempre llega a entenderse con ellos
 C. Considera que el entendimiento entre usted y ellos es deficiente.

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación"

11. **¿En cuál de los siguientes aspectos tiene problemas?**

- A. En comprender al personal sanitario
- B. En responder
- C. En leer folletos informativos
- D. En leer informes escritos
- E. En entender formularios que usted tiene que rellenar
- F. En rellenar formularios

12. **¿Ha tenido usted complicaciones de salud por culpa de la falta de dominio de la lengua?**

- Sí. ¿Cuáles?
- No

13. **¿Tiene usted problemas con el español en general, o con la forma de hablar del personal sanitario?**

- A. En general
- B. Con la forma de hablar del personal sanitario

14. **¿Cómo suelen resolverse los problemas lingüísticos?**

.....

15. **¿Cuentan los centros con intérpretes? Sí No ¿Sabe si son éstos voluntarios? Sí No
¿Conoce si hay algún servicio oficial al que puedan acudir para solicitar intérpretes presenciales o vía telefónica? Sí No ¿Cuáles?**

16. **¿Se dispone de documentos traducidos a diferentes lenguas? Sí No**

17. **¿Tiene usted problemas con el lenguaje escrito: recetas, historiales, volantes?**

- Sí No

18. **¿Cree usted que, en general, la forma de hablar del personal sanitario es**

- A. cortés y respetuosa?
- B. ruda y demasiado directa?

19. **¿Hay algo en el tono de voz del personal sanitario que le moleste u ofenda?**

.....

20. **¿Cree usted que el personal sanitario sabe escuchar?**

.....

21. **¿Cree usted que el personal sanitario interrumpe demasiado o se pone nervioso y no le da tiempo suficiente para exponer su caso? Sí No**

22. **¿Cree usted que el personal sanitario gesticula demasiado?**

- Sí No

23. **¿Cree usted que el personal sanitario se acerca demasiado al/ la paciente (es decir que no respetan la distancia adecuada)?**

- Sí No

24. **¿Hay temas sobre los cuales usted tiene especiales problemas para hablar con el personal sanitario?.....**

¿Tiene reparo en proporcionar información sobre sus hábitos alimenticios, laborales, sexuales? Sí No ¿Ofrece información sobre sus cuestiones personales y familiares? Sí No

25. **¿Podría describirnos alguna situación que haya sido anecdótica durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1)**

.....

PROYECTO MEC (REFERENCIA HUM2004-03774-CO2-02/FILO): “La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa interlingüística y propuestas de formación”

(2).....

(3).....

¿Podría describirnos alguna situación que haya sido conflictiva durante el desarrollo de una consulta médica debido a razones comunicativas? (1)

(2).....

(3).....

Otras observaciones:

.....
.....

INTERPRETING DOCTORS AND PATIENTS' MENTAL IMAGES OF ILLNESS IN PUBLIC HEALTHCARE

María Dolores Porto Requejo

Carmen Pena Díaz

Universidad de Alcalá

Metaphors are at the very bottom of our cognitive system and it is by means of metaphorical projections that we understand most abstract concepts. In the field of healthcare, metaphors like ILLNESS IS A CONTAINER are essential for our understanding of the concept ILLNESS. In English, these conceptual metaphors are evidenced in sentences with verb-particle constructions that include *in* or *out*, but phrasal verbs are often disregarded in translation. However, a careless translation of phrasal verbs can lead to the loss of conceptual metaphors and then patients may not be able to construct the right mental image with obvious consequences for their health.

ILLNESS is a very common concept in our lives, something we commonly deal with. Still, it is quite a complex concept, since it is not something we can see, or handle or measure... Illness is actually a state. What is more, illness is not a definite state, but the absence of the normal state, which is health. This means that the concept is always identified in a negative way, i.e. someone is ill or has an illness when she/he is not healthy. Besides, health is not only physical, but it also includes mental and social well-being. Thus, the term illness can be used for any kind of discomfort and usually comprises injuries, disabilities, infections, deviant behaviours, or any sign of malfunctioning in the organism.

Such a complex concept can only be understood in terms of other familiar, concrete concepts. As much as many other abstract concepts in our conceptual system, we can only grasp what an illness is metaphorically. Metaphors are not only a linguistic phenomenon. As a matter of fact, most of our thinking is essentially metaphorical and we interpret the world around us by means of metaphorical projections (Lakoff and Johnson 1980, Kövecses 2000, among others). So, for instance, when we speak of illness as an *enemy* that has *invaded* our

body and that we must *fight* against, it is not for stylistic reasons but because we actually conceive ILLNESS in terms of a WAR.

There are many conceptual metaphors we use everyday that we are mostly unaware of. For example, we usually conceive LIFE as JOURNEY, LOVE as a FIRE, an ARGUMENT as a BUILDING, etc. Moreover, concepts can be seen from different perspectives and then several metaphors can be used to comprehend them, each focusing on different aspects (Lakoff and Turner 1989, Gibbs 1998). This means that we can conceptualize an ARGUMENT as a CONTAINER, a JOURNEY, a WAR or a BUILDING depending on the aspects of the concept we want to highlight: content, progress, opposition or strength (Kövecses 2002, 84). Such metaphorical projections are evidenced in the linguistic expressions we use to speak about them. The following sentences are examples of the metaphors AN ARGUMENT IS A CONTAINER, AN ARGUMENT IS A JOURNEY, AN ARGUMENT IS A WAR and AN ARGUMENT IS A BUILDING (from Kövecses 2002):

- *your argument has a lot of content*
- *we will proceed in a step-by-step fashion*
- *I couldn't defend that point*
- *She constructed a solid argument*

The point is that linguistic expressions evidence the way in which we think, the mental image we have constructed for the concept. The relevance of this theory for translation is that the opposite direction is also possible, that is to say, the linguistic expressions we use to refer or speak about a concept influence the mental image the hearer/reader constructs of the concept. So if the metaphors in the source language and the target language are not equivalent, the participants may not construct the same meaning.

In order to understand what ILLNESS is and how it is perceived by English speakers, we can study the linguistic expressions commonly used to speak about it and see what metaphors underlie those common sentences. Notice that it is the language of non-experts we are dealing with, and not the scientific, medical expressions to refer to ILLNESS, because it is the common language which is richer in metaphorical expressions, whereas expert knowledge, for obvious reasons, does not use the same conceptual metaphors to construct the concept.

Among the several different metaphors that can be identified to shape the concept of ILLNESS, we will analyse just two of them, those we consider are the most basic ones because they are at the very bottom of our knowledge of the world, as they include one of the primary image-schemas that according to Johnson (1987) conform our conceptual system, that of a

CONTAINER (for a further account of the CONTAINER metaphors in Medical English, see Porto and Pena, *in press*).

The human body is a container

We usually conceive our body as a CONTAINER in which we introduce, for example, food (Johnson 1987). On a further level of abstraction, this container can also keep feelings, fears, ideas and emotions. Consider the following common expressions:

- (1) She wanted to cry but *held in* tears
- (2) He *burst* into tears
- (3) He was so angry that he finally *exploded*
- (4) The sight *filled* him with joy
- (5) I felt *empty* of energy to the point that...

In all those sentences the BODY is a CONTAINER that keeps inside emotions, vitality, tears, etc., at least until it is so full that it *bursts* or *explodes*. In the field of medicine, this metaphor is present in expressions like the following:

- (6) They *took* his appendix *out*
- (7) The doctor asked her to *breathe in* and *out* softly
- (8) The average *intake* of iron in a normal diet...

In this context, ILLNESS is a foreign element that gets into your body and must be expelled. Sometimes, illness expands to *fill* the container, trying to *invade* it all and sometimes your *defences* are strong enough and illness can't *break in*. We even conceive our skin as a *barrier* that must be kept in good condition to keep *enemies* (viruses, illness in general) *outside* and often take vitamins to keep disease *away*.

- (9) He could have *caught* some disease from the dog
- (10) I think *I've got* the flu bug that's going round
- (11) Carriers may *harbour* the organism in their throat
- (12) Cancer *gets in* and even if you *get it out*, the stink of it remains
- (13) You can help your body *get rid of* cancer
- (14) A secondary infection *gets in* while the body's defences are down
- (15) Clean the wound daily to *keep* infection *out*
- (16) This will help to keep infection from *setting in*
- (17) Her hayfever didn't feel as bad once the antihistamines had *kicked in*

It is also possible to think of ILLNESS as something hidden inside the body until it finally *comes out*, as in sentence (18):

(18) Julie *broke out* in a disease

(19) My little boy has broken *out* in spots all over his body

Under all these metaphors, ILLNESS is not perceived as a state, but as a physical entity that gets into your body. Everybody knows and understands that this is not so. Germs and bacteria, for instance, can enter the organism, but they are the cause of the illness, not the illness itself. However, metaphors make it easier to manage the concept and this is why we think and speak of ILLNESS in those terms. No matter what we actually know about ILLNESS, we construct the mental image of a CONTAINER and something getting *in* and trying to expand *inside*.

States are containers

A consequence of our conceptualization of the human body as a CONTAINER is that we also view other physical objects as CONTAINERS, too, even if they do not have natural boundaries (Johnson 1987, Lakoff and Johnson 1980, 29 and ff.). Thus, not only rooms, houses, cities, etc. but also SUBSTANCES, EVENTS and ACTIONS are perceived as CONTAINERS, as evidenced by the following expressions (from Lakoff and Johnson 1980):

(20) Let's *get into* the water

(21) There is nothing *in* sight

(22) He is *out of the* race now

(23) He's *immersed in* washing the windows right now

Also STATES are commonly conceived as CONTAINERS:

(24) He is *in* love

(25) He *entered* in a state of euphoria

We have already stated above that ILLNESS is a state. It is quite straightforward then, that we conceptualize both HEALTH and ILLNESS as CONTAINERS, which is just a specification of the generic-level metaphor STATES ARE CONTAINERS.

(26) They didn't give me any *way out of* the illness

(27) After his father *came out of* the illness...

(28) This was finally the trigger that *brought* her *out of* the anorexia

(29) He seems to be always *in* poor health

ILLNESS is then a CONTAINER where people do not voluntary get *in*, but fall, for instance, and then they strive to get *out of* it. This is also true for bad habits, such as alcohol, smoking or drugs.

- (30) He *fell into* a deep depression
- (31) He is *coming out of* the coma
- (32) How did he *get into* drugs?
- (33) Mary managed *to get out of* smoking

Besides we know from our experience with containers that they can represent an obstacle that must be *overcome*, for example when you are locked in a room (Tyler and Evans 2003), which accounts for expressions like (33):

- (34) It was a month before I *got over* the illness

Finally, in the construction of the mental image of ILLNESS, it seems obvious from the way we speak about health and illness, that HEALTH is the default CONTAINER, i.e., we are usually “*in good health*” and whenever we fall ill, or just unconscious, we get *out of* that state and into another one (see figure 1):

- (35) I’ve been *in good health* for several months, now
- (36) I’ve been feeling *out of sorts* all day
- (37) The doctor *put* the patient *out* for the operation
- (38) I must have *passed out*
- (39) It was the lobster that *brought me out in* this rash all over my body
- (40) She *came out in* a nasty rash after touching the poisonous plant by mistake

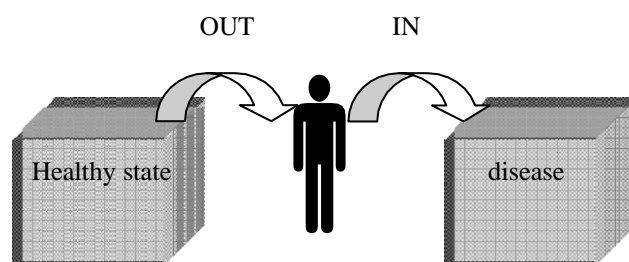


Figure 1

Translating metaphors

We have seen by now that the mental image of a CONTAINER accounts for the English expressions that refer to both ILLNESS and HEALTH. The question now is whether the translation of this mental image into Spanish is possible.

There are also linguistic expressions in Spanish that evidence the conceptualization of both THE HUMAN BODY and STATES as CONTAINERS, so apparently, a straightforward translation seems to keep the same mental images in the Spanish version of the sentences. Thus, in the translation of sentences (6) to (8), we can find words like *extraer*, *expirar*, *inspirar* and *ingestión*, which include the prefixes *in-* and *-ex*, with similar meanings to the particles *in* and *out*, so constructing the same image of a CONTAINER.

(6) They took his appendix out	Le extirparon/sacaron el apéndice
(7) The doctor asked her to breathe in and out softly	El doctor le pidió que inspirara y expirara suavemente
(8) The average intake of iron in a normal diet...	La media de ingestión diaria de hierro en una dieta normal...

As for the metaphor ILLNESS IS A CONTAINER, it is also present in the Spanish-speakers conceptual system, and so the translation of sentences (28), (30), (31), (32) and (34) provide similar mental images of a CONTAINER and a person *trapped* inside and trying to get *out* and *overcome* the obstacle, which makes us think that English and Spanish expressions are equivalent:

(28) This was finally the trigger that brought her out of the anorexia	Fue el detonante que la <i>sacó</i> finalmente de la anorexia
(30) He fell into a deep depression	Cayó en una depresión
(31) He is coming out of the coma	Está saliendo del coma
(32) How did he get into drugs?	¿Cómo se metió en las drogas?
(34) It was a month before I got over the illness	Pasó un mes antes de que superara la enfermedad

Still, the metaphors are less apparent in Spanish than they are in English. The particles *in* and *out* in English phrasal verbs instantly depict a sort of schematic CONTAINER and so the metaphorical projection is more immediate, whereas in Spanish the container must be deliberately constructed from the meaning of the verbs *caer*, *salir*, *meterse* or *superar*. This means that, even if the mental image is the same, Spanish speakers have a more blurry picture, probably contaminated with some information derived from links to other conceptual domains, commonly associated with the meaning of those verbs.

Besides, the conceptualization of ILLNESS as a CONTAINER is not as widespread as it is in English, even if it is present in expressions like those above mentioned. On the contrary, ILLNESS is more frequently conceptualized in Spanish as something that gets into the body (*le*

entró una enfermedad / una gripe), which reinforces the metaphor THE BODY IS A CONTAINER for Spanish speakers. In this sense, see the translation of sentence (18).

(18) Julie broke out in a disease | Julie cogió / le entró una enfermedad

Consequently, some English sentences lose the metaphors when translated, or rather, are substituted by others that are more conventional for Spanish speakers, as in the following translation of sentences:

(7) The doctor asked her to breathe in and out softly	El doctor le pidió que tomara y soltara aire suavemente
(26) They didn't give me any way out of the illness	No me dieron solución para mi enfermedad
(27) After his father came out of the illness...	Después de que su padre superara su enfermedad...
(33) Mary managed to get out of smoking	Mary consiguió dejar de fumar / abandonar el hábito de fumar
(17) Her hayfever didn't feel as bad once the antihistamines kicked in	Su alergia mejoró una vez que los antihistamínicos hicieron efecto

Sentence (7) has already been translated above into a more similar image by using the verbs *expirar* and *inspirar*, but the fact is that these verbs belong to medical jargon, rather than common patients speech. Surprisingly, it is the scientific knowledge that makes more evident the use of the metaphor THE BODY IS A CONTAINER, whereas this is less obvious in the non-experts /patients' language.

As for the ILLNESS IS A CONTAINER metaphor, this is definitely lost in sentences (26), (18), (27) and (17). Sentence (17) depicts ILLNESS, i.e. the hayfever, as a CONTAINER that antihistamines must break in. The Spanish translation, however, ignores that image. We could say that it is a more scientific description of the process, as if less visually expressed because the CONTAINER metaphor has been replaced by a cause-effect reaction.

Also, bad habits are sometimes viewed as illnesses and therefore as CONTAINERS, too.

However, the Spanish version of sentence (33) shows that bad habits, other than drugs as in (32), are rather perceived by Spanish speakers as something that can be *picked up* or *dropped*.

Finally, it must be also noted that the metaphor HEALTH IS A CONTAINER cannot be translated into Spanish. People are not *in good health* in Spanish, but *have* or *enjoy* a good health (*tener/gozar/disfrutar de buena salud*). Also you don't *get out of* the container HEALTH when you become ill or unconscious. The translation of sentences (35) to (40) makes it impossible to preserve the metaphor. Instead, the Spanish version of (38) again provides the

image that CONSCIOUSNESS, as much as HEALTH or ILLNESS, is something inside the body and so, if someone becomes unconscious or ill, it is because he/she has previously lost it.

(35) I've been <i>in good health</i> for several months, now	Hace ya unos meses que gozo de buena salud
(37) The doctor put the patient out for the operation	El doctor durmió al paciente para la operación
(38) I must have passed out	Debo haber perdido el conocimiento
(39) It was the lobster that brought me out in this rash all over my body	Fue la langosta la que me provocó esta reacción por todo el cuerpo
(40) She came out in a nasty rash after touching the poisonous plant by mistake	Le salió una desagradable reacción tras tocar la planta venenosa por equivocación

Conclusions

We have just seen that even if both English and Spanish speakers share very similar conceptual and cultural systems, there are some differences in the specific metaphors they normally make use of. The generic-level metaphors, A PHYSICAL OBJECT IS A CONTAINER, STATES ARE CONTAINERS, are the same, but we can find some variation in the specifications of these metaphors, for example, ILLNESS IS A CONTAINER is present in both languages, but HEALTH IS A CONTAINER seems to apply only to English speakers.

Moreover, we can also find differences in the frequency and the development of a particular metaphor in each cultural system, that is, the salience of the metaphor. Thus, AN ILLNESS IS A CONTAINER is more salient in English than it is in Spanish, whereas THE HUMAN BODY conceived as a CONTAINER for an illness seems to be the contrary.

On the other hand, the container metaphors are less obvious in Spanish expressions. The very syntax of Spanish language concentrates the meaning in the verb itself and not in external particles like *in* and *out* in English phrasal verbs. The image of the CONTAINER is probably less apparent for Spanish speakers.

The consequences of these differences for translation in public healthcare may not be regarded as very significant, but they must be taken into account. One of them has to do with the use of phrasal verbs in translations. Phrasal verbs are difficult to learn for non-native speakers, which often feel insecure when using them and, for that reason tend to avoid them. On the contrary, they are extensively used by native speakers because they provide concrete, spatial interpretations of abstract concepts and make them more manageable (for the spatial origin of preposition meanings see Tyler and Evans 2003). As can be deduced from the present work, English speakers construct their mental images of the CONTAINER from the use

of the particles *in* and *out* mostly. Such images are essential for the understanding and the interpretation of the concepts of HEALTH and ILLNESS. In order to preserve that mental image, it is important to use the *in* and *out* phrasal verbs when translating Spanish expressions into English. Words of Latin origin not only sound foreign for English speakers but they also pose an obstacle for the construction of the ordinary, familiar image of the container and therefore for the accurate understanding of the concepts.

Doctors and scientists may be used to interpret ILLNESS in terms other than containers, and they are used to specific technical language, but for ordinary people, managing the concept in familiar terms is important, especially when it comes to essential matters such as their health.

Bibliographical References

- Dirven, R. (2001) "The Metaphoric in recent cognitive approaches to English phrasal verbs" in *Metaphorik.de*, 1, pp. 39-54
- Gibbs, R.W. (1998) The fight over metaphor in thought and language" In Katz, Cacciari, Gibbs and Turner (eds) *Figurative language and thought*. pp. 88-118. New York and Oxford: Oxford University Press.
- Johnson, M. (1987) *The body in the mind. The bodily basis of meaning, imagination and reason*. Chicago, London: University of Chicago Press.
- Kövecses, Z. (2000) *Metaphor and emotion language. Culture and body in human feeling*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kövecses, Z. (2002) *Metaphor. A practical introduction*. Oxford: Oxford University Press
- Lakoff, G. and M. Johnson (1980) *Metaphors we live by*. Chicago and London: University of Chicago Press
- Lakoff, G. and M. Turner (1989) *More than cool reason. A field guide to poetic metaphor*. Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Porto, M.D. and C. Pena (*in press*) "A cognitive approach to some phrasal verbs in ESP" in *Iberica*, 17.
- Rudzka-Ostyn, B. (2003) *Word power: Phrasal verbs and compounds. A cognitive approach*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter.
- Tyler, A. and Evans, V. (2003) *The semantics of English prepositions: Spatial scenes, embodied meaning and cognition*. Cambridge: Cambridge University Press.

Valero-Garcés, C.; Pena Díaz, C. y Lázaro Gutiérrez, R. (2008): *Investigación y práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: desafíos y alianzas/ Research and practice in Public Service Interpreting and Translation: challenges and alliances*. Servicio de publicaciones. Universidad de Alcalá.

ISBN: 978-84-8138-773-5

Primeros pasos en investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. ¡Esa difícil tarea de abrir camino!

Carmen Valero-Garcés
Universidad de Alcalá

La Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (T&ISP) comenzó a ganar cierto reconocimiento académico (Critical Link, 1995 se considera como el origen) ayudada sin duda por el fenómeno de la inmigración. Estando todavía muy lejos de llegar al nivel de formación, profesionalización e investigación que han alcanzado otras áreas dentro de los Estudios de Traducción (ET), sin embargo, sus avances son claros y se le augura un buen futuro. En esta ocasión mi trabajo se centra en un tema concreto: la investigación y tiene un doble objetivo: En primer lugar, analizaré las dificultades con las que tanto los propios investigadores como los tutores y evaluadores de dichos trabajos se han enfrentado en la elaboración y dirección respectivamente de la Tesis de Master en la primera edición del *Master Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos* que se impartió en la Universidad de Alcalá (Madrid, España) en el curso académico 2006-7.

En segundo lugar - y contando además con la experiencia de ediciones anteriores de Master que se venía impartiendo como Título Propio de la UAH desde el año 2002- tratar de extraer conclusiones acerca de los requisitos mínimos, tanto formales como de contenido, que deberían exigirse en estos trabajos como pautas para ayudar tanto a los futuros traductores e intérpretes como a los formadores e investigadores de la especificidad del estudio.

La Universidad de Alcalá, a través del grupo FITISPos cuenta con cierta experiencia en la formación e investigación en T&ISP. Desde el año 2002 viene

ofreciendo cursos de especialización en diferentes combinaciones de lenguas (ver <http://www2.uah.es/traduccion>) y desde el año 2006 se imparte el Master Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, de momento en cinco pares de lenguas (español y árabe, francés, inglés, polaco y rumano), existiendo la posibilidad de ampliar el número de lenguas si contamos con los medios humanos y de infraestructura necesarios y un número de alumnos suficiente interesado en cursar dichos estudios. Se trata del primer master de estas características en nuestro país que cuenta con reconocimiento del Ministerio de Educación.

En estos años son varios los cambios que se han ido introduciendo para acercar cada vez más la realidad de las clases a la realidad de la sociedad y tratar de ofrecer una formación integral al unir formación con prácticas externas e investigación. Así los alumnos trabajan en clase con material auténtico proporcionado por los servicios públicos: consentimientos informados, informes de compra-venta, tratamientos médicos, contratos laborales, etc.; reciben en clase algunos rudimentos teóricos sobre documentación; tienen a su disposición ordenadores preparados, y conexión a la red, diccionarios, glosarios, y posibilidad de consultar con colegas o expertos; es decir, disponen de toda la batería de documentación que se utiliza en las clases de traducción.

Ahora bien, todo ello suele ser en ocasiones de poca utilidad en el caso de lenguas como rumano, polaco o incluso árabe. Su inexistencia en la combinación con el español hace que los alumnos con frecuencia pidan al profesor la traducción adecuada de vocablos o fraseología especializada o bien solicitan que se les diga cual es la estrategia más adecuada entre todas las que maneja: explicación, calco, adaptación, etc. porque la LL no siempre posee ese concepto o término concreto o bien porque no lo conoce o no lo puede consultar o ni siquiera existen diccionarios especializados o glosarios, y la red o Internet tampoco le sirven, a lo cual se añade el factor del receptor del TT: no entenderá el texto si utiliza lenguaje especializado.

Esta situación es frecuente en muchas lenguas de trabajo- lenguas minoritarias como wolof, swahili, rumano, búlgaro, árabe- cuyas únicas herramientas disponibles son un diccionario monolingüe general, con suerte alguno especializado en medicina o temas jurídicos, algún diccionario general bilingüe y alguna gramática. Todo lo demás está por hacer. Y se está haciendo. Estos futuros T&I investigan y crean glosarios multilingües especializados, intentan aplicar las herramientas electrónicas a otros pares de lenguas, tratan de localizar materiales informáticos en las combinaciones de sus lenguas de trabajo, traducen o adaptan artículos de investigación del inglés a otras lenguas e incluso del español al árabe, polaco o rumano donde la escasez es aún mayor

y las necesidades comienzan a surgir. Son pues los trabajos de estos jóvenes alumnos investigadores los que nos están ayudando a descubrir la auténtica realidad y a apuntar soluciones.

La llamada a la colaboración parece ser la tónica general, tanto en los países más avanzados como en los que comienzan a experimentar la necesidad de la T&ISP. No cabe duda de que es difícil abrir camino. Investigadores, formadores y practicantes de la T&ISP están de acuerdo en que queda todavía mucho por hacer en el campo de la investigación. Cabe preguntarse si este paulatino aumento de interés queda limitado a un círculo concreto. No es por ello menos impresionante en tanto en cuánto ese círculo tienda a ampliarse y la conciencia de las distintas partes implicadas en la realidad lleve a acciones concretas que contribuyan a la profesionalización y reconocimiento de esta actividad.

Sandra Hale (2007: 197), y coincido plenamente, apunta otro aspecto importante: la falta de conexión entre los resultados de la investigación, la escasez y variedad de formación disponibles y la práctica. Son tres dimensiones que no parecen caminar juntas a pesar de las ventajas que ello puede suponer. Y ese es el reto que se han marcado en la UAH: conseguir su unión. En este camino son varios los puntos – o paradojas- que cabe tener en cuenta:

1. Muchos practicantes no han recibido formación académica ni investigan, y sin embargo contribuyen a la formación en los distintos cursos y seminarios que se ofrecen. Su aportación es valiosa en tanto en cuanto basan sus enseñanzas y orientaciones en la práctica, siendo sus conocimientos una gran aportación para el futuro T&I. Por el contrario, hay profesores que cuentan con una amplia formación académica y experiencia investigadora pero desconocen casi por completo la realidad en la se lleva a cabo la práctica. Son dos perfiles distintos de profesores que intervienen en la formación de los futuros T&I, como variado es también el perfil de los alumnos como veremos más adelante.

2. España se halla en una fase de concienciación de esa nueva realidad y de las nuevas necesidades que genera. Es el caso de la T&ISP, el interés por esta actividad no es general, ni en lo que se refiere a la sociedad ni a las distintas instituciones académicas u oficiales ni a los servicios que prestan.

3. A pesar del aumento constante, la información e investigación aparece dispersa y resulta difícil documentarse en muchos casos precisamente por una barrera lingüística: gran parte del material sobre investigación en T&ISP está redactado en inglés, lo cual supone un obstáculo para muchos de los investigadores en otras lenguas

(árabe, búlgaro, rumano, polaco, suahili...) que han aprendido español pero no conocen inglés.

4. 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. En España, mientras se produce el *boom* de las páginas web y recursos informáticos, muchos organismos oficiales y ONGS disponen de sus páginas y van incorporando la información en otras lenguas distintas al español. Sin embargo, no suele hacerse referencia a las necesidades o los servicios de traducción / interpretación no hay datos sobre la calidad, efectividad o coste de estos recursos.

5. La incorporación de materiales multilingües plantea además otras cuestiones: hace falta en muchos casos una labor de revisión de su calidad, tanto de los materiales traducidos y distribuidos en papel como de los colgados en la red- y no sólo a lenguas minoritarias con respecto a cada país sino también a lenguas más conocidas. Se necesita también una labor de localización para adaptar dichos materiales a la situación concreta en la que se van a utilizar o bien para crear nuevos materiales en la LL, dirigidos a un público específico.

Mientras todo esto no ocurra, el tener acceso a los recursos de otros países puede ser sólo relativamente útil.

Llegados a este punto podríamos hablar de dos grandes bloques en lo que a formación, práctica e investigación – tema que ahora nos ocupa- se refiere:

1. Países que llevan más de un siglo trabajando en la T&ISP cuya lengua es el inglés y están tecnológicamente más avanzados cuentan con recursos y un gran volumen de material traducido en los distintos servicios públicos así como con la posibilidad de ofrecer asistencia y formación lingüística en gran cantidad de lenguas minoritarias a través de bancos de datos o redes. Disponen de revistas especializadas (*The Translator, The Interpreter, Critical Link*), páginas web que contienen artículos, investigaciones, contactos, o materiales traducidos específicos de cada organismo oficial o servicio público; bancos de datos y redes nacionales; cursos de formación y sistemas de acreditación y posibilidades de intercambio de información y materiales o de colaboración con otras organizaciones transnacionales.

2. Países que han comenzado a dar sus primeros pasos en la formación de sociedades multiculturales y cuya lengua oficial no es el inglés. Sus fuentes

documentales se reducen básicamente a artículos sobre el estado de la T&ISP, y a descubrir sus necesidades y el modo de cubrirlas, a la producción escasa, aunque en aumento, de algunos materiales en las lenguas de los usuarios, o a intentar unificar criterios de formación. No existen con frecuencia materiales de consulta (diccionarios bilingües, glosarios de términos específicos, manuales de consulta), ni se dispone de páginas web específicas, ni existen medios o apoyo institucional suficiente para crear redes y bancos de datos.

La distancia entre unos y otros es sin duda amplia. Para buscar un cierto equilibrio hace falta promover la eliminación de fronteras en el intercambio de información; buscar la cooperación e intercambio de recursos; desarrollar proyectos internacionales e intensificar la investigación no sólo entre comunidades sino entre países.

La combinación de formación, investigación y práctica es la línea que hemos iniciado en la UAH, y donde nos centraremos en las páginas que siguen. Los alumnos del *Master Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos*, combinan las clases presenciales y online con prácticas externas y un trabajo de investigación sobre un tema de su elección, supervisado por un tutor. Se les da instrucciones precisas en cuanto al formato y a la metodología a seguir, invitándoles a realizar trabajos empíricos con una base científica y avisándoles de los peligros que corren en caso de plagio.

En cuanto a su evaluación, los tutores (2 por cada trabajo) disponen de una ficha que deben completar y cuyos puntos principales a evaluar son:

1. Originalidad y grado de innovación.
2. Definición de los objetivos propuestos.
3. Planificación y estructura.
4. Metodología.
5. Formato y estilo
6. Uso y grado de actualización y pertinencia de recursos bibliográficos
7. Aportaciones y relevancia de los resultados.
8. Puntos a mejorar.
9. Sugerencias de cara al futuro

En el curso 2006-7, hubo 33 alumnos, de 12 nacionalidades y se impartió el master en 4 pares de lenguas (español y francés, inglés, árabe y rumano). Se evaluaron 31 Memorias de Investigación que podrían agruparse en seis bloques en cuanto a la temática de la investigación en T&ISP. Estos son:

1. Estado de la cuestión, que engloba trabajos descriptivos sobre el desarrollo de la T&ISP en España y trabajos comparativos de la situación en España y sus respectivos países. Destacan también algunos trabajos sobre el tratamiento del tema en los medios de comunicación. Es el bloque que cuenta con un mayor número de proyectos. La razón se halla tal vez en la falta de estudios de este tipo en España y la necesidad de disponer de ellos como primer eslabón para la formación y práctica. Son así mismo trabajos que abarcan a los distintos ámbitos en los que se ejerce esta modalidad de comunicación (sanitario, jurídico, servicios sociales). Algunos títulos son: “Traduction e Interpretation dans les services publics. Etude de deux cas: Alcalá de Henares et Toulouse. Societe multiculturelle et emergente d'un nouveau concept de mediation”; “La profesionalización de la interpretación en los SSPP en España y Turquía”; “Servicios de T&I en la CAM y la ciudad de Madrid y propuestas de actuación para su ampliación”, o “English-Spanish Community Interpreting in a legal setting. The Nigerians”.

Otros estudios se centran en el tema específico de los medios de comunicación, arma hoy por hoy de gran influencia, como son: “T&I en España y su reflejo en los medios de comunicación” o “T&ISP en la prensa”. Hay otros trabajos que se centran en un ámbito concreto como es el caso de los trabajos: “Interpretación en el ámbito sanitario en la CAM: la importancia del papel del intérprete” o “El derecho de asilo y la condición de refugiado: el caso español en la Oficina de Asilo y Refugio (OAR)”.

2. Comunicación intercultural, con énfasis en el papel que la distancia cultural juega en la comunicación. Es el segundo bloque en cuanto a número de trabajos presentados reflejando así uno de los aspectos en los que se hace fuerte hincapié en la formación de los futuros T&I. Son trabajos que se hallan con frecuencia a caballo entre varios bloques, mostrando así la dificultad de establecer límites claros y combinando métodos de investigación distintos. Algunos títulos son: “Estudio sobre la mediación intercultural en España”; “Disconnects in the theory and practice of intercultural communication”; o “Rasgos culturales y espirituales del inmigrante rumano que influyen en la comunicación intercultural”. Hay también estudios más centrados en un campo específico como es el sanitario con títulos como “Enfermedad, atención médica y mediación intercultural a través de la mirada de pacientes subsaharianos en el Hospital Ramón y Cajal”; o “Comunicación Interlingüística en los servicios y centros de asistencia psiquiátrica y psicológica de Alcalá de Henares”.

3. La formación es otro de los bloques que llama la atención del alumno. Una de las razones que dan en sus investigaciones es la comprobación de la falta de personas

con formación específica en T&I en los centros en los que van a hacer la prácticas así como el desconocimiento de su labor por parte del personal a quien van a ayudar. Al conocer la realidad desde dentro plasman en sus investigaciones esa realidad y proponen medidas ajustadas. Algunos títulos son: “An exploratory study of community interpreters-in-training”; “La necesidad actual de la figura del traductor/intérprete social en las comisarías de policía de extranjera en Madrid”, “Colaboración inter-profesional entre intérpretes judiciales y jueces: ¿realidad o utopía?” o “El código ético de los traductores e intérpretes en los SSPP”, trabajo que recoge una investigación muy interesante sobre el código ético que se aplica – si se hace- en las ONGs o instituciones que utilizan algún tipo de T&I, seguido de un estudio comparativo con códigos más desarrollados de otros países que cuentan con mayor experiencia. El resultado deja en evidencia la falta de pautas claras para una buena práctica y el interés – o desconocimiento- por los mismos tras la investigación. El estudio también refleja una cierta preocupación de los proveedores por el “poder” que tienen los intermediarios en su manejo de la información.

4. Traducción, adaptación y/o producción de textos en otras lenguas es el cuarto bloque aún cuando el número de trabajos, comparado con los relacionados con la interpretación es bastante inferior. La producción y uso de materiales multilingües es uno de los primeros eslabones de esa cadena de comunicación que se establece entre la población inmigrante y la autóctona - tal y como la historia en otros países con experiencia ha demostrado. En España, sin embargo, no se ha producido aún ese boom y existen pocos materiales sobre los que trabajar. Algunos títulos son: “Traducción chino - español. Retos”; “La calidad de los textos traducidos por y para los SSPP en Italia y en España. Análisis textuales” o “Planificación familiar: ¿información al alcance de todos o de sólo unos pocos?”, que evalúa los materiales que existen en español y en otras lenguas en los hospitales y centros de salud de la zona, los compara- cuantitativa y cualitativamente- con algunos centros en EEUU y analiza la calidad de los escasos textos traducidos que se pueden encontrar en la combinación español- inglés, siendo ésta la lengua a la que más se traduce.

5. Estudios sobre terminología y recursos es otro bloque interesante que esperamos vaya en aumento en ediciones posteriores. Una de las quejas más habituales ya mencionadas entre los alumnos y formadores suele ser la escasez de recursos en la combinación de español con lenguas como árabe, rumano, polaco o chino, tal y como ya hemos comentado. Algunos estudios interesantes que contienen propuestas útiles

son, por ejemplo, “Guía práctica para el intérprete con inmigrantes de habla francesa en ámbito jurídico: Oficina de asilo y refugio de tribunales”; o “Herramientas informáticas para el traductor principiante: Glosario jurídico: rumano-español; español-rumano” o “Métodos de elaboración de un glosario jurídico-administrativo trilingüe”, en el que se incorporan las nuevas tecnologías para la elaboración de diccionarios electrónicos y que esperamos llegue a desarrollarse en la Tesis Doctoral ya en proceso..

6. Finalmente quisiera llamar la atención sobre un pequeño bloque de trabajo de carácter más teórico pero igualmente importante y necesario para la investigación en tanto en cuanto proporcionan una visión o revisión de aquellas teorías que ejercen una mayor influencia en la T&ISP. Se afirma así su carácter multidisciplinar pero a su vez da cuenta del lugar que la T&ISP ocupa en el entramado de los ET y se confirma una de las tendencias que señalaba Hale (2007) y sobre la que hemos profundizado en otro estudio (Valero Garcés 2006): la aplicación de teorías o presupuestos de lingüística a la T&ISP. Algunos títulos son: “The Value of Syntax. A study in Spanish-English Translation” y “Teorías lingüísticas aplicadas a la traducción en los servicios públicos”. No se han producido aún trabajos centrados en la sociología u otras disciplinas de mayor influencia en la T&ISP.

Presentada la investigación en cuanto a la temática llamaremos brevemente la atención sobre otras cuestiones que agruparemos bajo tres epígrafes: cuestiones metodológicas, formativas, y de presentación de la investigación.

Cuestiones metodológicas

La experiencia ha revelado los siguientes aspectos:

Los métodos de recogida y análisis de datos más utilizado reflejan las mismas tendencias que en otros países: análisis de conversaciones, encuestas, entrevista abiertas o cerradas o su combinación. No obstante se ha detectado en un porcentaje relativamente alto la falta de un método científico, hecho debido en parte a la distinta formación recibida en sus lugares de procedencia (España, EEUU, Argelia, Marruecos, Rumania, Irlanda) si bien conocían los requisitos que se exigían para cursar los estudios de master. Varios alumnos objetaron que nunca habían realizado un trabajo de investigación de esta envergadura y les resultaba difícil seguir los pasos marcados. Como consecuencia los problemas más comunes fueron falta de rigor en la recogida y análisis de datos; dificultades a la hora de conseguir los datos, en parte por el desconocimiento del funcionamiento de las instituciones, pero también por las

reticencias de las mismas a la hora de autorizar la investigación. Cabe también apuntar en algunos casos la falta de información teórica y en otros el exceso de práctica que evidencia también la distinta preparación o conocimiento de la T&ISP y toda la problemática que le rodea sin que dé tiempo en un curso académico a adquirir todos esos conocimientos. Ello ha llevado también a ciertos plagios; a veces por desconocimiento sobre como hacer referencia a los autores y sus obras.

Cuestiones formativas

Aparte del ya aludido distinto bagaje cultural y formación de los alumnos, que constituyen sin duda un factor importante a la hora de exigirles en un tiempo relativamente corto una serie de puntos totalmente nuevos para ellos, cabe también añadir el doble perfil del profesorado: por un lado, personal académico (profesores de universidad o centros especializados) y, por otro lado, personal profesional (T&I de plantilla o contratados por los distintos Ministerios, ONGs o T&I freelance con una dilatada experiencia). Esa selección se hace así con el fin de que el alumno pueda practicar todas las dimensiones de una profesión: académica, investigadora y profesional.

El profesorado es también el tutor de los trabajos de investigación y en muchos casos el tutor de prácticas externas en las instituciones con las que la UAH tiene firmados convenios. El alto grado de experiencia en el trabajo no siempre concuerda con la formación investigadora de este profesorado constituyendo en ocasiones otra dificultad añadida que hace necesario el asesoramiento del propio tutor por otro profesor investigador.

El distinto perfil de los profesores y tutores y la variedad de sus intereses se da también en el caso de los alumnos. En la edición de 2006-7, 30% era extranjeros que vinieron al país a estudiar pero piensan regresar a su país de origen y buscan la mejor forma de rentabilizar su estancia en España, intentando hacer trabajos que tengan reconocimiento en su lugar de origen. Del resto, algunos estudiaron el master con la intención de completar el Doctorado y otros querían pasar directamente al mundo laboral buscando su primer empleo mientras algunos otros ya trabajaban pero necesitaban un título académico que confirmase su experiencia, situación que se repite en la edición de 2008-9.

Cuestiones de formato y presentación del trabajo

El primer punto que cabe considerar es la lengua de trabajo: el alumno podía elegir la lengua que quisiese dentro de la combinación elegida (español, árabe, inglés, francés o rumano). Un alto porcentaje eligió el español, para muchos su segunda o tercer lengua. Ello tal vez ha motivado algunas de las cuestiones que merece la pena mencionar:

Problemas a la hora de redactar o estructurar la información en cuestiones como puntuación, división de párrafos, manejos de distintos registros, estilo adecuado, etc. incluso cuando el alumno utilizaba su lengua materna. Fallos incluso en la presentación aún a pesar de haberles dado y repetido normas claras y haber tenido que leer varios artículos científicos a lo largo del curso.

Razones para ello pueden ser la falta de tiempo para la revisión pero también el escaso valor que parecía dársele a un trabajo de esta naturaleza que tenía como finalidad introducir al alumno en otra dimensión de su formación integral: la investigación, considerada necesaria y como una vía para la profesionalización de la actividad para la que se estaban formando, así como el eslabón para completar los estudios de postgrado con la realización de la Tesis Doctoral. .

La distinta accesibilidad y disponibilidad de recursos contribuye también a que haya alumnos de determinadas combinaciones de lenguas que se encuentran con mayores problemas para realizar un trabajo de esta envergadura, como puede ser el utilizar un alfabeto distinto, no disponer de un ordenador con el teclado adecuado, no tener acceso a diccionarios especializados, carecer de bibliografía para ampliar conocimientos o extraer citas.

Para concluir, y como respuesta al segundo objetivo de este artículo, las memorias de master realizadas en el curso 2006-7 demuestran, con todas sus imperfecciones de primera edición, que la unión de teoría y práctica es posible: partiendo de la práctica se recogen datos, se analizan, se teoriza y se devuelven los resultados a la sociedad en la elaboración de programas de formación concretos, creación de materiales multilingües de calidad, evaluación de materiales ya existentes, análisis de necesidades reales y elaboración de programas de actuación concretos con presupuestos adaptados a las necesidades de los centros públicos. Algunas de estas acciones están ya en marcha o a punto de iniciarse y tanto en su diseño como en su ejecución ha sido fundamental la investigación llevada a cabo por los alumnos de postgrado en su memoria de master y el apoyo del grupo FITISPos de la UAH, si bien

es lento en algunos puntos llegando a ser desesperante cuando se trata de la administración por la excesiva burocracia que envuelve cualquier acción.

El seguimiento del proceso de realización y de su evaluación ha puesto en evidencia la necesidad de tratar o tener en cuenta una serie de puntos que son el establecimiento de unos requisitos mínimos tanto formales como de contenido que se deben trabajar a lo largo del curso tanto con los alumnos como con los tutores o incluso en la coordinación entre ambos. Todo ello deriva en parte del carácter internacional del alumnado y profesorado así como de la distinta formación e intereses de ambos. En este punto la escasez de tiempo en algunos casos para asimilar contenidos y adaptación a un nuevo sistema educativo y social es también un factor a tener en cuenta. Al tratar de dar respuesta a las cuestiones metodológicas, formativas y de formato planteadas unos párrafos más arriba se pone en evidencia los requisitos tanto formales como de contenido que deben trabajarse con y exigirse a los alumnos.

La investigación, a pesar de todos estos inconvenientes, es de gran utilidad en la formación y contribuye a mejorar la calidad de la enseñanza. Como ejemplo cabe citar la incorporación de materiales sacados de sus trabajos (materiales escritos auténticos o conversaciones reales). El paso siguiente sería la puesta en práctica de las propuestas por parte de las instituciones académicas o profesionales, aspecto en el que seguimos trabajando a través de nuestros contactos con instituciones.

Esta unión de investigación, formación y práctica puede significar un paso más en el pleno reconocimiento de la T&ISP como disciplina académica y un avance también en su profesionalización en esa conjunción de teoría y práctica que subyace como filosofía en todo el proyecto educativo relacionado con lenguas y culturas de la UAH conocido como *Universidad para la inmigración*, dentro del cual se integra este master y otras acciones. Estamos seguros de que ello se producirá en breve. Cabe decir que en el curso académico 2007-8 hay ya varias propuestas de trabajos novedosas y otras que suponen una continuación de trabajos iniciados en el curso anterior así como alumnos que han decidido completar su investigación con la Tesis Doctoral. Se augura un buen futuro aun a pesar de la difícil tarea de abrir camino.

Referencias bibliográficas

Hale, S. 2007. *Community Interpreting*, Nueva York: Plagrove/Macmillan.

Valero-Garcés, C. 2006. "Community Interpreting and Linguistics: A fruitful alliance?"

A survey of linguistics-based research in CI", en Hertog, E. and van der Veer, B.

(eds.). *Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting*,
Linguistica Antverpiensia, Monográfico, nº 5. pp. 83-102.

PRÁCTICA Y RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

INTÉRPRETE EN EL CONTEXTO SOCIOLÓGICO DE LA SALA DE AUDIENCIAS

Agnieszka Biernacka

Universidad de Varsovia

Los servicios prestados por el intérprete en los tribunales comprenden una serie de actividades tanto lingüísticas como extralingüísticas.

El análisis crítico del discurso permite examinar las actitudes del intérprete a través del prisma del ambiente del juicio. El intérprete, actuando en un cierto contexto socio-cultural, del cual sería imposible separarle, influye en el acto comunicativo lo que se debe a su experiencia profesional, experiencia del mundo y capacidad de formular sus propias ideas y opiniones.

Introducción

El intérprete es un enlace no sólo lingüístico sino también cultural entre los participantes del juicio y, por tanto, durante el acto comunicativo desarrollado en la sala de audiencias. Si consideramos que es también uno de los eslabones del acto mencionado y que el tribunal sirve a los intereses de la comunidad, podremos decir que las tareas del intérprete jurado, consistentes en la interpretación de los servicios públicos, incluyen la mediación social e interlingüística (G r a u M e s t r e, 1998; V a l e r o G a r c é s, D e r g a m, 2003; T r y u k, 2006: 8). El intérprete, siendo intermediario y uno de los actores del acto comunicativo, no sólo reproduce lo dicho en la sala de audiencias, sino también media y asiste con el fin de explicar cualquier tipo de dudas.

El propósito del artículo presente es una discusión sobre la presencia y la participación del intérprete en el juicio, entendido como un acontecimiento socio-cultural.

Una vez delineado un marco conceptual del análisis crítico del discurso y relacionado con los estudios de la interpretación, voy a comentar los resultados de la encuesta realizada entre los intérpretes ante los tribunales en Polonia.

El análisis crítico del discurso

El análisis crítico del discurso es un campo interdisciplinario que no se ocupa de la pura descripción de la lengua o del discurso. Éstos se convierten en el objeto de análisis solo cuando sea posible determinar las relaciones entre las estructuras del texto y las macroestructuras sociales. “Me interesa (...) el uso actual de la lengua por usuarios concretos en situaciones sociales concretas. Y ése es el ámbito – gigantesco – del discurso” (Van Dijk, 2002). El paradigma del análisis crítico del discurso parece ser instrumento adecuado para examinar las interacciones sociales ocurridas durante los juicios con la participación de los intérpretes jurados. El contexto de la sala de audiencias cumple los criterios, especificados por Silva (2002), del objeto del análisis mencionado, algunos de los cuales son los siguientes:

1. Lo oral en entorno natural, es decir un material de trabajo que refleje realmente lo que ocurre en la interacción,
2. El discurso como constituyente de su situación local, global o socio-cultural,
3. El discurso como expresión oral,
4. El discurso oral como forma de práctica social en contextos socio-culturales,
5. Los niveles y dimensiones de la lengua como un conjunto (sonidos, significados y acciones).

El enfoque propuesto permite examinar la tarea del intérprete jurado desde el punto de vista de su posición socio-cultural, sin negar su papel de un enlace cultural y lingüístico entre los participantes – las partes procesales, sus representantes legales y el tribunal – en el acto comunicativo. Ejerciendo sus funciones en la sala de audiencias el intérprete no se libra de su naturaleza humana lo que le permite usar su experiencia profesional, experiencia del mundo y capacidad de formular sus propias ideas y opiniones. Tampoco se privan de ella las demás partes del acto comunicativo. Aún más, la sala de audiencias no es un lugar extraído del contexto sociológico y cultural. Al contrario, es un sitio que sirve a los intereses de la comunidad.

Con el fin de recoger información sobre las actitudes y actividades de los intérpretes jurados de varios idiomas durante los juicios en los que participan, se realizó a principios de diciembre de 2007 la encuesta que contemplaba cuatro aspectos diferentes: la antigüedad profesional, los estudios o cursos de formación realizados, la experiencia profesional y las opiniones de los consultados sobre la colaboración con las instituciones de Justicia, e incluía veinte preguntas. En muchas de ellas era posible más de una respuesta. La primera pregunta, seleccionadora, permitía escoger el grupo final de los consultados mientras la última ofrecía la oportunidad a escribir comentarios sobre la encuesta, la labor del intérprete u otros.

En el artículo presente intento analizar solamente uno de los aspectos de la encuesta que es la vinculación del intérprete en el contexto socio-cultural de la sala de audiencias.

Características generales de la encuesta

La encuesta fue remitida por correo electrónico a los intérpretes jurados inscritos en el registro del Ministerio de Justicia polaco. No tomó, lo que es importante, la forma de *spam* colectivo, sino de un mensaje enviado a cada uno de los destinatarios por separado, acompañado por una carta. Su objetivo era que los encuestados se sintiesen respetados, apreciados y tratados de un modo particular. En la carta mencionada me dirigí a los “estimados compañeros intérpretes” pidiéndoles rellenar la encuesta dentro de una semana y devolverla a la dirección del correo electrónico señalada.

Del total de 900 traductores/intérpretes jurados a los que se había remitido la encuesta – sin saber si todos ellos prestaban sus servicios de interpretación ante los tribunales – 716 no respondieron, 19 respondieron que no eran intérpretes jurados, 3 – por varias razones, ya sea falta de tiempo, ya sea miedo de tener problemas en caso de responder – no quisieron tomar parte en la encuesta, 3 tuvieron varias preguntas y me prometieron responder la encuesta bajo la condición de aclararles sus dudas (nunca han cumplido sus promesas), 18 afirmaron ser intérpretes jurados pero no intérpretes ante los tribunales, 3 encuestas regresaron vacías, parece que por no haber guardado el documento y 52 direcciones resultaron no existir. El resto, es decir 87 encuestas, fueron las debidamente rellenas, muchas con comentarios e incluso con descripciones adjuntas de los ejemplos numerosos provenientes de la experiencia profesional de los encuestados. Da impresión que es el mayor número posible de respuestas positivas que pudiera ser conseguido. La cifra aplastante de las encuestas sin respuesta demuestra que los intérpretes no tienen mucho interés en participar en ese tipo de estudios.

Distribución de idiomas

Se pensaba en la etapa de preparación de la encuesta enviarla solamente a los intérpretes de español, pero pronto resultó que el número de posibles consultados sería escaso. Entonces decidí remitirla al mayor número posible de intérpretes jurados en Polonia.

Una nota importante: el idioma nativo de todos los interrogados en la encuesta es polaco. Los 73 de ellos son intérpretes de un idioma y 14 de dos o más idiomas. El mayor grupo lo forman las lenguas germánicas (inglés, alemán, holandés y sueco: 34 intérpretes), seguidas por las lenguas romances (francés, italiano, español, portugués, rumano y moldavo: 26),

eslavas (ruso, búlgaro, checo, eslovaco, ucraniano, esloveno, servio, croata, bosnio y macedónico: 23), lituano (3), árabe (2) y húngaro (1).

Resultados

El punto de partida para las reflexiones acerca del intérprete en el contexto socio-cultural es la pregunta que obliga a los respondientes determinar y denominar su actitud hacia el papel que realizan durante el juicio. Según los resultados de la encuesta, el 54% de los consultados se sienten intérpretes (sin pensar en lo qué significa esa noción), y el 52% se consideran como intérpretes-seres humanos. El 29% sostiene que son participantes en el acto de comunicación, el 13% que invisibles intérpretes-máquinas, el 10% elige la respuesta que dice “otros” y comenta que se siente el único enlace – a veces casi invisible – que comprende ambas partes, la única accesible plataforma de comunicación o el intermediario en el acto de comunicación quien frecuentemente “hace las veces” del abogado (en mi opinión presentan una actitud que yo llamaría “humana” e incluiría entonces este grupo a los intérpretes-seres humanos). No hay quienes respondan que son participantes en el juicio.

Es interesante ahora ver los dos extremos en cuanto al porcentaje que son los intérpretes e intérpretes-seres humanos (los “otros” incluidos) comparados con los intérpretes-máquinas para examinar si sus actitudes y actividades durante el juicio confirman la pertenencia a los grupos con los que se identifican.

El 44% que sostiene que son intérpretes al mismo tiempo cree que la fidelidad es el principio fundamental de una buena interpretación, el 49% indica la precisión y el 48% señala la imparcialidad. Casi el mismo porcentaje (41%) que afirma que son intérpretes-seres humanos, marca la fidelidad como el principio fundamental de una buena interpretación en comparación con el 49% que indica la precisión y el 48% que señala la imparcialidad. De lo susodicho resulta que para la gran mayoría de los consultados el intérprete equivale al intérprete-ser humano y las actitudes de ambos grupos hacia los principios por los que deberían guiarse los intérpretes son absolutamente concordantes.

En lo que se refiere a la actitud hacia interpretar los vulgarismos, el 26% son los intérpretes que interpretan los vulgarismos y el 21% son los intérpretes que lo acuerdan con el juez u otro representante del poder judicial. El 20% son los intérpretes-seres humanos que interpretan los vulgarismos y el 23% son los que lo acuerdan con el representante del poder judicial. Al mismo tiempo los intérpretes e intérpretes-seres humanos forman el mayor grupo (5 y 6% respectivamente) que afirma que no interpreta todos los vulgarismos.

En cuanto a la forma gramatical de los enunciados, la gran mayoría de los intérpretes sostienen que no la cambian. Lo mismo se puede decir sobre los intérpretes-seres humanos. Llama la atención que al mismo tiempo los intérpretes e intérpretes-seres humanos forman el mayor grupo que afirma cambiar la forma gramatical de la primera a la tercera persona singular y forman también el mayor grupo que sostiene que utiliza otras formas, por ejemplo el estilo indirecto. (Véase gráfico 1. NOTA: en todos los gráficos que siguen el eje de las abscisas presenta el número de preguntas, el eje de las ordenadas presenta el porcentaje de las respuestas y las series a la derecha significan las respuestas).

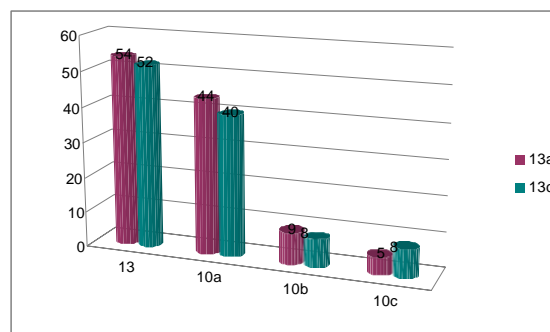


Gráfico 1.

En lo tocante a las explicaciones adicionales, el 43% son los intérpretes que sostienen que enriquecen el discurso final dando las explicaciones culturales, en comparación con el 39% que dan las explicaciones lingüísticas y el 26% que añaden las explicaciones geográficas, pero hay un grupo del 5% que dicen que no sienten nunca la necesidad de añadir cualquier información. El 38% que son intérpretes-seres humanos sostienen que enriquecen el discurso final con las explicaciones culturales, el 37% da las explicaciones lingüísticas y el 29% añade las explicaciones geográficas. En este grupo no hay quienes digan que aunque sienten la necesidad de añadir cualquier información, no lo hacen o no sienten nunca tal necesidad.

En cuanto a la actitud hacia lo ético y lo profesional, el 34% que son intérpretes sostienen que actúan profesionalmente al mantener el acto comunicativo ya que eso pertenece a sus obligaciones resultantes de la naturaleza de la interpretación. Al mismo tiempo sorprende, aunque escaso pero existente, el porcentaje (6%) de los que son intérpretes-seres humanos quienes afirman que el intérprete no actúa profesionalmente si mantiene el acto comunicativo entre los participantes del juicio.

Comparando los susodichos resultados con las respuestas de los que se consideran intérpretes-máquinas invisibles veremos que hay un 13% de ellos que eligen la precisión, la imparcialidad (ambas - 13%) y fidelidad (10%). Se confirma entonces que los resultados de la

pregunta por los principios fundamentales del intérprete y de la pregunta por la autodeterminación de la actitud son absolutamente concordantes desde el punto de vista de porcentaje y la definición del intérprete-máquina como un instrumento transparente que sólo reproduce el discurso.

Vale indicar que las respuestas confirman asimismo una fuerte convicción de los encuestados de que además de interpretar el texto inicial, de otra manera deben mantener el acto comunicativo entre los participantes ya que no son invisibles máquinas-intérpretes sino intérpretes-seres humanos (37%), intérpretes (34%) o participantes en el acto comunicativo (23%) lo cual representa el mayor porcentaje en la comparación de las actitudes hacia mantener el acto comunicativo con las opiniones de los intérpretes sobre su papel realizado durante el juicio. (Véase gráfico 2)

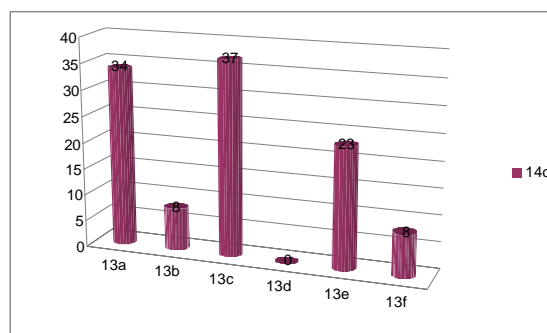


Gráfico 2.

Respecto a la actitud hacia interpretar los vulgarismos, no sorprende que el 8% que son los intérpretes-máquinas interpretan los vulgarismos, pero hay quienes dicen (3%) que lo acuerdan con el representante de justicia.

Casi todos los intérpretes-máquinas interpretan los enunciados en la primera persona singular a la forma correspondiente en el idioma final, pero hay casos separados de los que cambian la forma en la tercera persona singular.

El 10% que son invisibles precisan los enunciados dando explicaciones culturales, lingüísticas (7%) y geográficas (5%). El mayor porcentaje de los que son intérpretes-máquinas afirman que interpretan el sentido (9%) mientras que sólo el 3% son intérpretes-máquinas que interpretan palabra por palabra.

En conclusión hay que subrayar que incluso los intérpretes-máquinas invisibles no sólo interpretan (o reproducen) sino también llegan a ser uno de los eslabones del contexto socio-cultural de la sala de audiencias quienes mantienen el acto comunicativo, hacen preguntas, precisan el discurso y discuten la interpretación de los vulgarismos.

En lo que se refiere a los principios fundamentales de una buena interpretación, de entre los 87 respondientes el 93% considera la precisión lo más importante, el 92% - la imparcialidad y el 76% - la fidelidad, mientras el 9% menciona “otros” lo que significa la concordancia de las intenciones del autor con el texto interpretado, la comunicabilidad, la confidencialidad absoluta, la seguridad de que las partes se han comprendido, la escrupulosidad y honestidad. El 5% profesa el principio según el cual “el fin justifica los medios” pero añaden que “en los casos extremos”.

Del total de los 87 encuestados, el 41% responde que interpreta los vulgarismos y el mismo porcentaje que lo acuerda con el juez u otro representante del poder judicial. El 20% marca “otros” por lo cual se entiende que nunca han encontrado vulgarismos, los sustituyen por otras expresiones menos ordinarias o rechazan interpretarlos, informan al juez que se ha utilizado el vulgarismo que equivale a “...”. El 9% no interpreta todos los vulgarismos y el 3% no los traduce y no informa de eso al representante de justicia.

El 79% de los respondientes a la encuesta interpretan los enunciados en el idioma inicial en la primera persona singular y la misma forma gramatical (en el caso de las lenguas eslavas también es necesario preservar el género del verbo). El 17% la cambia por la tercera persona singular y el 10% utiliza otras formas entre las cuales los encuestados mencionan: depende de la situación; el estilo indirecto: el acusado afirmó que...; el sospechado/ acusado/ testigo dice/ dijo “...”.

El 74% añade las aclaraciones culturales, el 69% explica las dudas lingüísticas y el 48% da explicaciones geográficas. El 20% declara que enriquece el discurso con otras informaciones: cualquier información que les parece necesaria, depende de la situación, especificidad de un país o una religión, cualquier información relacionada con el juicio que permita evitar la incomprensión, diferencias entre los sistemas legales y la corrección de los enunciados expresados por las partes y malinterpretados por el juez. Hay quienes declaran que a pesar de sentir la necesidad de añadir aclaraciones, nunca lo hacen, o sostienen que no sienten tal necesidad (en ambos casos el 6%).

El 66% afirma que el intérprete quien, además de interpretar el texto inicial, de otra manera mantiene el acto comunicativo entre los participantes en el procedimiento, actúa profesionalmente ya que el papel del intérprete consiste en hacer posible la comunicación entre ellos. El 6% sostiene que los intérpretes quienes actúan de manera mencionada, están en desacuerdo con la ética profesional. Llama la atención que el 22% de los encuestados sostienen que actuando de manera mencionada, el intérprete no actúa profesionalmente y casi el mismo porcentaje – 21% – dicen que sí que actúa de acuerdo con la ética profesional ya

que no infringe ningunos principios de buena práctica. Cualquiera que sea la respuesta indicada, todos los respondientes marcan la fidelidad, la precisión y la imparcialidad como los principios fundamentales por los que se guían. (Véase gráfico 3)

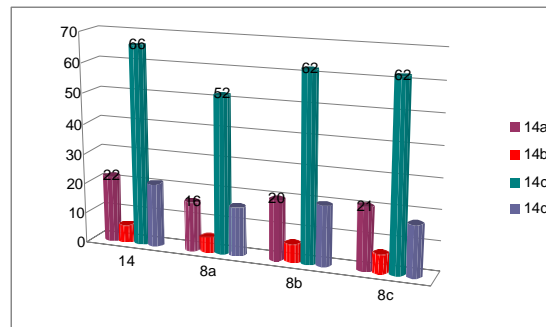


Gráfico 3.

Es interesante comparar los resultados mencionados con la actitud de los encuestados hacia explicaciones y aclaraciones de varios tipos. El 14% dice que el intérprete no actúa profesionalmente si además de interpretar el discurso inicial, de otra manera mantiene el acto comunicativo entre los participantes del procedimiento y a la vez afirma que enriquece el discurso interpretado con las explicaciones culturales, el 9% y 8%, respectivamente, las extiende con las aclaraciones geográficas y lingüísticas y, lo que era de esperar, de este grupo el 3% no siente tal necesidad. No es entonces extraño que los que además de interpretar el texto inicial mantienen de otra manera el acto comunicativo entre los participantes confiesen también añadir las explicaciones culturales y lingüísticas (ambas - 52%) y geográficas (36%). Hay quienes afirman que el intérprete quien, además de interpretar el texto inicial, de otra manera mantiene el acto comunicativo entre los participantes y a la vez sostiene que aunque sienten tal necesidad, nunca lo hacen, o que nunca sienten tal necesidad. No obstante el porcentaje de las dichas respuestas es tan pequeño, 1 y 2%, respectivamente, que cae dentro del error estadístico.

El 78% de todos los respondientes a la encuesta interpretan el sentido del enunciado, el 22% - interpretan el discurso inicial palabra por palabra y el 15% lo interpretan de otra manera (depende del texto inicial y final y de muchos otros factores/ depende de la situación/ interpreto el sentido, pero no se puede simplificar mucho, a veces tiene que ser palabra por palabra/ interpreto el contenido entero del enunciado preservando todos sus aspectos tales como el sentido, las emociones/ preservo el estilo y forma del enunciado/ interpreto de manera comprensible para ambas partes). El porcentaje de las respuestas a favor de la interpretación del sentido del enunciado es casi concordante con el porcentaje de las

respuestas a favor de la precisión (74%), la imparcialidad (71%), con el 60% a favor de la fidelidad de lo que resulta que esas nociones son casi equivalentes. (Véase gráfico 4)

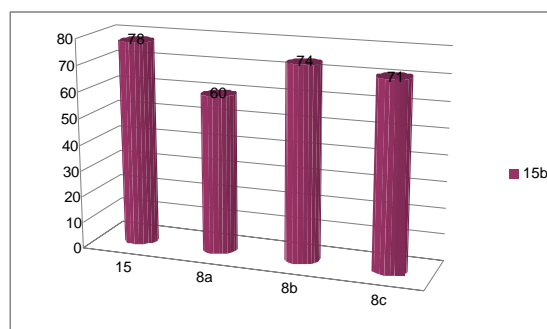


Gráfico 4.

Para el 61% de los encuestados la interpretación del sentido significa también la interpretación de los enunciados en la misma forma gramatical, con el 15% de aquellos para los que eso significa el cambio por la forma diferente (me refiero al cambio de la primera persona singular por la tercera persona singular). Al mismo tiempo sólo el 21% de los interrogados en la encuesta interpretan palabra por palabra e interpretan los enunciados en la primera persona singular. (Véase gráfico 5)

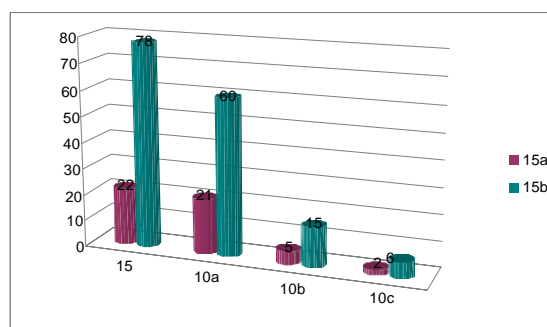


Gráfico 5.

El 57% de los encuestados interpretan el sentido y a la vez enriquecen el texto final con las aclaraciones culturales, el 55% con las aclaraciones lingüísticas y el 39% con las aclaraciones geográficas. Lo hacen incluso los partidarios de la interpretación palabra por palabra (el 21, 20 y 14%, respectivamente). Lo interesante es que no hay quienes interpreten palabra por palabra y a la vez no añadan algunas aclaraciones de lo que resulta que todos los partidarios de la interpretación palabra por palabra en realidad contribuyen en el acto comunicativo a través de las aclaraciones voluntarias. (Véase gráfico 6)

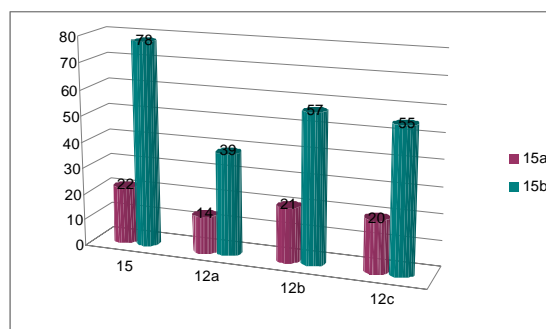


Gráfico 6.

El 45% de los partidarios de la interpretación del sentido también declaran ser intérpretes, intérpretes-seres humanos (39%) o participantes del acto comunicativo (21%), pero también invisibles máquinas-intérpretes (9%). (Véase gráfico 7)

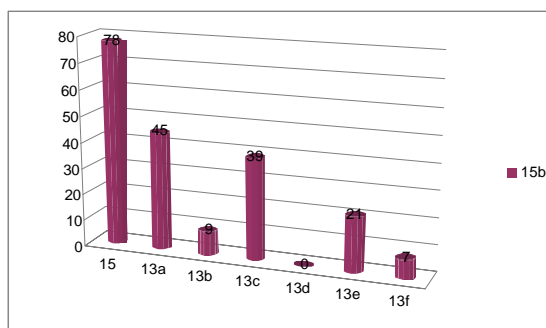


Gráfico 7.

No sorprende el hecho de que el 54% de los intérpretes del sentido afirman que actúan profesionalmente cuando mantienen el acto comunicativo entre los participantes del juicio. En cambio, lo que extraña es el mismo porcentaje de los que a la vez sostienen que interpretan el sentido y afirman que actúan profesionalmente cuando mantienen el acto comunicativo entre los participantes del juicio y los que dicen que al mantener el acto comunicativo no actúan profesionalmente (el 17% cada uno). Lo interesante es que el 15% de los encuestados eligen la interpretación palabra por palabra admitiendo la profesionalidad de los que mantienen el acto comunicativo entre los participantes del juicio. (Véase gráfico 8)

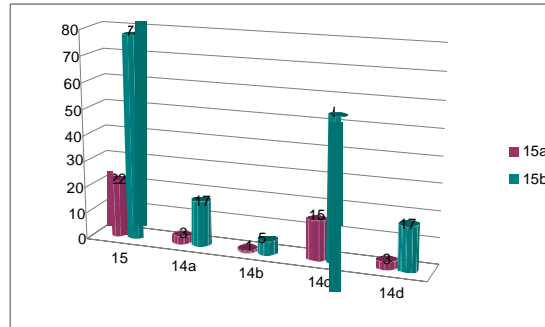


Gráfico 8.

El 74% de los encuestados sostienen que la peor cosa que puede ocurrir al intérprete es falta de capacidad de asegurar la comunicación entre las partes en el procedimiento, el 32% dice que es la falta de palabras y el 17% indica “otros” entre los que se hallan: cansancio (los encuestados creen que el cansancio puede no sólo producir el fracaso de comunicación sino también sospechas de la parcialidad del intérprete que deberá interpretar no sólo lo dicho sino también todas las emociones y el tono)/ falta de comprensión del papel del intérprete y sus capacidades/ el intérprete olvida que es sólo el intérprete por lo que se compromete al juicio/ deformación del enunciado inicial/ falta de comprensión de lo que dicen los participantes en el juicio e intentos de improvisar con el fin de ocultar el hecho de no tener bastante conocimiento/ falta de las ganas de colaboración/ mala actitud/ falta de la cultura de los participantes/ amenaza de la vida.

El 31% señala la precisión como el principio fundamental del buen intérprete y sostienen que lo peor para el intérprete es falta de palabras. Al mismo tiempo el 70% indica la precisión y afirma que lo peor para el intérprete es falta de capacidad de asegurar la comunicación entre los participantes del juicio. El 54% de los encuestados afirman que lo peor para el intérprete es falta de palabras confirmándolo con la respuesta en la cual dicen que el intérprete actúa profesionalmente cuando mantiene el acto comunicativo.

Notas finales

He presentado solamente algunos de los resultados de la encuesta cuyo propósito fue examinar si tendría una lógica discutir acerca de la interpretación ante los tribunales en términos del acto comunicativo ocurrido en un cierto contexto socio-cultural. Resulta que la realidad de la sala de audiencias implica al intérprete varios papeles incluso los que nada tienen en común con su función prevista por las normas – y realizada todavía por algunos de los intérpretes jurados – de sólo reproducir el discurso inicial en el discurso final.

Los resultados de la encuesta confirman que el análisis crítico del discurso permite ver la tarea del intérprete ante los tribunales desde una perspectiva global que toma en cuenta todas las condiciones que rodean al intérprete y a los demás participantes del acto comunicativo. El intérprete es integral en la rueda de la comunicación tanto interlingüística como intercultural.

Resumiendo, a base de lo presentado no se puede decir que el intérprete jurado es invisible o transparente lo que sugieren las normas. Al no ser la parte del juicio, sí que la es del acto comunicativo. Está ubicado en un cierto contexto socio-cultural por lo que no es sólo la dimensión lingüística de la interpretación sino también la dimensión humana, o sociológica, de la función del intérprete jurado que requiere un estudio minucioso.

Referencias bibliográficas

- Grau Mestre, C. (1998) “La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español”. Documento disponible en: www.fut.es/apym/students/gran/grau .
- Silva V., O. (2002) “El análisis del discurso según Van Dijk y los estudios de la comunicación” en *Razón y Palabra*, 26. Documento disponible en: www.cem.itesm.mx .
- Tryuk, M. (2006) *Przekład ustny środowiskowy*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Valero Garcés, C., Dergam, A. (2003) “¿Mediador social=mediador interlingüístico intérprete? Práctica, formación y reconocimiento social del intérprete en los servicios públicos” en Collados Aís, A., Fernández Sánchez, Pradas Macías, E.M., Sánchez Adam, C., Stévaux E. (2003) *La evaluación de la calidad en interpretación: Docencia y profesión*, pp. 297-310). Granada: Editorial Comares., Media W a d e n s j ö, C. (1998): *Interpreting as Interaction*. London and New York, Longman.
- Van Dijk, T. A. (2002) “Análisis crítico del discurso”. Documento disponible en: www.geocities.com

ENCUESTA

La presente encuesta concierne a las experiencias de los intérpretes jurados que prestan sus servicios a las instituciones de Justicia. Si a la pregunta 1. responde negativamente, no responda al resto de ellas. Los datos obtenidos serán utilizados sólo en mi labor científica y no servirán a otros fines de lo que asegura y da gracias por rellenarla

Agnieszka Dominika Biernacka, Instituto de Lingüística Aplicada, Universidad de Varsovia, correo electrónico: a.biernacka@uw.edu.pl

1. Soy intérprete jurado e intérprete ante los tribunales (en adelante utilizo la abreviación *TPS* para denominar a tal intérprete/ interpretación) Sí/ No
2. Soy *TPS* de idioma/ idiomas...
3. Realizo la *TPS* con la siguiente frecuencia:
 - a) regularmente, cada mes
 - b) regularmente, cada dos meses
 - c) una vez al año
 - d) una vez a 2 años
 - e) menos (especificar)
4. Antigüedad profesional:
 - a) más de 25 años
 - b) 20-25 años
 - c) 15-20 años
 - d) 10-15 años
 - e) 5-10 años
 - f) menos
5. He profundizado los secretos de la interpretación ante los tribunales (es posible más de una respuesta):
 - a) en los estudios de maestría
 - b) en los estudios de postgrado
 - c) consultándome con mis compañeros de profesión
 - d) por sí mismo, frecuentemente con el método de tanteo
 - e) de otra manera (¿cuál?)
6. Los cursos de formación mencionados comprendían/ comprenden:
 - a) sólo el nivel lingüístico (habilidad lingüística)
 - b) el nivel lingüístico y extralingüístico (principios de ética profesional):

- c) otros (¿cuáles?)
7. Creo que cada *TPS* debería conocer el código del traductor/ intérprete jurado porque:
- a) describe todos los aspectos de la *TPS* en detalle
 - b) describe la mayoría de los aspectos de la *TPS*
 - c) aunque no es detallado, falta/ no conozco otras fuentes que conciernan la *TPS*
 - d) no conozco tal código
 - e) por sí mismo
8. En la *TPS* me guío por los siguientes principios (es posible más de una respuesta):
- a) fidelidad
 - b) precisión
 - c) imparcialidad
 - d) “el fin justifica los medios”
 - e) otros (¿cuáles?)
9. Interpreto los vulgarismos:
- a) sí
 - b) no, sin informar el representante de justicia
 - c) no todos
 - d) lo acuerdo con el representante de justicia
 - e) otros (¿cuáles?)
10. Los enunciados en la primera persona singular los interpreto:
- a) a la primera persona singular
 - b) a la tercera persona singular
 - c) utilizando otras formas (¿cuáles?)
11. Utilizo los siguientes tipos de interpretación (es posible más de una respuesta):
- a) consecutiva
 - b) susurro
 - c) a vista
 - d) no tengo opinión, depende de la situación
 - e) no tengo opinión, depende del representante de justicia
12. Si lo considero necesario, extendo (preciso) los enunciados interpretados (es posible más de una respuesta):
- a) con las aclaraciones geográficas
 - b) con las aclaraciones culturales
 - c) con las aclaraciones lingüísticas

- d) otras (¿cuáles?)
- e) a pesar de sentir tal necesidad, nunca lo hago
- f) no siento nunca tal necesidad

13. En mi opinión, al ejercer las tareas del *TPS* soy (es posible más de una respuesta):

- a) intérprete
- b) invisible intérprete-máquina
- c) intérprete-ser humano
- d) participante en el procedimiento
- e) participante en el acto comunicativo
- f) otros (¿cuáles?)

14. Para mí, el intérprete quien, además de interpretar el discurso inicial, de otra manera mantiene el acto comunicativo entre los participantes en el procedimiento:

- a) no actúa profesionalmente
- b) actúa en desacuerdo con la ética profesional
- c) actúa profesionalmente ya que el papel del intérprete consiste en hacer posible la comunicación entre los participantes
- d) actúa de acuerdo con la ética profesional ya que no infringe ningunos principios de buena práctica

15. En mi opinión el *TPS* realiza sus actividades bien si:

- a) interpreta palabra por palabra
- b) interpreta el sentido del enunciado
- c) otros (¿cuáles?)

16. La peor cosa que pueda ocurrir al intérprete es:

- a) falta de palabra
- b) falta de capacidad de asegurar la comunicación entre las partes del procedimiento
- c) otras (¿cuáles?)

17. Antes de interpretar tengo la posibilidad de conocer el asunto:

- a) siempre
- b) frecuentemente
- c) pocas veces
- d) nunca porque no lo pido
- e) nunca, a pesar de rogarlo

18. En mi opinión mi colaboración con los representantes de justicia:

- a) es sobresaliente

- b) es muy buena
- c) es buena
- d) deja mucho que desear
- e) es mala

19. La interpretación para las mencionadas instituciones considero como:

- a) fuerza mayor
- b) castigo de Dios
- c) imperativo moral
- d) misión
- e) labor igual que otros
- f) placer

20. Si tienen comentarios sobre la encuesta u otros aspectos no comprendidos por ella, pueden incluirlos aquí.

TOWARDS A NATIONALLY COHERENT POLICY ON INTERPRETING AND TRANSLATION IN HEALTH AND SOCIAL CARE IN THE UK

Jan Cambridge

University of Warwick Medical School HSRI

As a next stage in the development work of public service interpreting in the UK, the Chartered Institute of Linguists, through the National Register of Public Service Interpreters, has set up a Working Group on Language Support in Healthcare (WOLSH) with the support of the Department of Health. The group is made up of all the stakeholders: professional linguists' bodies, medical and nursing professional bodies, end user representative bodies and government departments. This paper will describe the origins, progress and achievements of the Working Group on Language Support in Healthcare (WOLSH) in its first six months.

Background

Migrants are now one of the main population groups in Europe. This includes forced migration, economic migration, and transient workers for international companies. Whatever the cause of any individual's migration, migrants make use of public services in the UK in ever increasing numbers. Governments are beginning to recognise that under the European Convention on Human Rights, anyone not fluent in the dominant language in a place needs the support of an interpreter in order to receive safe healthcare and legal services. Patient safety cannot otherwise be assured. Language support has become a risk management issue.

The Chartered Institute of Linguists (IoL) and National Register of Public Service Interpreters (NRPSI) have been instrumental in helping to develop national policy on language support in legal services. The need for such a policy in health and social care is noted by all the professional groups working in that field. This article will leave aside the pressing need for language teaching, both to new immigrants and to the school pupils who might decide on a career in languages. Although this is a vital area and one the IoL is keenly aware of, it lies outside the scope of the Working Group on Language Support in Healthcare's (WOLSH) work.

The vulnerable people who use the justice system in the United Kingdom and who need language support to do so also fall ill, give birth, have mental health problems, have accidents, and need domiciliary care. They need access to information about their condition, their treatment and the drugs they are prescribed. If they need language support to access the services of the police and the courts, they must have similar needs in accessing health care and social services. There will be many who also need support in gaining equal, safe access to healthcare but who never interact with the justice system. Further work is needed to encourage the development of a national policy on language support in health and social care. Influencing policy means influencing government and regulators. Following success in the criminal justice arena in gaining a national agreement on standards of interpreting provision, WOLSH is the working group instigated by the National Register of Public Service Interpreters in collaboration with the Department of Health, to promote nationally sufficient, coherent, high quality language support in health and social care.

Every Primary Care Trust (PCT) runs all healthcare services in its area and is a separate body, commissioning its own services, and making its own provision for interpreting. These interpreting services have grown up ad hoc, with varying standards of training and professional standing. The interpreters range from family and friends, through untrained, unpaid volunteers to fully trained and certified professionals. Provision is patchy; the field fragmented; vested interests entrenched; codes of conduct for the interpreters are rare (although guides to good practice for staff working with interpreters are common) and nomenclature in general is confusing.

The need for properly qualified interpreters in this field is laid out in the European Convention on Human Rights (ECHR) (Council of Europe, 1950), the Race Relations Amendment Act, 2000 (UK) and in a Recommendation by the EU Committee of Ministers to Member States dated 13th November 2006 (European Health Committee, 2006). Under section 3, the committee's recommendations are:

3. Improving quality of communication – Language barriers

3.1 Removing barriers to communication is one of the most urgent, evident and straightforward areas in which interventions are needed; a general policy that facilitates learning the language of the host country for ethnic minority members or immigrants should also[be] (sic) developed.

- 3.2 *Professional interpreters should be made available and used on regular basis for ethnic minority patients who need them, whenever appropriate.*
- 3.3 *Linguistic diversity should be taken into account, including appropriate legal measures.*
- 3.4 *Healthcare professionals should be made aware that linguistic barriers have negative effects on the quality of healthcare. They should be trained to work together with interpreters in an effective way.*
- 3.5 *Besides basic interpreting skills, these should include medical terminology, courses on the structure of the healthcare system, ethical interpreting practice, cultural competence and culture brokerage. Interpreters working in mental health care settings ought to be specially trained to perform their tasks in the context of psychotherapeutic or psychiatric interventions. Public health authorities should be encouraged to monitor the quality of medical interpreter services for ethnic minorities. (European Health Committee, 2006)*

The case for a national policy on language support in healthcare

In the autumn of 2007, with the support and encouragement of Surinder Sharma, National Director of Equality and Human Rights at the Department of Health, a working group was drawn together from among stakeholder organisations. Professor Mark Johnson of the Specialist Library on Ethnicity and Health, the Centre for Evidence in Ethnicity, Health and Diversity and the Mary Seacole Research Centre agreed to Chair. Face to face meetings will be held at Saxon House at the kind invitation of the IoL. An Inaugural meeting at the Department of Health, in October 2007, drew together members from the language professional bodies, the Department of Health, Royal College of Nursing and CiLT, The National Centre for Languages (hereafter CiLT). At the time of writing (January, 2008), we look forward to working with representatives of the Royal College of GPs (general medical practitioners in the UK), Royal College of Psychiatrists, Healthcare Commission, General Medical Council and the Patient Information Forum. Other senior representatives of regulatory bodies for all the collaborating professions, professional indemnity insurers, and senior civil servants are being canvassed for their support. It will take time to gather a fully representative group together but we have started well.

In the very early days of the National Register of Public Service Interpreters (NRPSI), a policy decision was taken concerning the deployment of scarce resources in promoting the use of the register among the public services themselves. The NRPSI had received some support in its initial stages but no longer received any outside funding and had a very small operational staff, largely engaged in the administrative processes as registrants applied to be listed. Activities such as promoting uptake of the register were largely carried out by volunteer members of the Chartered Institute of Linguists (then the Institute of Linguists, as this happened before the Royal Charter was granted.) It was agreed that the energy of those volunteers, supported by the staff, would best be focused initially on negotiating with the criminal justice agencies (CJAs). Not only is this a vital area of work for Public Service Interpreters (PSIs), if there is to be equal access to justice across language and culture in British society, but there is a homogeneous structure in place, with which to negotiate. Working together, with advice and support from the Home Office a code of conduct and disciplinary procedure were developed and refined culminating, in 2002, in a National Agreement on Arrangements for the Use of Interpreters in the criminal justice system (CJS) (See website in list below). It should be noted that the responsibilities the Home Office previously had for some areas of the justice system have now moved to the new Ministry of Justice. The revised national agreement was published in 2007 following consultation by the Office for Criminal Justice Reform's Better Trials Unit. All stakeholders were party to the discussions; government, all the CJAs and interpreting professionals as well as the government's languages standards body, the National Centre for Languages (CiLT), were represented. This much-strengthened agreement to aim to use NRPSI registered interpreters as the principal resource and preferred source of spoken language interpreters in the CJS has more clearly defined recommendations on procedures and also includes standard terms and conditions of business, for the first time. This includes what interpreters may expect to be paid, regardless of who the commissioning organisation is. The CJA concerned, therefore, has a more predictable overhead cost for language services; it also provides for the fact that many CJAs and other public services are now outsourcing their linguist provision to commercial agencies. The NRPSI's Legal Services Advisory Group, that had been such a stalwart and invaluable support, now felt that its purposes were achieved and was subsequently subsumed into a new, Home Office body known as the Interpreter Working Group (IWG). The IWG is currently chaired by the Association of Chief Police Officers (ACPO),

comprises representatives of all the CJAs, plus the NRPSI, IOL and representatives of the British Sign Language (BSL) interpreters' professional bodies. They meet regularly and their work in overseeing compliance with the national agreement and the standards set out in it is wide ranging.

The Register is currently made up of the names and contact details of nearly 2000 public service interpreters (PSI's) in almost 100 languages. Members of the public service disciplines will recall the birth of their own professions, and how they did not emerge fully-fledged in a short space of time. NRPSI Ltd is endeavouring to meet responsibly a pressing social need as quickly as possible, without jeopardising quality and standards. (NRPSI website, January 2008)

The success of this work towards interdisciplinary agreements led the NRPSI to turn its attention to interpreting services in health and social care.

Goals

As already mentioned there are deep-seated problems in the sector, which will need real commitment to overcome. The group's main objectives are threefold. The first is to promote that language support services in health and social care are sufficient, coherent, nationally consistent and meet National Occupational Standards. The second is that interpreters working in health and social care should be registered, security cleared, and subject to a code of conduct and disciplinary procedures. The third is the promotion of interdisciplinary and inter-professional understanding and team working.

The drivers towards meeting these objectives are simple, and impossible to avoid. They are embodied in both European and domestic legislation.

Since April 2001, following the implementation of the Race Relations Amendment Act 2000, there has been a statutory duty laid upon all UK health service agencies to 'have due regard to the need to eliminate unlawful discrimination', and to make explicit consideration of the implications for racial equality of every action or policy. (Szczepura et al., 2005)

Recommendation 18 of the Laming report that followed the death of Victoria Climbié makes it clear that "children must have a professional interpreter" (Laming, Crown Copyright 2003). The European Convention on Human Rights, in article 14 (Council of Europe, 1950),

forbids discrimination on grounds that include language. Victoria was a child brought from the Ivory Coast by her great Aunt, for a better life. She spoke only French. The Aunt brutally ill-treated the child, who was never spoken to alone through a professional interpreter. The Aunt did all the “interpreting”. The child died of her injuries at the age of 8. The case has become a watchword for everyone working in the field, an archetype that describes the huge risks to the vulnerable of failing to communicate properly with the person most intimately concerned in health and social care – the patient or client.

Clinical staff are acutely aware of the risk of misdiagnosis and medical accidents if the language support services provided to them are inappropriate or supplied by insufficiently trained and qualified personnel. Flores describes a variety of interpreter errors in clinical settings, and states that "The study findings suggest that interpreter errors of potential clinical consequence could be a previously unrecognized possible root cause of medical errors". One such error lies in what he describes as “false fluency”, in which either a staff member or a patient elects to operate in a second (or even third) language of which they do not have as good a command as they clearly believe. (Glenn Flores, 2003) He later describes the case of a child poisoned accidentally by overdose, because no interpreter was called to relay instructions to the parents for administering the medication (Flores, 2006). The risks have been written about for some years. Jacobs et al recount the case of a 10 year old girl who helped with the care of her severely handicapped brother, who spent much of his life in hospital. She often acted as interpreter for her parents and the doctors caring for her baby brother, who died of renal failure aged 13 months. Three months before the young brother died, the girl developed severe anorexia nervosa, and as Jacobs concludes “the case we have reported indicates the potential danger of involving children beyond the scope of their stage of development” (Jacobs et al., August 1995).

A significant number of interpreters working in the public services are immigrants. For example, of the approximately 2,000 interpreters listed on the NRPSI only about 8% declare English as their mother tongue. The bulk of these fall within the ‘baby boomer’ generations of the 1950’s and 1960’s, which may indicate that for many English mother tongue speakers, interpreting is an occupation taken up after retirement. In the languages of limited diffusion in the host culture, those immigrant interpreters are likely to have come from a country from which we have received few immigrants in the past. This naturally means that there are few interpreters here who are already trained and registered. It is not uncommon for those serving as interpreters

to such groups to have their own diaspora or forced-migration issues still unresolved. This poses particular difficulties in some aspects of interpreter training and is a topic that will no doubt form part of future WOLSH discussions. It would be exceedingly difficult to maintain a professional distance or to manage personal emotional involvement were another person's distressing situation to recall one's own recent past. There are at present no coherent, widely or easily available support systems for interpreters to turn to at such a time, with obvious implications for their emotional well being and subsequent professional performance. Language support can therefore be seen as a patient safety issue. While management may view it as part of the HR function and plan it simply as an adjunct to that department's activities, the risk involved in failing to get it right are such, both to patient and clinician, that language skills and risk assessments should be considered. Healthcare professionals are well aware that there are risks to both patient and practitioner if communication is not effective. Working across language and culture exacerbates this problem considerably. Divi noted that harmful error occurs significantly more often where the patient has limited English:(DIVI et al., 2007)

About 49.1% of limited English proficient patient adverse events involved some physical harm whereas only 29.5% of adverse events for patients who speak English resulted in physical harm. Of those adverse events resulting in physical harm, 46.8% of the limited English proficient patient adverse events had a level of harm ranging from moderate temporary harm to death, compared with 24.4% of English speaking patient adverse events. The adverse events that occurred to limited English proficient patients were also more likely to be the result of communication errors (52.4%) than adverse events for English speaking patients (35.9%) (Divi page 60)

Flores carried out a literature review in 2006, which showed disparities in paediatric patient safety (FLORES and NGUI, 2006), while Johnstone and Kanitsake (JOHNSTONE and KANITSAKI, 2006) declared that

failure to recognize the critical link between culture and language (of both the providers and recipients of health care) and patient safety stands as a 'resident pathogen' within the health care system that, if not addressed, unacceptably exposes patients from minority ethno-cultural and language backgrounds to preventable adverse events in hospital contexts. (p 383)

The risks are not confined to interviews between patients and doctors or nurses. Medication presents further dangers, alluded to by Flores, above, and discussed by Hellier et al (HELLIER et al., 2006) in which they point out that “Medication errors involving patients receiving the wrong medicines, the wrong dosages or failure to take medicines according to the prescribed schedule are a substantial threat to patient safety” p617. The risks, then, to both patient and clinician, are significant and the link to interpreter training and the management of language support needs to be investigated.

One result of the lack of coherence in standards for interpreters and translators and the multiplicity of certifications in existence is that it makes commissioning translations or engaging a professional interpreter very difficult for clinical or administrative personnel to understand. The difficulty is to know what standard language support personnel have achieved in their linguistic and professional education. This could result in inappropriate deployment of people as interpreters who are not equipped to do the job safely. Given that spoken language interpreters in the public services almost always work alone and are interpreting between two people, neither of whom is in a position to accurately assess the competence of the interpreter’s performance, this situation is extremely risky. One of the questions to be addressed is the need to agree comprehensive guidelines, and clear, nationally available information for management on how most effectively to select, train, manage and deploy all levels of language support personnel. (Corsellis, 1995) Clinical staff also need training, and often ask for it. The most suitable method appears to be ongoing, rolling induction or briefing sessions so that all incoming staff new to the department will automatically be taught how to work effectively through an interpreter. They should also be briefed on what the different levels of qualification mean and what it is reasonable to expect a person trained to a stated level of certification to be capable of doing. It is to be hoped, for example, that trainees, or interpreters recently arrived in the country following their own forced migration, will not inadvertently be sent to interpret for bereavement counseling, due to unreasonable expectations on the part of others.

The main goals that the WOLSH group has identified for itself at this stage are:

- To increase the pool of qualified interpreters available across the sector
- Nationally recognised qualifications, specifying where different levels of qualifications should be deployed
- Nationally agreed nomenclature for different levels of language support practitioner

- Funds for training (clinical and other staff as well as interpreters)
- Funds for employment of interpreters and translators
- Curriculum for medical interpreters
- Curriculum for clinical staff and students, so that undergraduate doctors and nurses can be given some orientation training in working across language and culture in the normal course of their training
- Regulation of interpreting services in health and social care with nationally agreed good practice guidelines
- National data gathering on both the need for and the use of interpreters, to enable proper forward planning of the workforce

A brief overview of currently available resources

One of the advantages to tackling health and social care at this stage is that resources developed in other areas are already available, tested and adaptable. The IoL Educational Trust (IoLET), for example, has been offering a Diploma in Public Service Interpreting (DPSI) since 1994 and, at a lower level, the Certificate in Bilingual Skills (CBS), although the latter is not an interpreting exam but rather a ‘precursor’ to the DPSI or equivalent level 6 qualification. A DPSI qualifies the candidate to apply for listing on the NRPSI. The Open College Network offers nationally recognised certification for community interpreters at levels 1 to 3. National Occupational Standards for Interpreters (NOSI) were developed by CiLT some years ago and have recently been revised. Level 6, equivalent to a Bachelor degree, is described in NOSI as the “minimum safe entry level to professional working as an interpreter” (CiLT, 2005). They have also developed National Occupational Standards for translators and for intercultural working. The standards offer a basis upon which to start talking about which level should be offered in which situations and at what point a person can be described as an interpreter. Other organisations working in the field include the government’s Qualifications and Curriculum Authority (QCA) which accredits IoLET as an official awarding body and accredits the validity of its examinations. One of the useful tools developed by the QCA is known as the National Qualifications Framework (NQF). It maps accredited qualifications against one another so that consumers can see easily where each sits in relation to a known factor for example an A-level (L3) or a degree (L6). This is a great help to people who are wondering what the term “level 3”

means in practical reality. It is easy, but dangerous, to assume greater competence and skill than is actually present in a person who speaks a language one does not understand, or whose English sounds impressive. Sounding impressive does not necessarily indicate competent switching of a message from one language to another (cf the Climbié case).

All these tools and standards offer a firm base upon which to start building towards the objective of coherent and safe services, while incorporating all the parts of the current setup that work well. There is a large pool of people currently working in language support in health and social care, some of them trained. The limiting factor here is money, but given some money there is scope for assessing, training and certifying many experienced people who could join the ranks of registered professionals and whose career and employment prospects would be enhanced thereby. It is important when planning services to consider that these new professionals need to be able to earn a proper living and need professional nourishment, continuing professional development and a real career ladder to climb. The professional nourishment and development elements are offered by long standing bodies such as the Chartered Institute of Linguists, the Institute of Translation and Interpreting and the Association of Sign Language Interpreters which have existing programmes of support and training for those who are qualified to join, and are always open to new ideas. Once trained and registered, many in the existing pool of interpreters would be eligible to take their place within professional institutes. Others would need professional groups and structures to fit into, to give them professional identity and support. The Australian NAATI model is one that should be studied closely, in this regard. In the UK registration is available to interpreters once they meet the access criteria with either the NRPSI or CACDP, which regulates interpreters working in British Sign Language. Interpreters from these lists are currently the first choice for CJAs, as they are trained to a nationally accredited standard and are already security cleared and signed up to a code of professional conduct with disciplinary procedures to back it up (See NRPSI website) .

Some training institutions already have considerable experience of teaching DPSI (Health) courses and achieve good examination results. More would be needed but there is at least some expertise already available. In terms of data collection there are some good examples to follow such as Lambeth PCT which already collects 60% of data on language use. The body of research evidence in this field, from a medical standpoint, is growing and can be found

through the Specialist Library of Evidence in Healthcare (SLEH) (see list of useful websites below).

Since the specialism of 'ethnic health' is relatively new, there are currently few high quality systematic reviews and publications based on randomised controlled trials or meta-analyses. We have attempted, using a panel of experts, to select the best available evidence relevant to minority ethnic groups and cultures present in Britain in significant numbers. This means that we do not always reference overseas research. (SLEH website)

The SLEH website is published by The Centre for Evidence on Ethnicity in Health and Diversity (CEEHD).

Linguistic research into public service interpreting can be found, among many other sources, through the collected papers of the Critical Link conferences. These papers trace developing ideas as the profession and academic researchers began to work towards professionalism, and an understanding of how to achieve excellence. In 1995 Nathan Garber discussed the differences between public service interpreting and the field of conference interpreting from which it was beginning to emerge (Garber, 1998). Among the differences noted since that day is vicarious trauma, following very distressing interpreting assignments, which the profession is only now beginning to address. Adolfo Gentile was talking about nomenclature, even then, calling for clearer definitions of what public service interpreters do, and calling for a re-think on the title "community interpreting" which he said would inevitably condemn such interpreting services to "Cinderella status".(Gentile, 1995) Corsellis, seeing a bigger picture, was already talking about training for other actors in the provision of language support services and turning her mind to training and planning at management level, as well as for front line clinical staff. (Corsellis, 1995) She later described the setup of one of the world's first National Registers for interpreters, the NRPSI, which performs a regulatory function (Corsellis et al., 2007). Over time the body of knowledge has grown and the papers presented began to look at issues of public policy. This is the only international conference series which deals specifically with public service interpreting, bringing together academic researchers, doctors, nurses, social workers, judges, police officers, solicitors, interpreters, interpreter trainers and others at an academic and professional conference. Much work that has been presented during these conferences and

published elsewhere has deepened professional linguists' understanding of the interpreting process and professional needs of interpreters in specific work domains such as healthcare.

Summary

The profession of public service interpreter has become established over the last decade or so. There is a long way to go, but much progress has been made in raising standards and awareness. The challenges ahead involve influencing public policy, working with the regulators of other professions, and gaining access to public funds for further development work. Good communications between professional groups must be developed, both in a domestic and a European context. The knowledge base is growing and must be shared. Interpreters themselves need a professional structure that will support them by offering a career ladder to both freelance and employed workers. Mentoring and supervision for interpreters will be a crucial part of this.

The benefits of WOLSH's work to the public service sector as a whole will be on the basis of its members' research, pooling of practical expertise, and testing ideas. The aim of this sharing is to identify commonalities and opportunities for efficient use of resources, as well as agreeing on standards and guidelines to good practice in language support across the whole range of professions in the sector. It is hoped that collaboration between all the stakeholders will result in an increased pool of linguists working in health and social care whose skills, knowledge, job titles, and availability are appropriate to what they are doing. The more we understand each others' professional needs, training, accountability and responsibilities the sooner nationally accredited language support staff will become a standard component of a multidisciplinary team.

Bibliographical References

Cilt (2005) National Standards in Interpreting. London, The National Centre for Languages, (CiLT).

Corsellis, A. (1995) Training Needs of Public Personnel Working with Interpreters. IN SILVANA E CARR; RODA ROBERTS; AIDEEN DUFOUR ; DINI STEYN (Ed.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

Corsellis, A., Cambridge, J., Glegg, N. & Robson, S. (2007) Establishment, maintenance and development of a national register. IN WADENSJÖ, C., BIRGITTA ENGLUND

- DIMITROVA AND ANNA-LENA NILSSON (EDS.) (Ed.) *The Critical Link 4 Professionalisation of interpreting in the community Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam, John Benjamins.
- Council Of Europe (1950) European Convention on Human Rights. IN EUROPE, C. O. (Ed.).
- Divi, C., Koss, R. G., Schmaltz, S. P. & Loeb, J. M. (2007) Language proficiency and adverse events in US hospitals: a pilot study *International journal for quality in health care*, 19, 60-67.
- European Health Committee (2006) Draft Recommendation Rec(2006) of the Committee of Ministers to member states on health services in a multicultural society. CM/Del/Dec(2006)979/6.1E / 13 November 2006 European Health Committee
- Flores, G. (2006) Language Barrier. *Pediatrics*, 5.
- Flores, G. & Ngui, E. (2006) Racial/ethnic disparities and patient safety. *Pediatric clinics of North America*, 53, 1197-1215. .
- Garber, N. (1998) Community Interpretation: Another View. *Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Vancouver, Canada.
- Gentile, A. (1995) Community Interpreting or Not? Practices, Standards and Accreditation. IN SILVANA E CARR; RODA ROBERTS; AIDEEN DUFOUR ; DINI STEYN (Ed.) *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.
- Glenn Flores, M., M. Barton Laws, Phd, Sandra J. Mayo, Barry Zuckerman, Md, Milagros Abreu, Md*, Leonardo Medina, Md And Eric J. Hardt, Md (2003) Errors in Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences in Pediatric Encounters *PEDIATRICS*, 111, 6-14.
- Hellier, E., Edworthy, J., Derbyshire, N. & Costello, A. (2006) Considering the impact of medicine label design characteristics on patient safety. *Ergonomics*, 49, 617-630
- Jacobs, B. M., Kroll, L. M. M., Green J., M. M. & David, T. J., Md FRCP1 (August 1995) The hazards of using a child as an interpreter *JOURNAL OF THE ROYAL SOCIETY OF MEDICINE*, 88, 474P-475P.

Johnstone, M. & Kanitsaki, O. (2006) Culture, language, and patient safety: Making the link. *Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 18 383-388.

Laming, L. H. (Crown Copyright 2003) The Victoria Climbié Inquiry. The Home Office.

Szczepura, A., Johnson, M., Gumber, A., Jones, K., Clay, D. & Shaw, A. (2005) An Overview of the Research Evidence on Ethnicity and Communication in Healthcare. Coventry, Warwick Medical School (CEEHD).

Useful websites

- www.qca.org National Qualifications Framework
- www.nocn.org.uk/members/credit-framework.html Open College Network
- www.nrpsi.org.uk National Register of Public Service Interpreters
- <http://police.homeoffice.gov.uk/news-and-publications/publication/operational-policing/national-agreement-interpret.pdf> for the National Agreement on the use of interpreters
- <http://www.iol.org.uk/qualifications/exams.asp> Chartered Institute of Linguists (qualifying exams)
- <http://www.dfes.gov.uk/research/data/uploadfiles/ACF2FC9.doc> National Occupational Standards for Interpreters, Translators and Intercultural working
- www.library.nhs.uk/ethnicity SLEH holds evidence about specific needs in health care for minority ethnic groups and the management of a health care service in a multicultural, multi ethnic society.
- <http://www2.warwick.ac.uk/fac/med/research/csri/ethnicityhealth/> The UK Centre for Evidence in Ethnicity, Health and Diversity (CEEHD) was established in 2001 as part of the ESRC research network for evidence-based policy and practice.
- http://www.criticallink.org/English/conference_papers.htm for web based papers from the Critical Link Conferences
- <http://www.criticallink.org> for information on the Critical Link organisation

UN ENFOQUE INTERDISCIPLINAR A LA CULTURA DE LA MEDIACIÓN

Mara Morelli

Facoltà di Lingue e Letterature Straniere Università di Genova

Danilo De Luise

Fondazione San Marcellino ONLUS – Genova

Este trabajo parte de nuestra línea de investigación que une tres áreas: social, lingüística y sanitaria. El elemento transversal en nuestra concepción es el enfoque cultural de la mediación que nos puede ayudar para crear un contexto comunicativo donde aplicar las diferentes técnicas mediadoras que se necesiten. Esta comunicación intenta compartir una síntesis del estado de la cuestión de nuestro trabajo de campo realizado en algunos hospitales de Génova a partir de una aproximación que contempla la colaboración entre la Facultad de Lenguas, que tiene activa una carrera de traducción e interpretación, y una organización del tercer sector que trabaja con las personas sin hogar.

Introducción

El presente artículo es el resultado de más de una década de colaboración entre los dos autores. Desde hace tiempo hemos emprendido una reflexión sobre la continuidad existente entre nuestras diferentes experiencias profesionales, la de una intérprete, traductora e investigadora universitaria y la de un operador social y responsable de las actividades de una ONLUS que se ocupa de personas sin hogar.

Este trabajo ha producido en los últimos años numerosos artículos, el primero de los cuales fue presentado en esta sede en 2005 (De Luise y Morelli 2005).

La contaminación mutua derivada de esta experiencia nos ha permitido encarar el tema de la negociación del sentido en el trabajo de interpretación y de mediación interlingüe y con las personas sin hogar, ampliándolo también a la dimensión organizativa y a las relaciones de la propia organización con el exterior. Nos hemos detenido en la importancia de la creación de espacios donde las partes implicadas puedan entender el punto de vista del otro y tengan la oportunidad de hacer emerger el sentido que les atribuyen a lo que están experimentando. Este, de hecho, es el punto de partida para negociar un sentido más

compartido que vaya más allá de la idea del compromiso, aunque informado, es decir, que no contemple un resultado limitado a concesiones recíprocas, sino que, a través de la comprensión de las razones del otro, supere el mero cálculo de las conveniencias para predisponerse hacia un cambio efectivo.

Esta manera de encarar los conflictos no se refiere solo a los individuos aislados, sino también a las relaciones entre las organizaciones y, entre éstas y sus componentes (De Luise 2005; Bergamaschi, De Luise y Gagliardi 2007).

Desde el comienzo hemos considerado básica la dimensión cultural de la mediación, hilo rojo de todas las técnicas de mediación que de ella se han desarrollado.

En realidad, esta dimensión constituye una auténtica aproximación a la vida, un estilo de vida, que permite la construcción de contextos donde las técnicas de mediación pueden aplicarse con eficacia, permitiendo superar el dolor y la crisis que suelen acompañar una situación conflictiva. Dicho de otra manera, permite vivir el conflicto como un momento de crecimiento para todas las personas implicadas.

Es evidente que una referencia cultural de este tipo promueve una orientación de las convivencias hacia la equidad, la justicia y la cohesión social.

Los artículos escritos en estos años nos han permitido entrar en contacto y confrontarnos con experiencias desarrolladas en contextos muy variados, fortaleciendo el interés de nuestra reflexión que se ha articulado en tres líneas de investigación: social, lingüística y sanitaria.

El proyecto

En este momento nos encontramos a comienzos de la segunda etapa de un trabajo de campo llevado a cabo en la ciudad de Génova. El objetivo general del proyecto es el de estudiar los fenómenos de diglosia que han resultado de las oleadas migratorias en épocas y en contextos diferentes. La primera fase del proyecto, realizada en 2007, se ocupó de recoger datos, en la parte dedicada a la mediación interlingüística, en los tres mayores hospitales públicos de la ciudad, para analizar cómo se gestionan las situaciones plurilingües que se han producido tras la llegada de los inmigrantes y cuál es la percepción de este tema por parte del personal médico y de los ATS. Las herramientas de la investigación utilizadas en esta primera fase consistieron básicamente en un cuestionario estructurado y en entrevistas semi-estructuradas. El cuestionario tenía el objetivo de analizar la percepción del personal sanitario hacia la figura del mediador lingüístico-cultural y su utilización -o menos- dentro de las estructuras hospitalarias genovesas, mientras que las entrevistas pretendían entender mejor

algunos aspectos culturales, antropológicos y técnicos que pueden convertirse en problemas durante una consulta a un paciente extranjero. En ningún momento el objetivo de nuestra recogida de datos fue cuantitativo. Entre los primeros resultados de esta etapa del estudio (presentada en octubre de 2007 en el congreso *Language and Healthcare* en Alicante; Morelli e.p.) podemos destacar algunos aspectos especialmente significativos: en primer lugar, nos ha asombrado muy favorablemente el interés y la participación del personal médico-sanitario, así como sus ganas de formarse en aspectos relacionados con las lenguas extranjeras. Otros dos datos que quisiéramos destacar por resultar inesperados, son, por un lado, la afirmación de no entender una lengua “supuestamente fácil” para un italiano como el español (en los cuestionarios), dato que en las entrevistas parece desaparecer, ya que todo el mundo afirma poder “apañárselas” con un paciente hispanohablante. Por otra parte, nos parece interesante el dato que afirma que la mayoría de los encuestados no considera indispensable que el mediador pertenezca a la misma etnia que el paciente. Por último, lamentamos que en la mayoría de los casos la diferencia entre un mediador y un intérprete siga viéndose como una mera diferencia entre un traductor cultural por una parte y un mero traductor de palabras por el otro.

La segunda parte de este proyecto se va a centrar en un análisis más profundizado de los datos que ya tenemos a nuestra disposición (por ejemplo, cruzando las respuestas de los médicos y de los enfermeros y analizando otros aspectos relacionados con las distintas realidades hospitalarias implicadas), ampliando el suministro del cuestionario, oportunamente ajustado, tanto a algunos usuarios como a algunos mediadores u operadores sociales.

Nuestro objetivo consiste también en dejar mayor espacio a la comprensión de cómo las dificultades de comunicación no solo tienen que ver con las diferentes procedencias geográficas o con la supuesta pertenencia a “culturas otras” sino también con otras clases de dificultades relacionadas con aspectos propios de los miembros de la comunidad autóctona, como casos de pacientes mayores sin parientes, sordomudos y personas con trastornos relacionales que ya han perjudicado su vida social (personas sin hogar, etc.).

El ámbito sanitario

Si nos centramos en un ámbito como el sanitario podemos utilizar algunos conceptos que nos pueden ayudar a la hora de comprender las diferentes formas en las que la enfermedad se manifiesta, tan solo limitándonos al mundo occidental. En la literatura en lengua inglesa, la concepción de *disease* a menudo se vincula con una patología objetiva, o mejor dicho, una patología como la define, en términos biológicos, la medicina científica

occidental; por otra parte, el término *illness* define la percepción subjetiva de una patología en curso y la interpretación que el enfermo le atribuye según su universo cultural y su vivencia emocional relacionada. No solo: gracias a *sickness* se puede hacer referencia a las reacciones sociales que la patología determina y a las consecuencias que derivan de ella para el estatus y los roles sociales del enfermo.

Si bien lo pensamos, ya a partir de nuestra experiencia como usuarios del sistema sanitario nacional italiano, la mayoría de las veces encontramos un enfoque muy parecido al del *disease*. También en los programas de los seminarios en los que hemos participado en estos años destaca que las problemáticas comunicativas y del lenguaje se centran básicamente en los aspectos relacionados con la prestación. En las diferentes líneas de investigación en estos contextos encontramos a menudo la tendencia a redactar, a “normalizar” y a estandarizar, para llegar a protocolos, glosarios, diccionarios, estudios del lenguaje (desde el punto de vista fonatorio y articulatorio) muy diseccionados que, además de garantizarles a los pacientes el tratamiento mejor y más equitativo posible, salvaguardan al personal sanitario de la responsabilidad legal en el desempeño de sus tareas.

En cambio, es justamente el paciente, la persona que se encuentra en una condición necesitada, de debilidad, en la actualidad cada vez más sola (sin parientes o bien con parientes demasiado ocupados como para ocuparse de ella/él o que están muy lejos), quien requiere una atención relacional que vaya mucho más allá de los aspectos meramente clínicos.

Manara (2005) distingue entre los objetivos de la medicina y los de la enfermería. La medicina busca a menudo el conocimiento de la enfermedad, indicándolo frecuentemente a través del diagnóstico, mientras que la enfermería busca la comprensión. No se trata solo de “conocer para hacer”, sino también, y sobre todo, “comprender para hacer con”. Un *Ad-sistere*, es decir, estar al lado, que ya constituye un *ex-sistere*, o sea, estar fuera, venir de fuera. Es decir que los componentes relacionales son mucho más complejos que los temas destinados a “normalizar” que acabamos de mencionar, ya que involucran todos los aspectos de lo sanitario.

De la investigación llevada a cabo en 2007 en los hospitales genoveses notamos que los enfermeros tienen un promedio de antigüedad en la estructura donde trabajan de 9,7 años, mientras que los médicos tienen un promedio de 6 años de antigüedad. Efectivamente, incluso en las entrevistas, destacamos que cuando les preguntamos a los médicos y a los enfermeros cuándo habían notado un cambio en la procedencia de los pacientes, por supuesto solo los enfermeros pueden citar datos que se remontan a más de cuatro o cinco años. Es decir, que de

todas maneras, la memoria histórica de la estructura la suelen tener los enfermeros y no los médicos.

Estamos convencidos que, en general, un enfoque cultural de la mediación y, más concretamente, la mediación interlingüística-cultural, pueden convertirse en recursos, más allá de las diferencias lingüísticas-culturales y étnicas, para desplazar el centro de la atención de éstas al paciente. La mediación puede ayudar a recuperar y a mantener el aspecto relacional del cuidado en contra tendencia con una deriva hacia el mercado de la sanidad donde la prestación y el tratamiento del síntoma se convierten en el eje de un sistema sanitario cada vez más centrado en la prioridad del presupuesto y en la reducción del gasto.

Por otro lado, hablar de cultura, Cultura, culturas, puede ser un poco borroso, vago o demasiado general. En realidad, si concebimos la cultura como un mapa, una red de contactos y de significados que orienta la relación entre la persona y el entorno, envolviéndoles en una red de sentido, sus principales funciones son, por lo menos, de tres tipos (Mantovani 1998):

- la primera es de mediación, ya que la cultura está tanto dentro como fuera de nuestra mente. La cultura es una frontera que pasamos todas las veces que nos encontramos delante de “otro”. La cultura es el lugar del encuentro.
- La segunda es de producción del sentido, ya que facilita la comprensión de las diferencias entre “nosotros” y “el otro”, nos ayuda a entender las estructuras lingüísticas y conceptuales de ambos sujetos implicados, estructuras que a la vez ordenan y acotan el espacio de la realidad a la que dan un sentido.
- La tercera es la creación de un marco moral (definición de valores en una cultura).

Seguramente una aproximación de este tipo parece ayudarnos a encontrar un hilo rojo o a entender mejor; sin embargo, nos propone también el esfuerzo y la dificultad de aceptar la “otredad” -en este caso concreto de los pacientes-, lo que supone no solo “tolerar” su diversidad sino colocarnos en una postura de diálogo:

Si la otredad nos conduce a criticar, por un lado, el reduccionismo de muchas ciencias “exactas” y de la ciencia médica contemporánea (o bien el etnocentrismo de los valores), creemos que también la reacción opuesta puede ser peligrosa: es decir, el particularismo en ámbito epistemológico y el relativismo en ámbito ético, donde cualquier manifestación de la otredad podría considerarse “normal” o bien tolerarse (traducción nuestra).

(Manara 2005: 64)

El ámbito sanitario y en especial las estructuras públicas que hemos investigado no es que sean de por sí lugares conflictivos, pero, sí se pueden convertir en lugares de conflicto,

cuando el paciente y/o sus acompañantes que están experimentando una situación de estrés y de angustia, pueden percibirlo como un sitio “hostil” o de todas maneras llegan ya con prejuicios o en una condición de confusión, empeorada si la persona está sola, no habla la lengua del personal sanitario, no está acostumbrada a moverse en lugares de ese tipo, se siente que se tiene que entregar a alguien que no conoce y fiarse de él/ella. Por eso, el tipo de mediación al que nos referimos no es solo el tradicional, que ve al mediador como la cumbre de un triángulo donde en los otros dos vértices se encuentran las dos personas “enfrentadas”, sino más bien como una situación y una modalidad preventiva de relación, donde el vértice del triángulo no lo constituye “la tercera parte mediadora” sino el contexto que conduce a crear una relación, más abierta a la escucha y al entendimiento del mundo del otro. Un lugar donde se aflojen las tensiones y las fricciones y que facilite la búsqueda de maneras cuanto menos conflictivas posibles que ayuden a comunicar y a comprender lo que se está viviendo. Una cultura de este tipo facilita también el entendimiento de cómo y cuándo puede “servir” y puede “aprovecharse” la figura del mediador, ya que así no se verá solo como un “tercero”, alguien “intruso”, alguien “más” o “añadido” y con competencias separadas y exclusivas. Un enfoque cultural como éste abona el terreno para el aprovechamiento de las técnicas de mediación en todas las situaciones conflictivas o para-conflictivas que tenemos que encarar a lo largo de nuestras vidas, acogiendo el dolor y los miedos que de ellos derivan sin que éstos desborden la capacidad de gestión de la persona que cree que todo ello solo se tiene que “contener” y “controlar”. Todo eso puede aplicarse a cualquier tipo de relación y ya de por sí implica una forma de pensar la sociedad de forma efectivamente cohesionada, es decir, capaz de con-tener en su interior las diferencias en cuanto fuentes de riqueza y de empuje evolutivo. Por otro lado, no es que se trate de un proceso que se produce de manera casual sino como acción consciente, orientada y determinada y que por tanto necesita reflexión, método y formación en el sentido que vamos a explicar sucesivamente.

Algunos ejemplos

La dificultad del encuentro con el/lo distinto es directamente proporcional a la pérdida de nuestras raíces culturales. Cuanto menos arraigados estemos -no desde un punto de vista folclórico, sino con conciencia y con creación de sentido- en nuestra tradiciones y “categorías”, tanto más seremos capaces de entender (tolerar) la proximidad con el otro. Si lo pensamos en lo médico-sanitario, donde todo el aparato del sistema apunta más al mantenimiento de un “orden” y a la creación de una estabilización y jerarquización, un enfoque como éste haría tambalear este tipo de certezas, incorporando cierto “desorden”.

Es igualmente cierto que el “orden” que han intentado crear las estructuras sanitarias públicas con la introducción de un nuevo código de comunicación, tanto en forma escrita a cada paciente (protocolos de información y de consentimiento informado al tratamiento de los datos personales, etc.) como gracias a las comunicaciones escritas en los carteles colgados en la entrada de una unidad concreta, también plurilingües, etc., es bastante artificial.

Seguramente todas estas herramientas desempeñan una función de apoyo, no obstante, no pueden considerarse como sustitutivas de otro tipo de comunicación que implica un estilo más acogedor, incluso con la presencia física de una persona que explique y ayude. El propio lenguaje que se utiliza en estas estructuras desde el punto de vista terminológico no parece cumplir una función de apoyo.... Pensemos, por ejemplo, en el caso de los códigos de urgencia utilizados en los primeros auxilios y en el propio término que se utiliza para identificar al paciente: *triage* (del francés: división, criba, selección, reparto). Además, tanto una persona extranjera como una persona marginada o con una alfabetización escolar básica o nula, seguramente no entiende lo que la estructura piensa que le está comunicando, ni mucho menos, su organización. Huelga decir que es bastante frecuente que existan prejuicios hacia estas personas que a veces perjudican el propio desarrollo de una consulta o de la fase de primer diagnóstico. Podemos citar el caso de una persona sin hogar alojada en la comunidad de la Fundación San Marcellino, analfabeta, mayor y con uso de la lengua mixta entre el dialecto siciliano y el italiano, que apenas manifestaba el dolor ya que lo consideraba una forma de debilidad. Un día esta persona acudió a un hospital sólo porque se sintió mal en un autobús; tenía problemas de riñones. Salió del hospital con un parte de alta que le diagnosticaba una astenia en un alcohólico crónico cuando, de hecho, él era abstemio y no tenía problemas de alimentación. Cuando volvió a la comunidad seguía sintiéndose mal y cuando se enteró de lo que habían escrito en el parte, la humillación superó la rabia. Una hora más tarde, viendo que seguía en la misma situación, el responsable de la comunidad insistió en acompañarlo a otro hospital porque él ya no quería volver a ningún hospital. Cuando llegaron fue muy difícil incluso para el operador conseguir que le atendieran y al final le liquidaron recetándole un antiinflamatorio. Como el problema persistía e incluso empeoraba, el responsable le acompañó a una tercera estructura de urgencias, la más grande de toda la ciudad, donde se tardó más de dos horas para una consulta con el especialista de urología. Finalmente el médico llegó, hacia medianoche, muy prevenido y fastidiado, diciendo que “tenía mucho que hacer”. Durante esas horas, el paciente ya no hubiera querido esperar más y quería marcharse. Solo la presencia y el apoyo del responsable de la comunidad pudieron con él y le convencieron a que esperara la visita. Efectivamente el diagnóstico que por fin llegó

fue de un bloque renal bastante grave y fue hospitalizado de urgencia. Ahora bien, ¿qué habría pasado si esta persona hubiera estado completamente sola, sin nadie que le “tradujera” lo que le decía el parte original, le hubiera acompañado, hubiera insistido por su consulta y con un riñón prácticamente comprometido? Y es que en este caso todo el mundo estaba hablando la misma lengua.... No es casual que hayamos escogido ejemplos monolingües. De esta forma podemos explicar mejor cómo todo el mundo se puede beneficiar de la cultura de la mediación ya que no es solo un tema que pertenece al mundo de los migrantes o de lo jurídico, etc. Una vez más, un sistema orientado a la cohesión, a no excluir a los débiles, puede ayudar a todos. Así la sociedad puede crecer gracias a las diversidades y al conflicto con el beneficio de todos.

La capacidad de captar la situación concreta de una persona y la conciencia de la necesidad de personalizar cuanto más las intervenciones, son fundamentales, incluso más allá de las herramientas para una comunicación eficaz que hemos descrito arriba. Es el caso, reciente, de otra persona sin hogar alojada en una comunidad, que entró en coma en una pequeña aldea por un grave problema pulmonar y cardíaco cuando estaba a cuatrocientos kilómetros de casa. El médico responsable de la reanimación, al encontrar en sus bolsillos el número de teléfono de la comunidad, la contactó inmediatamente y, una vez al corriente de la condición de la persona, puso en marcha toda la red de recursos sociales con la que podía contar la persona para hacer que cuando se le diera de alta -lo que pasó un mes después-, pudiera acceder a una unidad de rehabilitación pulmonar y que se activara todo el trámite para insertarla en una estructura residencial que le garantizara el cuidado sanitario permanente que iba a necesitar. ¿Tenemos que pensar que una intervención global, calibrada según las reales condiciones y la situación concreta de una persona, debe depender solo del sentido común y de la seriedad profesional del médico de turno?

La formación

Desgraciadamente es un hecho conocido que una orientación consumista y de mercado ha invadido también el mundo de la formación, tanto en el ámbito académico como no. Este cambio implica un desplazamiento desde el *focus* de la producción cultural y de la reflexión hasta la venta de un mero producto. En este sentido Bauman (2006) nos indica que el mercado de la enseñanza, si se deja libre, aumenta las injusticias en vez de reducirlas, incrementando recaídas potencialmente catastróficas en la sociedad. Por esta razón asistimos a una proliferación de cursos de todo nivel, la mayoría de ellos de pago y la mayoría de los cuales inducen una demanda que no es una respuesta a una auténtica necesidad de la sociedad sino

que, por el contrario, crean toda una serie de expectativas en los destinatarios que no tienen una real recaída ocupacional. Bauman (2006) destaca lo fácil que es hoy vender conocimientos inútiles o de escasa calidad, a veces obsoletos. Cuanto más grande sea el mercado, más difícil será darse cuenta de ello. De ahí consigue el riesgo de una caída de la calidad y de un empuje hacia lo performativo, la competitividad y la rentabilidad.

También la evaluación se mueve de una valoración del proceso a un análisis de componentes de tipo cuantitativo. Esta deriva la notamos tanto en lo social como en lo sanitario y en el mundo de la traducción y de la interpretación. Seguir este empuje conduce a posturas de cierre, de conquista, con relativa protección de cupos de mercado y, por tanto, a derivas corporativas que desencadenan un mecanismo de defensa que, por un lado es natural, pero, por otro, banal (desprovisto de autonomía). También el debate sobre la importancia de la mediación nos parece que se está centrando sobre todo en temas como el reconocimiento y la definición del perfil de estas nuevas figuras profesionales (mediador familiar, mediador comunitario, mediador cultural, mediador lingüístico-cultural, mediador intercultural, mediador jurídico, etc. etc.).

Con eso no pretendemos menospreciar la importancia de una formación específica en las diferentes técnicas; sin embargo, no creemos que sea eficaz invertir solo en este sentido, sin completar y sensibilizar a las profesionalidades ya implicadas en los distintos ámbitos potencialmente conflictivos, donde las técnicas mediadoras pueden aplicarse, con el conocimiento de los principios de la mediación. Claro que, por ejemplo, un enfermero formado con un enfoque de este tipo sabrá reconocer mejor una situación donde es necesaria la intervención de un mediador concreto y ayudará a crear un contexto más adecuado para la realización de su tarea. De esta manera se podrá realizar lo que antes definíamos “acción consciente, orientada y determinada”, es decir, una orientación hacia una sociedad que considere los conflictos y sus soluciones como algo cada vez menos violento y excluyente.

Referencias bibliográficas

- Bauman, Z. (2006) *Vita liquida*. Bari: Laterza. Traducción italiana de *Liquid Life* (2005).
- Bergamaschi, M., De Luise, D. y Gagliardi, A. (al cuidado de) (2007) *San Marcellino: operatori nel sociale in trasformazione*. Milán: FrancoAngeli.
- De Luise, D. (al cuidado de) (2005) *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*. Milán: FrancoAngeli.
- De Luise, D. y Morelli, M. (2005) “¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores?: La percepción del papel de diferentes profesionales” en *Traducción como mediación*

entre lenguas y culturas al cuidado de Carmen Valero Garcés. Alcalá: Universidad de Alcalá, pp. 67-74.

Manara, D.F. (2005) “Il punto di vista dell’infermiere. Le sfide dell’identità culturale al sapere medico-infermieristico contemporaneo”, en *Salute e immigrazione*, al cuidado de N. Pasini y M. Picozzi. Milán: FrancoAngeli, pp. 49-76.

Mantovani, G. (1998) *L’elefante invisibile. Tra negazione e affermazione delle diversità: scontri e incontri multiculturali*. Florencia: Giunti.

Morelli, M. “La figura del mediador lingüístico-cultural y su interacción con el personal sanitario en la ciudad de Génova: un estudio”, comunicación presentada en el I Congreso *Language and Healthcare*, octubre de 2007. Alicante: en prensa.

LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL INMIGRANTE DE CASTILLA-LA MANCHA

Aída Martínez-Gómez Gómez
Universidad de Alicante¹

Con el fin de responder a sus necesidades comunicativas con usuarios extranjeros, diversos servicios públicos españoles han comenzado a recurrir a un servicio de interpretación telefónica. Entre ellos se encuentra la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, que ofrece acceso a este servicio de interpretación a los técnicos de la Red Regional de Atención a Inmigrantes. Este trabajo aspira, pues, a profundizar en las características de este servicio y en las condiciones de implantación del mismo, así como a estudiar el grado de satisfacción de los técnicos que lo utilizan.

Quality must begin with customer needs and end with customer perception.

(Kotler y Armstrong 1996: 586)

Introducción

Hoy en día ha dejado de llamar la atención escuchar idiomas extranjeros en la calle, comer en un restaurante chino o pasar por delante de una mezquita. La actual realidad sociodemográfica española, plurilingüe y multicultural, parece haber dejado de percibirse como novedad por parte del ciudadano de a pie. Las instituciones, sin embargo, quizá por su propia naturaleza, avanzan más lentamente en el camino hacia la asimilación de dicha realidad, al menos en lo que a plurilingüismo se refiere. Si bien es cierto que las primeras medidas tomadas por los organismos públicos para dar respuesta a estas nuevas necesidades sociales han sido en su mayoría soluciones *ad hoc* que se han ganado en ocasiones el calificativo de “parcheo” (Baigorri y otros, 2006: 182, 185; Sales, 2006: 92, 97), cada vez son más frecuentes las iniciativas que aspiran a lograr un trato profesional y permanente de la variedad lingüística y cultural de nuestro país en el acceso de los ciudadanos extranjeros a los servicios públicos.

Una de estas iniciativas es la que ha puesto en marcha la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, en colaboración con la Federación de Municipios y Provincias de la región. A través de la provisión de un servicio de interpretación simultánea telefónica, el gobierno castellano-manchego busca superar los problemas de comunicación entre los técnicos de la Red Regional de Atención a Inmigrantes y los ciudadanos extranjeros que se dirigen a ellos.

Este trabajo pretende analizar las características de dicho sistema y ofrecer una aproximación al grado de satisfacción que sobre el mismo muestra un colectivo determinado de usuarios, los trabajadores y educadores sociales, en tanto que parámetro fundamental de la evaluación de cualquier servicio.

La interpretación telefónica en España

En la era de la revolución tecnológica no es de extrañar que el ámbito profesional de la interpretación, como muchos otros, haya recurrido a la aplicación de los avances más recientes con el fin de mejorar su eficacia, suplir deficiencias, ampliar su catálogo de servicios, etc. La mejora de las telecomunicaciones no sólo ha permitido a los intérpretes trabajar por medio de videoconferencia en reuniones de negocios o, incluso, en simposios internacionales, sino que también ha permitido añadir la interpretación telefónica al espectro de posibilidades de mediación lingüística en los servicios públicos.

La oferta de servicios de interpretación telefónica por parte de diversos organismos de la administración pública (hospitales y juzgados, en su mayoría) es una realidad en países como Australia y Estados Unidos desde hace varias décadas (Mikkelson, 2003: 253-254). España, dada su juventud como país receptor dentro del fenómeno migratorio, ha comenzado a recurrir a estos sistemas sólo en los últimos años. Las medidas pioneras, todavía utilizadas, consisten en ofrecer interpretación telefónica bilateral, desarrollada en la mayoría de las ocasiones por voluntarios no cualificados.² Estos voluntarios, que normalmente se desplazan al centro donde se les requiere, en casos de urgencia se ofrecen a llevar a cabo su labor de mediadores lingüísticos a distancia, sirviéndose de la conexión telefónica establecida entre sus teléfonos personales y los terminales de que se disponga en la institución correspondiente (Martínez-Gómez, 2007).

No obstante, desde 2005, servicios telefónicos de interpretación simultánea profesional vienen sustituyendo progresivamente a este tipo de medidas *ad hoc*. En los dos últimos años, diversos organismos públicos han suscrito contratos de colaboración con la empresa Dualia, hasta la fecha única proveedora de tales servicios en España. Entre estos

organismos se cuentan la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, el Instituto de la Mujer, la Línea 900, los servicios de salud extremeño y andaluz, el Hospital de Torrevieja (Alicante) y la policía local de diversos municipios.

Este servicio de interpretación se apoya en una red formada por teléfonos móviles con doble auricular y doble micrófono, el centro de llamadas de la empresa proveedora y los terminales telefónicos de los intérpretes. Cada organismo público recibe un determinado número de los mencionados teléfonos móviles (en función de las condiciones del contrato), a través de los cuales podrán contactar con el centro de llamadas de Dualia en caso de necesitar la intervención de un intérprete. En el momento en que la empresa localiza a un intérprete disponible para el par de lenguas requerido y confirma su presencia al otro lado de la línea, el profesional y el usuario extranjero se colocan un auricular y un micrófono cada uno y, tras llevar a cabo las pruebas de sonido y presentaciones pertinentes, puede comenzar la entrevista, que será interpretada de manera simultánea.

El sistema de “teletraducción simultánea”, según lo denominan sus proveedores, permite dar respuesta a las demandas que se produzcan cualquier día y a cualquier hora en 38 idiomas. Dado que una de las principales ventajas de un sistema como éste, además de la amplia cobertura de lenguas y horarios, es la prontitud en la satisfacción de la necesidad, se asegura disponibilidad inmediata de intérpretes en las cinco lenguas más solicitadas, esto es, inglés, francés, alemán, árabe y rumano. Para el resto de idiomas, sin embargo, suele ser necesario un breve tiempo de espera, generalmente entre pocos minutos y un máximo de dos horas.³

La evaluación de la calidad: grado de satisfacción de los usuarios

Si bien el párrafo anterior terminaba apuntando a dos importantes ventajas de la interpretación telefónica, conviene no perder de vista que este tipo de servicios ha suscitado, desde su implantación en países pioneros, opiniones encontradas entre teóricos, profesionales de la interpretación y usuarios. Cabría afirmar que tal división entre partidarios y detractores de la interpretación telefónica en el seno de las comunidades científica y profesional responde a la confluencia, en este tipo de interacción, de numerosas ventajas e importantes inconvenientes (cf. Gracia, 2002: 201-211).

Hasta la fecha, una buena parte de los estudios desarrollados sobre este tema (Gracia, 2002; Mikkelson, 2003) se han centrado en poner de manifiesto dichas ventajas e inconvenientes, en sentar las bases argumentales a favor o en contra de la interpretación telefónica con el fin, como afirma Vidal (1998), de abrir un espacio de diálogo en busca de

posturas comunes justificadas. Sin embargo, sin intención de desmerecer tales propósitos, quizá convendría aportar a este diálogo la experiencia procedente de trabajos como los de Gany *et al.* (2007); García *et al.* (2004); Hornberger *et al.* (1996, cit. en Niska, 1998); Lee *et al.* (2002); y Wadensjö (1999), entre otros, ya que aspiran a verificar, desde un punto de vista empírico, la conveniencia del empleo de servicios de interpretación telefónica.

Resulta interesante observar que todos los estudios anteriores cuentan con dos características importantes en común: (1) se inscriben en el ámbito de la atención al ciudadano extranjero en los servicios públicos (centros sanitarios en la mayoría de ocasiones) y (2) someten a análisis, con mayor o menor exhaustividad, el grado de satisfacción de los usuarios ante un servicio de interpretación telefónica en comparación con un servicio de interpretación presencial (excepto Wadensjö, 1999).

Un repaso de la literatura especializada, sin embargo, demuestra que la preocupación investigadora por el grado de satisfacción y/o las expectativas de los usuarios no es exclusiva de la interpretación telefónica (cf. los completos resúmenes al respecto de Collados, 1998: 37-55; Kurz, 2003 y Pöchhacker, 2002). De hecho, este aspecto parece erigirse como criterio básico de evaluación de la calidad de los servicios de interpretación en todas sus modalidades:

Research into audience expectations and preferences, with special regard to the definition and evaluation of interpretation quality, is of crucial importance for a profession whose raison d'être is to establish effective communication between speaker and audience. Checking our own assumptions against our listeners' feedback may provide useful orientation for practitioners, teachers and aspirant interpreters. (Marrone 1993: 35, cit. en Collados 1998: 35)

No obstante, conviene recordar que este enfoque ha sido objeto de duras críticas. Numerosos expertos de la investigación en este campo (Gile, 1991; Shlesinger, 1997: 127, entre otros) han puesto en duda la capacidad evaluadora de los usuarios, ya que “the mere fact that they are in need of the services of an interpreter makes them not qualified to evaluate the service which they receive” (Gentile, 1997: 113). Si bien es cierto que su acceso a la realidad interpretativa no está exento de restricciones y, por tanto, una valoración positiva no necesariamente es sinónimo de calidad en el sentido estricto, sí lo es de éxito de la comunicación (Collados, 1998: 35), *raison d'être*, según Marrone, de la profesión.

De ahí que este aspecto haya sido tratado, pues, tanto en el ámbito de las conferencias como en el de los servicios públicos. Sin embargo, los enfoques adoptados en uno y otro difieren notablemente, consecuencia quizá de las divergencias en la naturaleza misma de estas

modalidades. Los estudios relativos a la interpretación de conferencias (Collados, 1998; Gile, 1990; Mack and Cattaruzza, 1995; Marrone, 1993, cit. en Kurz, 2002: 11; entre otros) tienden a centrarse en la producción del mensaje en lengua meta: corrección lingüística, adecuación de la terminología, elementos prosódicos (entonación, ritmo, etc.) y fidelidad al original, aspecto este último muy controvertido. Los trabajos realizados en el marco de la interpretación social (Garber y Mauffette-Leenders, 1997; Mesa, 2000; Valdés, 2002; y Alexander *et al.*, 2004), por su parte, además de incluir los parámetros anteriores, confieren especial importancia a los aspectos interpersonales y afectivos de la comunicación (imparcialidad, confidencialidad, mediación cultural, confianza, empatía, respeto por los valores y creencias del usuario, aclaración de elementos no verbales, detección de malentendidos, mediación en caso de conflicto, disponibilidad, etc.). Parte de este último grupo son también los trabajos sobre la satisfacción de los usuarios ante varios modos de interpretación en un contexto institucional que se han mencionado anteriormente. Con una similar preocupación por aunar factores traductológicos e interpersonales, Gany *et al.* (2007) y Lee *et al.* (2002) preguntan a sus informantes sobre la calidad de la interpretación en sí, la capacidad de escucha y comprensión del intérprete, el tratamiento de cuestiones delicadas, la confidencialidad, el respeto, el apoyo, etc.

A la vista de lo anterior y en aras de la exhaustividad del estudio, se ha tratado de desarrollar una herramienta de análisis capaz de combinar aspectos lingüísticos y aspectos interpersonales, en la línea de las empleadas en este último grupo de estudios, tal como se explica más adelante en el apartado dedicado a la metodología.

Estudio de campo

La escasa literatura existente en torno a la satisfacción de usuarios tras sus experiencias con intérpretes telefónicos en el acceso a los organismos públicos se ha centrado, fundamentalmente, en el ámbito sanitario estadounidense y en las valoraciones de los usuarios del servicio (pacientes y familiares de los mismos). El presente trabajo se propone contribuir a esta línea de investigación con el análisis de la realidad española en el ámbito de los servicios sociales dedicados a la atención a inmigrantes desde el punto de vista del técnico proveedor del servicio. Sin embargo, dado que Castilla-La Mancha es la única comunidad autónoma en la que los servicios sociales recurren, de manera generalizada, a la interpretación telefónica, este estudio se limitará a dicha región.

Contextualización

En la integración de comunidades inmigrantes, los servicios sociales del país receptor se erigen como organismo público esencial. Tal como indica el *Plan estratégico de ciudadanía e integración 2007-2010* (2007: 258), “el Sistema Público de Servicios Sociales constituye una de las puertas de entrada de los inmigrantes al resto de los servicios públicos y, en numerosas ocasiones, no sólo el primer lugar de acceso al resto de los servicios públicos, sino el único”.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, consciente de su responsabilidad a este respecto, crea la Red Regional de Atención a Inmigrantes, dentro del II Plan Regional de Integración Social (2002-2005). En 2006 y en el marco de dicha red se pone en marcha el Programa de intermediación lingüística para inmigrantes, cuyo pilar fundamental es la oferta del servicio de interpretación telefónica descrito en las páginas anteriores.

Según indica el documento de la Red Regional de Atención a Inmigrantes correspondiente a 2007 (51-52), el personal usuario del sistema de interpretación telefónica y, por tanto, informantes potenciales para el presente estudio es el siguiente:

- Técnicos de los servicios de atención y mediación intercultural (SAMI).
- Técnicos de las casas de acogida temporal para inmigrantes (CATI).
- Técnicos de los pisos de acogida y atención humanitaria para inmigrantes procedentes de Ceuta, Melilla y Canarias.
- Técnicos de los dispositivos de emergencia social.

Metodología

Los cuatro grupos anteriores conforman, como se comentaba en el apartado anterior, el colectivo de informantes potenciales de este trabajo. Dadas las restricciones que trae consigo la limitación del estudio a una comunidad autónoma y a un servicio concretos, se consideró oportuno, al menos, llevar a cabo un análisis en profundidad que permitiese ofrecer conclusiones relativamente intersubjetivas a partir de las opiniones personales de los informantes. Con este fin, se decidió entrevistar a un técnico por servicio, esto es, a un total de 92 (73 técnicos de los distintos SAMI, 11 técnicos de las CATI, 2 técnicos de pisos de acogida y 6 técnicos de emergencia social)⁴.

Las entrevistas, que se llevaron a cabo por teléfono entre los meses de noviembre de 2007 y enero de 2008, se estructuraban en dos partes:

- La primera parte pretendía recopilar información sobre la realidad de la diversidad lingüística en cada uno de los centros estudiados:
 - Porcentaje de usuarios con graves dificultades de expresión en castellano

- Nacionalidad de dichos usuarios
- Medidas para solventar los problemas de comunicación (por orden de aplicación)
- Frecuencia de uso del servicio de interpretación telefónica
- La segunda parte se centraba en la evaluación del servicio de interpretación telefónica. Los informantes indicaban su grado de satisfacción respecto de cada uno de los siguientes nueve parámetros según la escala “muy satisfecho-satisfecho-poco satisfecho-nada satisfecho”:
 - Calidad lingüística
 - Fluidez de la conversación
 - Consecución de los objetivos comunicativos
 - Mediación cultural
 - Disponibilidad
 - Profesionalidad (neutralidad y confidencialidad)
 - Seguridad y confianza en el servicio
 - Comodidad
 - Valoración general

Resultados

Tal como se exponía en el apartado anterior, en aras de la representatividad del presente estudio, el colectivo objeto de estudio era la totalidad de los técnicos pertenecientes a la Red Regional de Atención a Inmigrantes de Castilla-La Mancha. No obstante, conviene tener en cuenta que el porcentaje de respuesta obtenido, de un 70,65%, confiere a los siguientes resultados un carácter aproximativo.

La primera parte de la entrevista aspiraba a recopilar información sobre la realidad sociolaboral de los informantes, en concreto en relación al perfil de los usuarios que acuden a los servicios de esta red y a las medidas destinadas a facilitar la comunicación con aquellos que tienen dificultades para expresarse en castellano.

Si bien el número de estos usuarios extranjeros varía enormemente de unas poblaciones a otras y de un servicio a otro (de un 5% en ciertos SAMI de la provincia de Guadalajara a un 80% en las CATI de Ciudad Real), la similitud en el origen de estas personas es máxima. En consonancia con el panorama migratorio general de la comunidad autónoma, los servicios sociales castellano-manchegos atienden a un gran número de usuarios

de nacionalidad rumana, marroquí y búlgara y, en menor medida, a personas procedentes de Ucrania, China y los países subsaharianos.

Las necesidades comunicativas de estos colectivos, sin embargo, tienden a satisfacerse por medio de medidas *ad hoc*, como puede ser la mediación lingüístico-cultural realizada por amigos o familiares del usuario o por voluntarios, a pesar de la disponibilidad del servicio telefónico de interpretación profesional, al que se suele recurrir únicamente en ausencia de los anteriores interlocutores o ante temas delicados (malos tratos, mafias, etc.). El gráfico 1 muestra con detalle las respuestas obtenidas a este respecto:

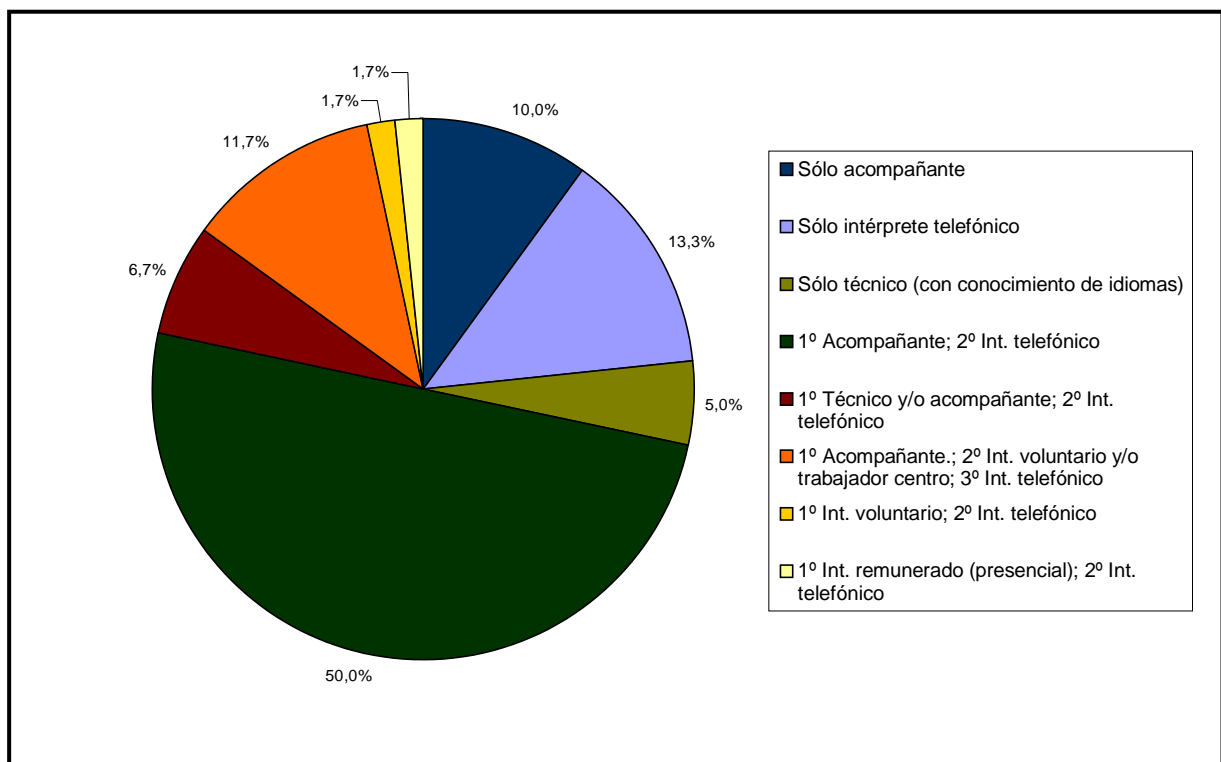


Gráfico 1. Medidas para la comunicación con usuarios extranjeros

En relación con estos datos conviene comentar que, a la luz de las respuestas a las entrevistas, la toma de una u otra medida depende de la elección de cada técnico y, sorprendentemente, parece independiente del volumen de usuarios con necesidades comunicativas. Cabe mencionar el ejemplo de un SAMI que, con un 5-10% de usuarios que desconocen el castellano, recurre únicamente al servicio de interpretación telefónica, mientras que otros, con un 70-80% de usuarios de este tipo, anteponen los intérpretes *ad hoc* a éste. Esta tendencia se ve reflejada incluso en las CATI, servicios que, por su naturaleza, más uso hacen de la interpretación telefónica.⁵

La segunda parte de la entrevista aspiraba a determinar el grado de satisfacción de los técnicos de la red castellano-manchega de atención a inmigrantes respecto del servicio de interpretación telefónica. Como se puede observar en el gráfico 2, las opiniones son, en su gran mayoría, muy favorables. Salvo en el caso de la mediación cultural, donde ha habido un elevado porcentaje de abstención dada la ausencia, según los informantes, de situaciones que la hayan requerido, alrededor de un 90% de estos técnicos están satisfechos o muy satisfechos tanto con el servicio en general como con cada uno de los parámetros analizados. Los aspectos que parecen ser más valorados son la disponibilidad, la calidad lingüística y la comodidad, mientras que aquellos que parecen suscitar más inquietudes son la profesionalidad (en concreto, la neutralidad), la fluidez del intercambio y, curiosamente, la disponibilidad y la comodidad. El apartado siguiente está dedicado a profundizar en estas y otras cuestiones que los especialistas en atención a inmigrantes entrevistados consideran relevantes.

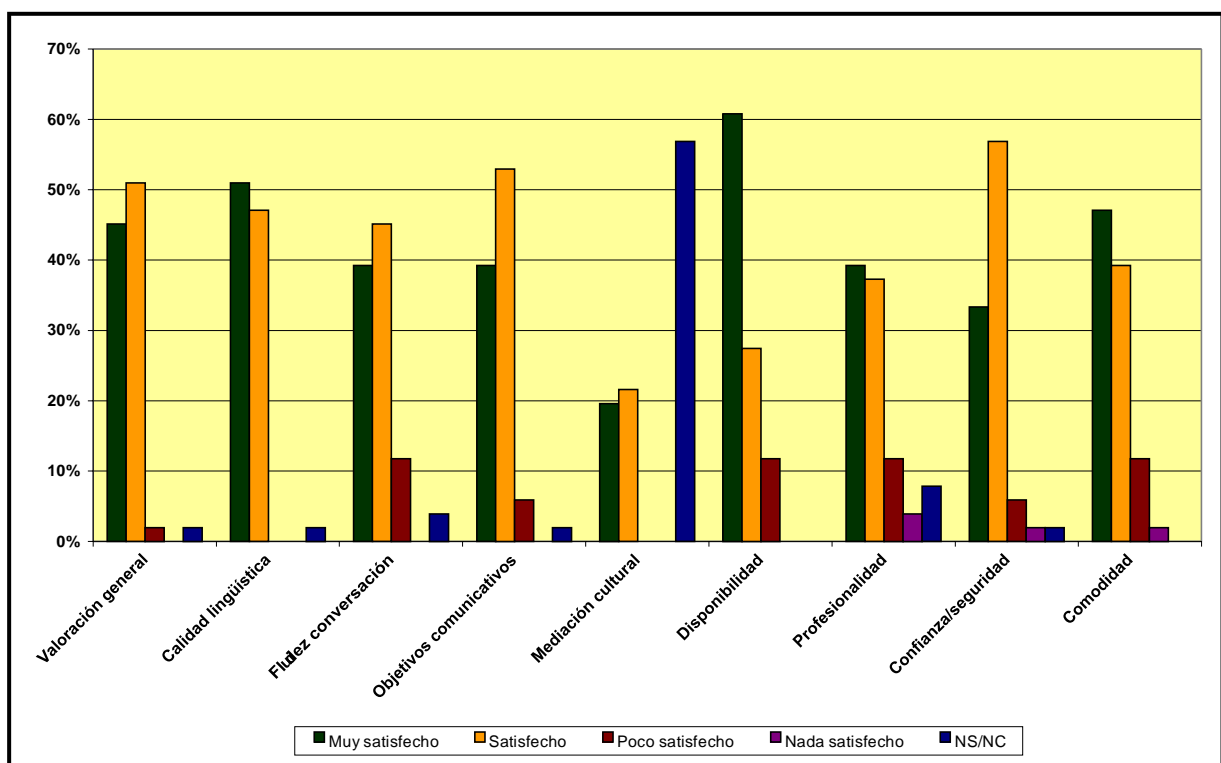


Gráfico 2: Grado de satisfacción de los usuarios (por parámetros)

Discusión

En el transcurso de las entrevistas, a las respuestas que se muestran en los gráficos los informantes añadían, de manera espontánea, numerosos comentarios que han permitido profundizar en la realidad objeto de estudio a través de sus impresiones, a través de las

simpatías e inquietudes que les suscita el servicio de interpretación telefónica. Las opiniones más generalizadas y/o controvertidas se han intentado recoger en las siguientes páginas.

El primer asunto digno de atención es la competencia entre las dos soluciones más comunes al problema de la comunicación con usuarios extranjeros: el recurso a un intérprete presencial *ad hoc* o la utilización del servicio de interpretación telefónica. Si bien parece que la mediación de los primeros es mucho más frecuente, cierto es que tanto una como otra cuentan con partidarios y detractores. Los defensores de la presencia física del intérprete, cualificado o no, esgrimen como principal argumento el trato personal, la cercanía y la comodidad del cara a cara. En palabras de una de las informantes, “el teléfono deshumaniza”. Es más, el uso de este servicio es, en ocasiones, visto con escepticismo por parte de algunos técnicos, que insisten en que conviene recurrir a él lo menos posible para que el usuario aprenda a desenvolverse en castellano. La postura opuesta la defienden quienes anteponen a estas cuestiones el mantenimiento de la intimidad y la necesidad de contar con un servicio disponible en cualquier momento, dejando, curiosamente, como argumento secundario la profesionalidad de los intérpretes telefónicos. A esto se le añade el que varios informantes consideran el argumento de mayor relevancia a favor de este servicio: una alternativa a la práctica de las mafias que se dedican a cobrar considerables sumas de dinero a inmigrantes recién llegados por acompañarles a diversas instituciones.

Estas reacciones son consecuencia de los sentimientos encontrados que provoca un servicio que, aparentemente, tiene numerosas ventajas e importantes inconvenientes. Las mayores alabanzas las recibe la confidencialidad que garantiza este servicio, dado que preserva el anonimato de los usuarios, quienes afirman que se sienten más seguros si se comunican a través del intérprete telefónico, especialmente a la hora de tratar asuntos delicados. Otros aspectos que reciben una valoración positiva, aunque con matices, como se verá más adelante, son la disponibilidad inmediata de los intérpretes y la comodidad propia de un sistema portátil, que permite su uso en visitas domiciliarias y su préstamo a otros servicios de la población (colegios, centros de salud, etc.). La última característica que goza de la aprobación de los informantes es la ampliación de la tarea del intérprete a la mediación cultural y, en ocasiones, a la colaboración con el técnico en los aspectos psicológico-afectivos de la intervención: “Yo pensaba que era mera traducción lingüística, pero [los intérpretes] están muy comprometidos, dan su opinión, me explican cosas de su cultura... me ayudan mucho”.

No obstante, delgada es la línea que separa esta última característica favorable del inconveniente que más inquieta a los técnicos entrevistados: la implicación excesiva de los

intérpretes y la consiguiente pérdida de neutralidad. Si bien la colaboración con el técnico para solventar los problemas de la intervención es recibida de buen grado, el posicionamiento de parte del usuario, la asunción del papel de defensor (*advocate*, en inglés) llega a provocar el abandono del uso del servicio de interpretación por parte de algunos de los técnicos y la interposición de quejas a la empresa proveedora. Una informante afirmaba lo siguiente:

Yo lo que quiero es una traducción literal, no quiero que el traductor cuestione mi respuesta. Si no nos quedan plazas en la guardería de vendimia, no quiero que me diga ‘¿y qué hace esta mujer con los niños?’.
No pueden intervenir así, porque crean falsas esperanzas y me crean conflicto con el usuario.

El resto de críticas al servicio gira en torno a tres ejes: la disponibilidad, la comodidad y el tiempo. En el caso de la disponibilidad, la principal inquietud es la imposibilidad de utilización del servicio a partir de las 18 horas, dado el contrato suscrito con la empresa proveedora, así como en zonas poco pobladas o montañosas, pues en ellas la empresa telefónica que suministra la conexión carece de cobertura. Por otro lado, el principal problema que plantea el sistema utilizado en este servicio en relación con la comodidad es la proximidad entre los interlocutores que exige el uso de los auriculares, lo cual trae consigo la vulneración de las barreras del espacio personal propias de ciertas culturas. Por último, en lo que respecta al tiempo, los informantes suelen coincidir en que la preparación de la situación comunicativa (*briefing*, en inglés) tiende a restar minutos valiosísimos de su horario de atención al público.

Junto a las ventajas e inconvenientes que los informantes aprecian en el servicio de interpretación telefónica, sus comentarios dejan entrever una serie de cuestiones que pueden resultar de gran interés a la comunidad científica. En primer lugar, la necesidad de formación de los profesionales que trabajan con intérpretes por la que aboga Corsellis en varios de sus trabajos (1997, 2003 entre otros) se hace patente también en el caso de la interpretación telefónica: los técnicos afirman que han ido resolviendo “sobre la marcha y con intuición y sentido común” las numerosas dudas que tenían sobre su utilización, que abarcaban tanto cuestiones técnicas como comunicativas (desde la correcta colocación del micrófono hasta la manera más adecuada de expresarse para facilitar la comprensión del intérprete). En estrecha relación con esto aparece una demanda expuesta por varios de los profesionales entrevistados: la necesidad de normalización del uso del servicio. Quizá el establecimiento de un protocolo de conducta para su utilización ofrecería seguridad a profesionales y usuarios gracias a la mayor solidez del respaldo institucional, evitaría conflictos entre ellos relacionados con la

toma de decisiones sobre la selección del intérprete y contribuiría a la igualdad en el trato a todos los ciudadanos.

Las últimas dos cuestiones dignas de comentario están relacionadas en cierto modo con la evaluación de la calidad. La primera de ellas es la imposibilidad, por el momento, de controlar la adecuación de la interpretación al mensaje original. Los informantes admiten que se guían por las reacciones no verbales de los usuarios y por la duración de las intervenciones. Comentarios como los siguientes son muy significativos a este respecto: “A través de la comunicación no verbal puedes saber cómo se siente el usuario con lo que le dice el traductor y si es eso lo que tú pretendías.” “El usuario está hablando cinco minutos y el intérprete te dice: ‘Sí, lo ha entendido’”. La segunda cuestión refleja la importancia de tener en cuenta las reacciones de los usuarios ante el servicio, muchas veces contradictorias, pues se debaten entre el apoyo psicológico que les ofrece un miembro de su comunidad o la desconfianza que les genera no saber quién hay al otro lado del teléfono (especialmente si se trata de inmigrantes en situación irregular) y el anonimato que esa misma característica les asegura.

Conclusiones

A la vista de los resultados de este estudio, cabría afirmar que la percepción general de los técnicos de la Red Regional de Atención al Inmigrante de Castilla-La Mancha sobre el servicio de interpretación telefónica es muy favorable. A pesar de ello, la medida más frecuente para resolver los problemas de comunicación entre profesionales y usuarios extranjeros continúa siendo el recurso a intérpretes *ad hoc*. Ante esta realidad surgen numerosas preguntas: ¿por qué se prefieren unas medidas a otras: por influencia de la costumbre, por desconocimiento de su existencia o falta de formación, por deficiencias insuperables, por razones de rentabilidad económica...?, ¿qué opinan el resto de interlocutores, incluidos los intérpretes?, ¿hasta dónde influye en estas decisiones la concepción del papel del intérprete?, etc. La lista de dudas que nos asaltan en estos momentos parece no tener fin, lo cual supone un caldo de cultivo ideal para el desarrollo de una línea de investigación en torno a la interpretación telefónica en servicios públicos.

Aún así, a pesar de que queda un largo camino por recorrer en el estudio de la interpretación telefónica y, en concreto, de su evaluación, conviene no olvidar que muchos de quienes la utilizan hoy por hoy (al menos, de los entrevistados en este trabajo) han pasado a considerarla un instrumento esencial. En palabras de una técnico de un SAMI castellano-mancheño, “para mí, lo de este servicio es como cuando vives sin luz, que estás acostumbrado, pero cuando te enseñan una bombilla, después ya no puedes pasar sin ella”.

Notas

- (1) El presente estudio se ha desarrollado en el marco del Programa Nacional de Formación de Profesorado Universitario del Ministerio de Educación y Ciencia.
- (2) Cabe destacar aquí la excepción que constituye el teléfono de atención al ciudadano del Servei Català de la Salut, Sanitat Respon, que pone a disposición de los centros sanitarios catalanes un servicio de intérpretes profesionales que ofrece cobertura para más de 60 idiomas.
- (3) La información sobre este sistema se obtuvo en una entrevista telefónica a Juan Carlos Cuesta, director comercial de Dualia, realizada en octubre de 2007.
- (4) Los datos de contacto de todos ellos se pueden consultar en la siguiente página web: <http://www.jccm.es/social/aintegracion/plan/tres.htm#tres>
- (5) El desconocimiento del idioma es un factor de vulnerabilidad clave en la evaluación para ser admitido en este programa de acogida.

Referencias bibliográficas

- Alexander, C.; R. Edwards y B. Temple (2004) *Access to services with interpreters: User views*. York: Joseph Rowntree Foundation. Documento disponible en: <http://www.jrf.org.uk/bookshop/eBooks/1859352294.pdf>. (Consultado: diciembre de 2007).
- Baigorri Jalón, J. *et al.* (2006) “Notas sobre la interpretación en los servicios públicos de salud en Castilla y León” en F. Raga y C. Valero (eds.) *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, número extraordinario 1, pp. 175-186.
- Collados Aís, A. (1998) *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: la importancia de la comunicación no verbal*. Granada: Comares.
- Corsellis, A. (1997) “Training Needs of Public Personnel Working with Interpreters” en S. Carr *et al.* (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*, pp. 77-89. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Corsellis, A. (2003) “Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales” en C. Valero (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, pp. 71-89. Granada: Comares.
- Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional (2007) *Red Regional de Atención a Inmigrantes*. Documento disponible en:

<http://www.jccm.es/social/aintegracion/documentos/ejered.pdf>. (Consultado: diciembre de 2007).

- Gany, F. *et al.* (2007) "Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial" en *Journal of General Internal Medicine* 22 (Supl.2), pp. 312–318.
- Garber, N. & L.A. Mauffette-Leenders (1997) "Obtaining Feedback from Non-English Speakers" en S. Carr *et al.* (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*, pp. 131-146. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- García, Esteban A. *et al.* (2004) "A Comparison of the Influence of Hospital-Trained, Ad Hoc, and Telephone Interpreters on Perceived Satisfaction of Limited English-Proficient Parents Presenting to a Pediatric Emergency Department" en *Pediatric Emergency Care*, 20(6), pp. 373-378.
- Gentile, A. (1997) "Community Interpreting or Not? Practices, Standards and Accreditation" en S. Carr *et al.* (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*, pp. 109-118. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Gile, D. (1990) "L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: un étude de cas" en *The Interpreter's Newsletter*, 3, pp. 66-71.
- Gile, D. (1991) "A Communication-Oriented Analysis of Quality" en M.L. Larson (ed.) *Translation: Theory and Practice. ATA Scholarly Monograph Series*, vol.5, pp. 188-200. Binghamton (NY), SUNY.
- Gracia García, R.A. (2002) "Telephone interpreting: A review of the pros and cons" en S. Brennan (ed.) *Proceedings of the 43rd Annual Conference of the American Translators Association*, pp. 195-216. Alexandria, Virginia: ATA.
- Kotler, P. y G. Armstrong (1996). *Principles of Marketing*. United States: Prentice Hall.
- Kurz, I. (2003) "Quality from the user perspective" en A. Collados *et al.* (eds.) *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*, pp. 3-22. Granada: Comares.
- Lee, L.J. *et al.* (2002) "Effect of Spanish Interpretation Method on Patient Satisfaction in an Urban Walk-in Clinic" en *Journal of General Internal Medicine*, 17, pp. 641-646.
- Mack, G. y L. Cattaruzza (1995) "User surveys in simultaneous interpretation: A means of learning about quality and/or raising some reasonable doubts" en J. Tommola (ed.) *Topics in Interpreting Research*, pp. 51-68. Turku: University of Turku.
- Martínez-Gómez Gómez, A. (2007) "Las nuevas tecnologías como alternativa (in)viabile a la interpretación en el ámbito sanitario". Comunicación presentada en el I Congreso Internacional de Lenguaje y Asistencia Sanitaria (Alicante, 25 de octubre de 2007).

- Mesa, A.M. (2000) "The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Points of View" en R. Roberts *et al.* (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, pp. 67-82. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Mikkelson, H. (2003) "Telephone Interpreting: Boon or Bane?" en L. Pérez González (ed.), *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*, pp. 251-269. Valencia: Universitat de Valencia.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007) *Plan estratégico de ciudadanía e integración 2007-2010*. Documento disponible en <http://www.mtas.es/migraciones/Integracion/PlanEstrategico/Docs/160207pecitextocompleto.pdf>. (Consultado: diciembre de 2007).
- Niska, H. (1998) "What is remote interpreting?". Comunicación presentada en el I Congreso Internacional de Estudios de Traducción e Interpretación «Anovadores de vos, anosadores de nos» (Vigo, 25-27 de marzo de 1998). Documento disponible en <http://lisa.tolk.su.se/remote-niska.html>. (Consultado: diciembre de 2007).
- Pöchhacker, F. (2002) "Researching interpreting quality: Models and methods" en G. Garzone y M. Viezzi (eds.) *Interpreting in the 21st Century*, pp. 95-106. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Sales Salvador, D. (2006) "Mapa de la situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia" en F. Raga y C. Valero (eds.) *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España. Revista Española de Lingüística Aplicada*, número extraordinario 1, pp. 85-109.
- Shlesinger, M. (1997) "Quality in Simultaneous Interpreting" en Y. Gambier *et al.* (eds.) *Conference Interpreting: Current Trends in Research*, pp. 123-131. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Valdés, G. (2002) *Understanding the Special Giftedness of Young Interpreters*. Connecticut: The National Research Center on the Gifted and Talented. Documento disponible en <http://www.gifted.uconn.edu/NRCGT/reports/rm02158/rm02158.pdf>. (Consultado: diciembre de 2007).
- Vidal, M. (1998) "Telephone interpreting: Technological advance or due process impediment?" en *Proteus*, vol. VII, núm. 3.

Wadensjö, C. (1999) "Telephone Interpreting and the Synchronization of Talk in Social Interaction" en I. Mason (ed.) *Dialogue Interpreting. Special Issue of The Translator* (vol. 5/2), pp. 247-264. Manchester: St. Jerome Publishing.

UN ESTUDIO DE CAMPO REALIZADO EN TRES HOSPITALES DE LA PROVINCIA DE ALICANTE: IMPRESIONES SOBRE EL PAPEL DEL INTÉRPRETE

Dalila Niño Moral
Universidad de Alicante

“Según su opinión, ¿qué cualidades debería tener un buen intérprete?”

Cada ámbito en el que se desarrolla la traducción e interpretación tiene sus propias características y plantea exigencias diferentes al intérprete. Si en los juzgados el intérprete no debe tener ningún contacto con los testigos o acusados más allá de los intercambios formales que forman parte del proceso judicial, en el hospital, en cambio, se pide, a veces, al intérprete que traspase la línea de la relación profesional y conforte al paciente.

Mediador que traduce o intérprete que media, el papel del intérprete en los servicios públicos aún ha de definirse. En un momento en el que en España casi todo está por hacer en lo que a interpretación en los servicios públicos se refiere, creemos que desde el mundo académico ha de tomarse la iniciativa de la formación y, junto con el ámbito profesional, de la constitución y transmisión de códigos deontológicos y normas de buenas prácticas y de la definición del papel del intérprete, o mediador interlingüístico e intercultural.

En este trabajo presentamos un análisis de las respuestas a la pregunta que hemos formulado al inicio, respuestas que fueron proporcionadas por los informantes de un estudio de campo realizado en el ámbito hospitalario en la provincia de Alicante.

Introducción. Justificación para un estudio de este tipo

Se podría postular que en la IS en España la asignación de funciones es tan caótica como la prestación del servicio en sí y, que, tal y como señalamos arriba, los implicados actúan en la interacción de acuerdo con sus opiniones y expectativas preconcebidas sobre la traducción, y con sus percepciones del papel correspondiente a cada participante en la interacción. (Martin y Abril 2002: 58)

En mi primer trabajo de investigación tutelado sobre la traducción e interpretación en los servicios públicos comento la conveniencia de que la comunidad académica alcance el consenso sobre el papel del intérprete o mediador para los servicios públicos y que este consenso sea de aplicación en todo el territorio nacional. Las razones para ello son bien sencillas. Un ciudadano español que va al médico en España conoce la forma de actuar del médico hacia el paciente, la forma en que va a ser entrevistado, el lugar donde debe situarse. Sabe que le pueden pedir que se quite la camisa, que si tiene tos seguramente le van a auscultar o a mirar la garganta con un depresor lingual. Incluso como paciente creo que me decepcionaría mucho si el médico no siguiera estas prácticas ¿Podemos decir lo mismo del intérprete? ¿Podemos esperar un modo de actuación similar de dos intérpretes diferentes?

En el último congreso auspiciado por el grupo FITISPOS, Sánchez-Reyes y Martín (2005: 139) propusieron dos categorías de intérpretes en el ámbito sanitario, la de los profesionales y la de los intérpretes *ah hoc*. ¿A quiénes podemos considerar como profesionales en el contexto sanitario español actual? ¿Estamos autorizados para decir que aquellos que no recibieron formación específica ni siquiera para ser intérpretes ni traductores son menos profesionales a pesar de muchos años de actividad profesional?

En un contexto como el nuestro donde apenas se han comenzado a dar algunos pasos formativos, existen personas que empezaron hace más de una década a ejercer esta actividad en hospitales privados y que han hecho de la interpretación su forma de ganarse la vida. Y no deben de haberlo hecho muy mal dada su continuidad laboral en la misma empresa a lo largo del tiempo.

Con ocasión de este congreso, aprovechamos una vez más para poner sobre la mesa la cuestión del rol del intérprete y hacer algunas reflexiones sobre el mismo.

Comenzamos este artículo con una revisión de varios de los modelos de rol propuestos para el intérprete y/o mediador en los servicios públicos a los que se refiere la bibliografía a nuestra disposición.

A continuación nos hacemos algunas reflexiones sobre aspectos contemplados en los modelos presentados.

Por último, exponemos los datos recogidos en un trabajo de campo llevado a cabo en tres hospitales de la provincia de Alicante y los datos obtenidos mediante una entrevista con intérpretes de la Clínica Vistahermosa y mediante la memoria de prácticas realizadas en el Hospital Internacional Medimar por una alumna de Traducción e Interpretación.

Modelos de rol para el intérprete en los servicios públicos

The Conduit Model

Se han propuesto distintos tipos de modelos para el papel del intérprete. Uno de los primeros fue el del conducto o *conduit model*. En este modelo se suponía que el intérprete era un ente invisible y neutral. La invisibilidad se refiere a que el intérprete no debe participar en la conversación en modo alguno, hasta tal punto que a veces se le ha descrito como *language switching operator* (Angelleli, 2003: 16). Los enunciados debían ser transmitidos con total exactitud, sin adiciones, modificaciones ni omisiones.

The Advocate Model

Otras tendencias sobre el papel del intérprete, surgidas en el ámbito de las ONG, describen a un intérprete que aboga por la causa del usuario perteneciente a una minoría lingüística. A este último modelo se le conoce como *advocate model* y no está exento de problemas, pues el intérprete, al adoptar el papel de "abogado", corre el riesgo de "hablar por boca del usuario" y de tomar decisiones que no competen al intérprete. Este modelo ha sido abandonado paulatinamente en países de más prolongada tradición en interpretación en los servicios públicos para dar paso a la defensa del intérprete imparcial.

The Impartial Model

Otro modelo es el de la imparcialidad o *the impartial model*, que propone que el intérprete ha de mostrar el mismo grado de lealtad a ambas partes. En cuanto al mensaje, éste debe transmitirse tan exactamente como sea posible en contenido y en estilo, sin adiciones ni omisiones. Se permite que el intérprete intervenga en caso de que necesite clarificar la información que escucha de los intervinientes. En este modelo se pide a las partes que intervienen en la interacción a que no proporcionen información al intérprete que sea irrelevante para el encuentro con el fin de evitar que, durante el evento comunicativo, el intérprete pueda deslizar información conocida durante intercambios informales. (Cambridge 2002: 123).

Los estudios de casos dieron paso a una concepción distinta del rol del intérprete en el ámbito de lo social, según la cual el intérprete es co-constructor esencial de la interacción comunicativa (Roy 1989, 2000 y Wadensjö 1995, 1998 cit. en Angelleli 2003).

El análisis de la realidad ha permitido observar que el modelo del conducto es un modelo ideal, que no se da en la práctica. En 2003, Claudia Angelleli publicó los resultados de un estudio llevado a cabo para averiguar, entre otras cosas, si los intérpretes que trabajaban en

distintos ámbitos (médico, tribunales y conferencias) percibían su propio papel como visible. El resultado de su trabajo es que los intérpretes sí perciben su papel como visible, en menor grado en el ámbito de la interpretación de conferencias, a continuación en el ámbito de la interpretación ante los tribunales y, por último, el ámbito sanitario era donde más se veían a sí mismos como copartícipes en la interacción comunicativa. Esta autora, define la visibilidad del intérprete como el posicionamiento con respecto a las partes, el establecimiento de la confianza entre las partes, la comunicación de afecto además del mensaje, la explicación de diferencias culturales y el establecimiento de reglas de comunicación durante la conversación.

Hanneke Bot (2003), por su parte, estudia la participación del intérprete en las sesiones de psicoterapia y describe como el intérprete se aleja de la postura de neutralidad absoluta prescrita, y como este alejamiento afecta tanto a la relación con el paciente, como a los enunciados que tienen lugar durante el encuentro interpretado. Por lo que respecta a la relación entre paciente e intérprete, ésta se extiende, en ciertos casos, más allá de las sesiones de psicoterapia. En estos casos el intérprete ve a los pacientes, tal y como expresa uno de ellos, como a seres humanos y no sólo como a pacientes. Estos comportamientos se dan con intérpretes que asumen que su papel es de neutralidad y que su función es estrictamente la de interpretar. En los casos descritos, los terapeutas eran conocedores de las transgresiones de los intérpretes y dichas transgresiones no resultaban perjudiciales para los pacientes.

El modelo de la imparcialidad también se pone en duda. Alexander et al. (2004: 60) llevaron a cabo un estudio en el Reino Unido -país en el cual predomina el modelo de la imparcialidad- basado en entrevistas a los usuarios en el que se refleja la preferencia de los usuarios por sus familiares o conocidos frente al intérprete “profesional” porque consideran que el familiar o conocido defiende mejor sus intereses frente a la administración.

The bilingual bicultural mediator

El modelo del mediador interlingüístico e intercultural o *bilingual bicultural mediator*, más desarrollado en Italia, propone una figura nueva que realiza otras tareas aparte de las de interpretar y que son fundamentalmente didácticas e informativas. Se espera que el mediador adapte la traducción a la cultura del receptor o, en su defecto, que explique las diferencias culturales. La adaptación del mensaje incluye simplificar términos y resumir enunciados largos. (Tomassini y Nicolini 2005: 102 - 103)

[...]Then he/she must be allowed to reformulate the interpersonal components associated to speech (use of politeness, explanations of presuppositions, use of deictic elements, changes in the speech acts used),

or to create an interpersonal relationship with the addressee of its translation. (Valero 2005)

El mediador puede interrumpir la conversación para explicar malentendidos si los detecta. El mediador ha de abogar por el usuario si detecta que no se están respetando sus derechos. Sin embargo, al mismo tiempo, se le pide que se conduzca con imparcialidad y neutralidad hacia las dos partes, algo difícil de conseguir cuando se le está indicando que, si es el caso, se posicione a favor del usuario. (Tomassini y Nicolini 2005: 102 - 103).

The Feminist Relational approach

Eighinger y Karlin, (2003) consideran que el intérprete es un mediador, pues desde el enfoque relacional feminista que plantean, el evento es guiado por el compromiso del intérprete de que ninguno de los actores domine u oprima al otro, lo cual incluye regular turnos de palabra, verificar que se entiende antes de que progrese el intercambio y asegurarse de que hay oportunidades para el acuerdo. Según Wadensjö, 1998 citada por Eighinger y Karlin, 2003 el no considerar estos factores contribuye a la sensación de fracaso en el intérprete a pesar de una adecuada transferencia de información lingüística. Estas autoras defienden que los intérpretes exitosos aplican el enfoque relacional feminista que propugna la aplicación de los valores de las filosofías feministas a la actuación del intérprete, esto es, a) *la escucha activa sin juicios* que permite llegar a la intención de las expresiones; b) *la búsqueda del consenso*, para lo cual los intérpretes usan su buen juicio a fin de que los actores conecten; las autoras proporcionan el ejemplo de un estudiante sordomudo que no contesta a una cortesía y el intérprete interviene diciendo “gracias”. Continuando con los valores de las filosofías feministas, las autoras también incluyen c) *la cooperación* en beneficio de un objetivo que está por encima de los objetivos individuales; d) *la capacitación (empowerment)* que supone informar a los interlocutores para que puedan responsabilizarse de sus decisiones, así el equilibrio de poder de los interlocutores se mantiene proporcionando información sobre las consecuencias de sus acciones y preguntando a éstos si eso es lo que quieren; actuar de acuerdo con principios de e) *justicia social* y f) *la experiencia* que supone el contacto continuado con los usuarios y con sus culturas. La experiencia permite que el intérprete advierta posibles errores en la comunicación debido a su conocimiento del contexto social o de particularidades de los interlocutores, lo que permite al intérprete aclarar enunciados que pueden ser malinterpretados por la otra parte.

Otras propuestas sobre el papel del intérprete consisten en aconsejar al mismo la adopción de un modelo u otro dependiendo de los objetivos del encuentro y de las características de los interlocutores.

El modelo del conducto no parece satisfacer a ninguno de los interlocutores cuando el ámbito de interpretación es el social (con la excepción del ámbito judicial). Todos los modelos tienen ventajas e inconvenientes, tanto para el intérprete como para los interlocutores. Cuanto más nos alejamos del modelo del conducto, más responsabilidad se adjudica al intérprete y más capacidad de maniobra, también. El modelo del mediador, del que se está hablando mucho en el panorama español en los últimos tiempos, en cambio, desplaza hacia el intérprete mucha carga de responsabilidad sobre los enunciados. Por otra parte, este modelo supone una idealización del intérprete o mediador como experto en demasiadas materias, en un momento en el que se habla de una profesión -la de mediador- que tampoco está reglada ni descrita y que es ejercida, a menudo, por personas sin preparación, es decir, las mismas personas a las que hemos llamado intérpretes *ad hoc*, son a las que ahora se está aludiendo como mediadores. Existen iniciativas de formación de mediadores sociales interculturales en algunas comunidades, pero la realidad se ajusta más a la situación que acabamos de mencionar. Algunos autores piensan que, en el ámbito sanitario, las funciones del intérprete y las del mediador intercultural están intrínsecamente ligadas. El modelo relacional feminista propone que el intérprete se asegure de que se comprenden los enunciados antes de que progrese el encuentro. El modelo de mediación parece asumir que sabe lo que el usuario no va a comprender y bajo este supuesto los explicará de *motu proprio*. ¿Realmente, cómo podemos saber qué sabe y comprende el usuario, si no se lo preguntamos a él? Puede que el usuario ya conozca parte de la terminología relativa a su enfermedad por visitas anteriores o porque él mismo tenga una formación académica relacionada con ciencias de la salud a la manera occidental.

El modelo del conducto -tan debatido últimamente- presupone el monolingüismo absoluto de los interlocutores (lo cual no suele corresponder a la realidad) y exige que se traduzca todo lo expresado. En esto concuerda el modelo de la imparcialidad, mientras que el modelo del mediador permite resumir o expandir los enunciados. En ocasiones, en el ámbito médico, el paciente aprovecha la oportunidad de una pregunta que exige un sencillo *sí o no* como respuesta para contar parte de su historia personal y se extiende más allá de lo que el tiempo de los facultativos permite. Si el intérprete aplica el modelo de la mediación y resume, el médico se puede quedar con la sensación de que se le oculta información. Por otro lado, podemos caer en la exigencia de que el intérprete-mediador discierna sobre lo que es relevante

y lo que no lo es. Nosotros creemos que se debe aplicar el modelo del conducto al máximo en el sentido de que se interpreten los enunciados completos. Esto no quiere decir que el intérprete haya de ser “invisible”. Estamos de acuerdo en que ha de aportar su mejor saber para aclarar significados culturales o para introducirlos adaptados en el mensaje, así como para adaptar registros, explicar silencios, etc.

El enfoque relacional feminista plantea la experiencia como método de conocimiento. Es cierto que si el intérprete conoce de antemano al usuario, bien porque ha interpretado en otras ocasiones para él, bien porque ha contactado con él previamente al encuentro, cuenta con más información sobre el individuo que le permite advertir de posibles problemas, tanto lingüísticos como extralingüísticos, y prevenirlos. Sin embargo, el conocimiento es un arma de doble filo para el intérprete, pues corre el riesgo de revelar información que el usuario no desea desvelar ante el proveedor de un servicio público.

The more pressure there is on the interpreter's short-term memory and processing ability while assimilation, word-search, and language switching go on, the more difficult it is for an interpreter to keep a filter in place that keeps out not so much the inappropriate, overt expression of confidences, but the shadows of them, the nuance, assumptions about meaning based on information given at another time, during a different conversation. It's one thing to control a single language to that level and another to control not only two, but the process as well. The process, as a factor, is ignored at too many levels. (Cambridge 2003: 123)

El estudio de casos efectuado por Bot (2003) habla de transgresiones que no resultan perjudiciales para el paciente, pero nos advierte de que dichas transgresiones son pasos iniciales hacia violaciones de las normas que son potencialmente perjudiciales para los pacientes.

Imaginemos que el intérprete conoce al usuario y sabe que este último es fumador, sin embargo, el usuario tiene reparos para decirle al médico que sigue fumando porque tiene miedo de que no le den preferencia en una lista de espera o simplemente de que el médico se enfade. El intérprete imaginario (persona y no máquina) se encuentra en una situación de compromiso. Si se conduce como un conducto y transmite la mentira del usuario, puede que el médico crea que la evolución del paciente es mucho peor de lo que esperaba (no somos médicos, pero podemos jugar a imaginárnoslo así). Si el intérprete interviene como mediador o individuo presente en la interacción, se encuentra ante un dilema. ¿Es suya la responsabilidad del enunciado? ¿Tiene derecho a hacerla suya? ¿Tiene la obligación? ¿Hacia quién está más

obligado? Si está obligado hacia la institución pública, no debe de ocultar información a su representante. Por ello, muchos códigos prescriben que el intérprete tenga el menor contacto posible con los interlocutores fuera de la relación estrictamente profesional, para proteger la integridad del intérprete.

El mediador que describen Tomassini y Nicollini (2005: 102-103) ha de defender los derechos del usuario ¿Y si nos encontramos ante un conflicto en el que se está planteando una reclamación contra el profesional de la salud? ¿Hemos de informar al paciente, tal y como se espera de un mediador, de las opciones y de los trámites a seguir para ejercer su derecho a reclamar? No vemos por qué no. Es información, simplemente. Ahora bien, ¿tiene que aconsejar el intérprete/mediador al paciente que actúe en contra de alguien a quien posiblemente ve como a un compañero de trabajo? ¿O es que el intérprete mediador va a ser un agente externo a la institución en la que interpreta? La cuestión es que el intérprete mediador no se haya en la misma posición si está contratado por la institución en la que desarrolla su labor que si no tiene vínculos laborales con esta. ¿Y si el paciente no es consciente de que se está violando algún derecho suyo?

El código deontológico del National Council on Interpreting in Health Care dirime el asunto diciendo que la salud del paciente prima sobre otras consideraciones de confidencialidad y neutralidad:

7. When the patient's health, well-being, or dignity is at risk, the interpreter may be justified in acting as an advocate. Advocacy is understood as an action taken on behalf of an individual that goes beyond facilitating communication, with the intention of supporting good health outcomes. Advocacy must be undertaken only after careful and thoughtful analysis of the situation and if other less intrusive actions have not resolved the problem. (National Code of Ethics for Interpreters in Health Care National Council on Interpreting in Health Care)

Sin embargo, en el momento en que un intérprete-mediador decide intervenir en defensa de los derechos del usuario, ¿es ético que continúe actuando como intérprete para ese usuario? Si pensamos en el ámbito de los tribunales, es fácil entender que la misma persona no puede encarnar nunca la figura de intérprete y de abogado en la misma causa, pues se da un conflicto de intereses. En un caso monolingüe, ¿puede un letrado, representante de un cliente, ser a la vez testigo en la causa de su cliente? ¿No tendría que renunciar a su posición de representante de ese cliente? No hay razón para ser menos rigurosos en este sentido en el ámbito sanitario que en el ámbito legal, pues se dan situaciones delicadas y comprometidas

también en el ámbito sanitario como los atestados médicos en casos de lesiones resultantes de accidentes o delitos, de manera que hay muchas situaciones médicas que implican asuntos penales o legales.

Otra cuestión es suponer que el usuario siempre dice la verdad. Hay ocasiones en que en el ámbito de lo social los usuarios mienten deliberadamente porque piensan que es mejor para conseguir sus objetivos.

El trabajo de campo

A finales de 2006 comenzamos un trabajo de campo sobre la situación de la interpretación en el ámbito médico sanitario en la provincia de Alicante. Parte de este trabajo incluía una serie de encuestas realizadas a estudiantes de Traducción e Interpretación de la Universidad de Alicante que habían realizado prácticas pre-profesionales en hospitales con los que dicha universidad tiene un convenio para la realización de tales prácticas. Además se distribuyeron encuestas a personal que trabajaba en tres hospitales de la provincia de Alicante, el Hospital General Universitario de Alicante (HGUA), el Hospital General Universitario de Elche (HGUE) y el Hospital Marina Baixa (HMB). Las encuestas se dirigieron a miembros de dirección de hospital, a celadores y personal de admisión, a personal de enfermería y a facultativos. En total se reunieron 203 encuestas contestadas por el grupo de proveedores de servicios de salud. Por otro lado, conseguimos 11 cuestionarios contestados por alumnos de traducción e interpretación que realizaron prácticas preprofesionales en hospitales o en la ONG Médicos del Mundo entre el año 2004 y 2007. Además presentamos parte de las notas de una entrevista mantenida con intérpretes de la Clínica Vistahermosa, así como con la memoria de prácticas de una alumna que reflexiona sobre las recomendaciones que su supervisora en la clínica Medima le hace con respecto al trato con los pacientes.

Presentamos, a continuación las respuestas proporcionadas por el grupo de proveedores de servicios. La pregunta fue contestada por 157 informantes del total de 203

Según su opinión, ¿qué cualidades debería tener un buen intérprete?

Dado que se trata de una pregunta abierta la variación es muy alta, por lo que hemos agrupado las respuestas en categorías. En este caso no indicamos la frecuencia de aparición de las respuestas porque hemos creído que cuando un informante se refiere a unas cualidades concretas, también puede estar dando otras por supuestas y no mencionarlas. Nos referimos, por ejemplo, a que se puede dar por hecho que un “buen intérprete” tiene un conocimiento exhaustivo de sus lenguas de trabajo y no considerarse necesario mencionarlo, etc.

Hemos efectuado la siguiente agrupación:

1. Carácter del intérprete: En esta categoría incluimos cualidades como amabilidad, ánimo para colaborar con el paciente, educación con el paciente, simpatía, respeto, paciencia, tranquilidad, trato afable, comprensivo y entereza. La alta frecuencia de aparición de estas cualidades indica que los profesionales valoran mucho estos aspectos de la personalidad.
2. Habilidades comunicativas: nociones en entrevistas, buen comunicador, que sepa escuchar, que conozca técnicas de comunicación, conocimiento básico del trato al paciente, habilidad de manejo de situaciones difíciles, empatía, y asertividad con el paciente. La empatía es una cualidad que aparece con mucha frecuencia.
3. Conocimientos especializados: que conozca los documentos, el medio hospitalario, la terminología especializada, que tenga conocimientos sanitarios básicos y conocimiento de las gestiones que tiene que hacer el paciente extranjero.
4. Conocimientos de las culturas con las que se interacciona
5. Disponibilidad del intérprete: que su presencia sea permanente en el hospital, sobre todo en urgencias.
6. Profesionalidad: confidencialidad, objetividad, rapidez, especialización. En muchos casos se limitan a decir que sea profesional sin más especificaciones.
7. Habilidades en interpretación: Traducción textual/fiel sin interpretar el sentido, claridad y precisión en la expresión, traducir con perfección, que se dedique exclusivamente a su trabajo, es decir, a interpretar, dar información correcta y precisa, tener conocimientos de interpretación, traducir bien, que traduzca literalmente, concreción, que sepa interpretar bien, literal y figurativamente, que no añada comentarios personales, traducir casi literalmente con la mínima interpretación.
8. Otros: Estar familiarizado con el funcionamiento de consulados u ONG en el caso de que fuera necesario, dedicación exclusiva, capacidad de trabajo en equipo.

Observamos que, si bien, las cualidades que los profesionales de la salud prefieren en un intérprete se alejan del modelo del conducto en cuanto al trato personal con el paciente (puntos 1 y 2), cuando hacen mención a la interpretación en sí, algunos informantes prefieren que el intérprete no intervenga, no haga comentarios personales, etc. La confidencialidad y la objetividad también son muy valoradas.

A continuación presentamos las opiniones del grupo de estudiantes de Traducción e Interpretación:

Como antes, hemos agrupado las respuestas en algunas categorías:

1. Habilidades en interpretación: capacidad de concentración, fluidez en la expresión, capacidad de comprensión, agilidad mental, un buen conocimiento de los pares de lenguas de trabajo, formación en técnicas de interpretación.
2. Conocimientos de idiomas: Casi todos los informantes consideran que ha de tenerse un buen conocimiento de las lenguas de trabajo.
3. Conocimientos de las culturas con las que se interacciona
4. Carácter del intérprete: saber tratar a las personas, no tener prejuicios de ningún tipo, no ser escrupuloso, ser paciente y comprensivo, tener ganas de ayudar, estar dispuesto a enfrentarse a situaciones trágicas, seguridad, sangre fría, tranquilidad, tener una sensibilidad especial para tratar a los pacientes y familiares como es debido y comprender también la saturación que lleva el personal.
5. Habilidades comunicativas: empatía
6. Conocimientos especializados: Conocimiento del vocabulario específico utilizado en ese ámbito; interesarse por conocer los canales administrativos del Hospital (agiliza mucho las intervenciones), interés en seguir formándose en el vocabulario especializado.
7. Otros: llevar un seguimiento de los pacientes con los que interviene (evita repetición de preguntas y hace sentir mejor al paciente el hecho de que uno se acuerde de su situación personal y/o médica). Grandes conocimientos generales, facilidad/interés en el aprendizaje de materias nuevas, etc., detectar las carencias del Hospital en lo referente a documentación importante no traducida y poner remedio en la medida de lo posible: esta inversión de tiempo reduciría futuros errores, malentendidos.

Es de esperar que cada tipo de profesional juzgue las cualidades del intérprete desde la perspectiva de la formación recibida y desde los problemas concretos que le plantea la práctica de la tarea que le corresponde llevar a cabo. Así, las respuestas de los estudiantes de Traducción e Interpretación se diferencian de las proporcionadas por los proveedores de los servicios de salud por una mayor preocupación sobre las técnicas de interpretación y sobre las capacidades que el intérprete pone en juego cuando realiza esta función.

Vemos que los alumnos son conscientes de la situación de especial sensibilidad que viven los pacientes y sus familiares. Resaltan, sin embargo, que ellos mismos también se ven sometidos a una tensión emocional, pues no son inmunes a las tragedias de las que son testigos, un aspecto que ninguno de los informantes hasta ahora había anotado.

Comentábamos anteriormente que la experiencia puede ser un arma de doble filo en relación a la confidencialidad, sin embargo, vemos que según relatan una alumna que contestó

al cuestionario y la intérprete de la Clínica Vistahermosa los pacientes se sienten mejor cuando ya conocen al intérprete y cuando éste se acuerda de su caso.

Pasamos a referir algunas notas tomadas durante la entrevista con una intérprete que trabaja en la Clínica Vistahermosa de Alicante.

Lo más difícil de la interpretación en los hospitales no es traducir, es la responsabilidad que te viene encima. Eres la única persona de contacto del paciente. Para el paciente eres el médico: le dices si se muere, etc. Eso hace que el contacto sanitario siempre es el intérprete. Esa carga emocional o la soportas o no.

“No puedes dejar al paciente tirado” y hacemos cosas que no forman parte de nuestro trabajo (buscar hotel para los hijos, llamar al aeropuerto, buscar asilo para el perro, buscar un mecánico, cualquier cosa que surja que les puedas echar una mano).

“No estamos autorizados a dar la información antes que el médico”.

“Tenemos la prohibición expresa de tocar al paciente”.

En este caso, cuando se le pregunta por las cualidades de un buen intérprete, destaca que debe ser una persona resolutiva:

“Se nos contrata para traducir. Si dices que sólo traduces es que no te involucras en el problema, entonces te puedes dedicar sólo a traducir pero con eso no resuelves el problema”.

De estos fragmentos podemos extraer que la intérprete se involucra con el ser humano para el que interpreta. No quiere decir, que se avenga a todo lo que se le pida, en otro momento nos cuenta que pone ciertos límites. También nos explicó que algunos pacientes se convierten en “sus pacientes” y que la relación se prolonga fuera del ámbito de la clínica, de forma similar a los resultados del estudio de Bot (2003).

Veamos ahora el caso del Hospital Internacional Medimar a través de la memoria de prácticas de Mireia Toledo, alumna de prácticas pre-profesionales de Traducción e Interpretación de la Universidad de Alicante.

Los intérpretes llevan a cabo tareas de acompañamiento del

paciente durante la realización de pruebas o intervenciones para darle las instrucciones pertinentes, entrar a consulta, acompañar al médico a ver a los pacientes ingresados y rellenar la hoja de ingreso con las enfermaras.

Además las intérpretes (este hospital cuenta con dos intérpretes en plantilla) se encargan de las tareas administrativas relacionadas con los pacientes extranjeros.

En otro apartado, Mireia describe el aspecto humano de las tareas de las intérpretes:

el trato personal y humano siempre es bien recibido. Tranquilizar, consolar, hacer compañía, visitar e interesarse por los enfermos es algo que las intérpretes de Medimar hacen prácticamente a diario.

Conclusiones

Ningún modelo es perfecto. Lo que está claro es que la demanda social y la práctica real se alejan del intérprete invisible y exige un experto que facilite la comunicación. No es tan importante traducir al pie de la letra todos y cada uno de los enunciados, ni mantener el registro, sino transmitir la intención y el sentido de lo dicho. Se busca un intérprete que sea capaz de transmitir una sonrisa o un gesto de comprensión y que inspire confianza. Pero esta persona debe conseguir relacionarse con el usuario dentro de los límites profesionales. En la mayoría de los trabajos se habla de la empatía hacia el usuario o de las situaciones psicológicamente duras que enfrenta el intérprete, pero no se suele tener en cuenta la humanidad del profesional que trabaja en el servicio público que también se puede sentir sometido a presiones ante las exigencias de los usuarios y que puede sentirse sometido al juicio de un tercero presente en la interacción (el intérprete o mediador). Por otro lado, se necesita un intérprete que explique nuestro sistema sanitario al recién llegado y las peculiaridades culturales de éste al profesional de la salud. Un profesional debe mantener la confidencialidad y la imparcialidad hasta el momento en que considere que no quebrantar dichos preceptos pone en riesgo la salud del paciente.

Referencias bibliográficas

- Alexander, C. et Al., (2004). "Access to services with interpreters: user views". York: Joseph Rowntree Foundation. Documento disponible en: <http://www.jrf.org.uk/bookshop/eBooks/1859352294.pdf>. (Consultado: 19 de marzo de 2007).
- Angelelli, Claudia, (2003). "The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication in the US, Canada and Mexico" en Louise Brunette, Georges Bastin, Isabelle Hemlin y Heather Clarke (eds.) (2003) The Critical Link 3. Interpreters in the Community. Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montreal, Québec, Canada 22-26 May 2001 Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 15 – 26.
- Bot, Hanneke (2003) "The Myth of the Uninvolved Interpreter Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-Person Psychology" en Louise Brunette, Georges

- Bastin, Isabelle Hemlin y Heather Clarke (editores) 2003 *The Critical Link 3 Interpreters in the Community Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*, Montreal, Québec, Canada 22-26 May 2001 Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, pp 27-35.
- Cambridge, Ian (2002) "Interlocutor Roles and the Pressures on Interpreters" en Valero Garcés, Carmen y Guzmán Mancho Barés (Eds.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades. community interpreting and translating: new needs for new realities*. pp 119-130 Alcalá de Henares: servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Corsellis, Ann (2005) "Who takes responsibility for what in the intercultural, interlingual exchange?" en Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as Mediation or how to Bridge Linguistical and Cultural Gaps*. pp 313-318 Alcalá de Henares: servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- De Luise, Danilo (2005) "¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores? La percepción del papel de diferentes profesionales" en Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as Mediation or how to Bridge Linguistical and Cultural Gaps*. pp 67-74 Alcalá de Henares: servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Martín, Anne y Abril Martí, Isabel (2002) "Los límites difusos del papel del intérprete social" en Valero Garcés, Carmen y Guzmán Mancho Barés (Eds.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades. community interpreting and translating: new needs for new realities*. pp 55-60 Alcalá de Henares: servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- A National Code of Ethics for Interpreters in Health Care. The National Council on Interpreting in Health Care. Documento disponible en: <http://hospitals.unm.edu/ILS/Documents/NCIHC.pdf> (Consultado: 5 de febrero de 2008).
- Raga Jimeno, Francisco (2006) "Comunicación intercultural y mediación en el ámbito sanitario" en *Revista española de lingüística aplicada*, Vol. 1, 2006 (Ejemplar dedicado a: Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España / coord. por Francisco Raga Gimeno, Carmen Valero Garcés), pp. 217-230.

- Sánchez Reyes, Sonsoles y Martín Casado, Manuel (2005) "Intérpretes profesionales e intérpretes 'ad hoc' en un entorno sanitario" en Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as Mediation or how to Bridge Linguistical and Cultural Gaps*. pp 139-146 Alcalá de Henares: servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Tomassini, Elena y Nicolini, Francesca (2005) "Survey on the Role of Community Interpreters and Cultural Mediators in Hospitals in the Emilia Romagna Region. A Call for New Training Formats Capable of Meeting Emerging Needs in the Health Sector" en Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as Mediation or how to Bridge Linguistical and Cultural Gaps*. pp 100-107 Alcalá de Henares: servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. (2005) "Mediation as translation or translation as mediation? Widening the translator's role in a new multicultural society" *Translation Directory*. Documento disponible en: <http://www.translationdirectory.com/article324.htm>, Volumen: 324, marzo 2005, EEUU. Y en Babel Port <http://www.babelport.com/articles/32>, pp. 1-12, septiembre 2005, Reino Unido.

LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN LOS SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS. ESTUDIO DE CASO: EL SERVICIO DE “CONVERSACIÓN A TRES” DEL HOSPITAL CARLOS HAYA DE MÁLAGA

María Nieves Prieto Martín

Universidad de Granada

En esta comunicación proponemos algunos medios para superar los obstáculos a la profesionalización de la interpretación en los servicios sanitarios públicos basándonos en la experiencia del servicio de “Conversación a tres” puesta en marcha en el Hospital Carlos Haya de Málaga. Para superar estos obstáculos, proponemos soluciones basadas en esta modalidad de interpretación y gestionadas desde el punto de vista de la mediación intercultural e interlingüística, la formación del personal sanitario que trabaja en contextos multiculturales y multilingües, las modalidades de interpretación que tenemos a nuestra disposición y los modelos de interpretación profesional en los servicios públicos en otros países.

Introducción

Dentro del campo de la interpretación, uno de los contextos en los que menos se ha progresado en España a nivel profesional es en el de los servicios públicos. Según el modelo de Ozolins (2000), España se sitúa todavía entre la franja de países que niegan la existencia de la necesidad de interpretación en los servicios públicos y los que adoptan medidas “ad hoc” para cubrirla. No obstante, son muchas las publicaciones que se han ocupado de este tema poniendo de manifiesto la necesidad de reconocer la interpretación en los servicios públicos como una actividad profesional y el derecho de todo ciudadano a que le faciliten acceso a los servicios públicos.

El inmigrante es un sujeto con derechos y obligaciones. Si bien es cierto que a la población inmigrante se le exige que atienda a las normas y deberes de los ciudadanos del país en el que residen, no lo debería ser menos que tienen

derechos como usuarios de los servicios sociales, pues cotizan en este país y con su trabajo contribuyen al bienestar colectivo [...]. El acceso igualitario a los servicios públicos como derecho humano fundamental implica también el derecho a entender y ser entendido en cualquiera de estos servicios (Sales 2005: 2).

Si bien en los tribunales estas necesidades de comunicación se ven cubiertas por una serie de funcionarios que desempeñan las funciones de un intérprete, no es este el caso de los servicios sanitarios, donde las necesidades lingüísticas se cubren en la mayor parte de los casos mediante personal voluntario. Cuando el personal voluntario no se encuentra disponible, los profesionales sanitarios no cuentan más que con una serie de plantillas multilingües que contienen la terminología médica y asistencial básica.

No obstante, los responsables de dichos servicios son conscientes de que el aumento de los flujos migratorios hace que el voluntariado ya no sea suficiente para cubrir servicios tan vitales como la comunicación médico-paciente. Si observamos los flujos migratorios en España y concretamente la situación de Andalucía, comunidad autónoma donde se centra nuestro estudio, podemos observar un doble aumento de las migraciones: el correspondiente a una población europea que busca en las costas españolas un lugar para retirarse o trabajar y el correspondiente a una población joven procedente de países subsaharianos, del Magreb y de Europa del Este que vienen a España en busca de trabajo. Las cifras de las derivaciones de inmigrantes indocumentados al sistema sanitario público en la provincia de Granada en el 2004/05 ilustran la situación de una parte de la población extranjera. De 2.172 derivaciones en 2004 (descontando las de los países latinoamericanos), sólo 11 se produjeron con acompañamiento de intérprete y de 1.560 en 2005 sólo 13 contaron con acompañamiento. Por otro lado, dado que este procedimiento de derivaciones con acompañamiento de intérpretes voluntarios excluye a los usuarios extranjeros con tarjeta sanitaria, cabe plantearse si estos últimos quedan excluidos del acceso a los servicios de un intérprete.

Frente a la creciente demanda de servicios que conlleva el aumento de los flujos migratorios, en Andalucía ya contamos con casos en los que la Administración pública ha contratado un servicio de interpretación profesional para lengua árabe. Además, en el Hospital Carlos Haya de Málaga, gracias a los fondos Interreg del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, se ha contratado un servicio de interpretación telefónica a través de la empresa de telemarketing

CATSA junto con un servicio de “Ventanilla Europea” mediante el cual cualquier paciente puede obtener información en el hospital en inglés, francés, alemán y árabe desde las 8 hasta las 22 horas.

El objetivo de esta comunicación es analizar el funcionamiento del servicio de interpretación telefónica, partiendo de la hipótesis de que puede tratarse de un sistema fácilmente replicable en el resto de los servicios sanitarios públicos de Andalucía que, a su vez, reduciría los costes de la profesionalización de esta actividad permitiendo ofrecer un servicio lingüístico las 24 horas del día y en una amplia variedad de combinaciones lingüísticas.

Asimismo, creemos que previamente, es necesario hacer un estudio que nos permita saber qué formación tienen los profesionales de la interpretación telefónica que proporcionan este servicio y cuáles son las ventajas y deficiencias de dicha formación.

Como preámbulo, en una primera parte de nuestro estudio, exponemos algunos antecedentes en cuanto a estándares profesionales establecidos en distintos organismos y las ventajas e inconvenientes de la interpretación telefónica en este contexto. Seguidamente, expondremos la investigación realizada sobre el caso de la interpretación telefónica en el Hospital Carlos Haya de Málaga, para considerar su replicabilidad e identificar sus deficiencias con respecto a los estándares mínimos determinados a nivel internacional para esta actividad.

Criterios para evaluar la calidad de la interpretación en los servicios sanitarios públicos

Estándares profesionales

Los estándares que exponemos a continuación son el denominador común de los códigos deontológicos que defienden instituciones como la Asociación *Across Languages* de Canadá, la asociación *Crossculture* de Estados Unidos, la *California Healthcare Interpreters Association* y el *National Register of Public Services Interpreters* del Reino Unido. Estos estándares nos servirán de referencia para nuestro estudio de caso.

En un primer grupo hablamos de la precisión y fidelidad al mensaje. Se estipula así que se hará un uso consecuente de la misma persona gramatical que el médico o paciente, que se interpretará todo lo que se diga en la consulta y que además el intérprete advertirá a ambas partes de cualquier malentendido derivado de las diferencias culturales.

En un segundo grupo hablamos de la confidencialidad, la imparcialidad y la integridad profesional del intérprete. Según estos estándares, el intérprete no llevará a cabo una labor de *advocacy* o “defensa activa del usuario perteneciente a la minoría” (Roberts 1997). Asimismo, el intérprete no entrará en discusión, no dará consejos ni expresará opiniones personales sobre el encuentro y evitará todo contacto innecesario con las partes. No realizará más tareas que las de los servicios de interpretación y se protegerá su privacidad y seguridad.

En cuanto a la responsabilidad del intérprete, este no deberá aceptar ningún encargo para el que no esté preparado. Además, deberá tener un dominio hablado y escrito de las dos lenguas de trabajo, incluida cierta terminología, dominar las técnicas necesarias para traducir e interpretar con precisión y fluidez, conocer el contexto en el que trabaja, estar familiarizado con el marco cultural de las dos partes así como actuar de acuerdo con el marco legal y cumplir los estándares de profesionalidad. Por último pero no menos importante, el intérprete deberá tener una formación continua.

Ventajas e inconvenientes de la interpretación telefónica

Si bien el caso del Hospital Carlos Haya ha sido pionero en implantar un sistema de interpretación telefónica en Andalucía, en otros países este servicio lleva años funcionando y a menudo se considera una forma rentable de romper la barrera lingüística y cultural.

Evidentemente, la interpretación telefónica concretamente presenta el inconveniente de reducir la comunicación al canal auditivo, eliminando todos los aspectos no verbales y contextuales como los gestos o la expresión de la cara de los interlocutores. Los estudios realizados hasta la fecha coinciden en que estas condiciones hacen el trabajo del intérprete más estresante y agotador, y que esto se traduce en una disminución de la calidad.

No obstante, cabe destacar ciertos aspectos positivos reflejados en los estudios que se han realizado con interpretación telefónica.

Es el caso de un estudio realizado en Estados Unidos por la Universidad de Stanford (RMI 1998:1-3), en el que se comparaba la calidad de la interpretación y el nivel de satisfacción del personal sanitario, de los intérpretes y de los pacientes con un intérprete presencial y con un intérprete simultáneo a través de un teléfono conectado a unos auriculares inalámbricos. El resultado es que mediante la interpretación telefónica se intercambia más información, el médico proporciona más explicaciones y el paciente plantea más dudas, siendo menor el número de

imprecisiones. Tanto médicos como pacientes preferían este sistema, aunque los intérpretes preferían trabajar de forma presencial.

También es interesante un estudio realizado por Jennie Fors, de la agencia de traducción Ekvator de Estocolomo, que tiene en cuenta las ventajas e inconvenientes de la interpretación telefónica desde el punto de vista del cliente, de los usuarios y del intérprete. Desde el punto de vista del cliente, se trata de un sistema más económico porque evita el desplazamiento de los intérpretes. A su vez, esto hace más fácil encontrar intérpretes para lenguas minoritarias. Desde el punto de vista de los usuarios, destaca la impresión de mayor neutralidad e imparcialidad conseguidas gracias a la distancia y al anonimato. Finalmente, desde el punto de vista del intérprete, esta técnica exige una mayor habilidad profesional y supone un incremento de estrés por la pérdida de toda la información ambiental. Según los resultados de Fors, la interpretación remota presenta grandes posibilidades pero, en su opinión, exige el trabajo de los intérpretes más cualificados.

Estudio de campo: la interpretación telefónica en el Hospital Carlos Haya

El servicio de “Conversación a tres” se puso en marcha con la colaboración de la empresa CATSA (Centro de Asistencia Telefónica S.A.). Gracias a este servicio, los consultorios de Urgencias del Hospital y las zonas de Observación disponen de terminales que, al descolgar, conectan automáticamente con el Call Center donde a su vez se les comunica con un intérprete.

Por otra parte, los únicos requisitos exigidos para trabajar como intérprete en este servicio eran hablar español e inglés y una tercera lengua opcionalmente (árabe, alemán, francés, o chelja). La empresa les ha proporcionado una cierta formación consistente en técnicas de atención a usuarios, enfocadas especialmente a pacientes, y tanto de forma presencial como telefónica. Se ha insistido en que se tenga muy en cuenta la situación del usuario, pues pueden ser personas en situación irregular, asustadas, enfermas, en un país extraño, que desconocen el idioma, y a su vez desconocen sus derechos. Para informarles y orientarles, el personal ha recibido formación respecto a los servicios que presta el Hospital así como formación sobre trámites administrativos (ej. Obtención de la tarjeta sanitaria), información extrahospitalaria, como medios de transporte o direcciones de asociaciones y ONGs que pueden ayudarles.

Para el estudio del caso en cuestión la metodología se basó en dos instrumentos: una entrevista dirigida al personal sanitario que hace uso del sistema y un cuestionario dirigido a los intérpretes.

Resultados de la entrevista al personal sanitario

Los objetivos de la entrevista eran conocer la experiencia del personal que trabaja con intérpretes (la forma de interactuar con el paciente y con el intérprete), la formación recibida sobre cómo trabajar con intérpretes, la calidad del sistema según el personal sanitario, la utilidad de la presencia física del intérprete según el personal sanitario, la formación que consideran necesaria para los intérpretes, la eficacia del sistema en general y su replicabilidad en otros centros sanitarios.

En el curso de la entrevista, nos sobrevino la necesidad de recoger también datos sobre cuantos de los entrevistados conocían el sistema del que disponían en su centro de trabajo, cuántos lo habían utilizado y, según la información que ellos tenían, a qué horas está disponible la interpretación telefónica en el hospital, puesto que muchos de ellos no habían oído hablar del servicio de “Conversación a tres” con anterioridad. De hecho, de los veintiocho entrevistados nueve no tenían ninguna experiencia trabajando con intérpretes y tres ni siquiera tenían conocimiento de la existencia de este servicio. Sólo ocho lo habían utilizado y la única formación que habían recibido era una lista de instrucciones de uso de los terminales telefónicos.

Si contrastamos las respuestas con los estándares profesionales que exponíamos al principio, podemos extraer los siguientes datos.

Respecto al uso de la persona gramatical, el médico se dirigía al intérprete en modo imperativo (ej. “Dígale que...”), citando a uno de los médicos entrevistados, “como si el enfermo fuera el intérprete”. Por una parte, actuando de esta manera, al intérprete le resulta más difícil mantener la distancia emotiva. “La situación central que ocupa hace que corra un doble riesgo, pues se halla entre un extremo y el otro” (Sales 2005: 3). Por otro lado, el médico no llega a establecer una relación médico-paciente de confianza y, al centrarse ambos en el intérprete, prestan menos atención al lenguaje corporal y al lenguaje no verbal de su interlocutor. Además, esta forma de proceder, invita a que se establezcan conversaciones paralelas entre paciente e intérprete o médico e intérprete. Sin duda, este hecho denota una falta de formación tanto del médico como del intérprete. Este último debería poder explicar tanto al médico como al paciente cuál es su papel y de qué manera se va a desarrollar la entrevista, advirtiendo que todo lo que se diga será interpretado. Uno de los individuos entrevistados decía lo siguiente: “...el intérprete no sabe si se lo tiene que decir o no [...] si yo no le digo que se lo diga, no le dice nada”.

Respecto a la imparcialidad, pudimos comprobar que el personal no siempre es consciente de su importancia. Algunos de los entrevistados contestaban que utilizarían este servicio siempre y cuando el paciente no viniera acompañado de un conocido o un familiar que hablase español. En un caso en concreto comenta un entrevistado que esta es la situación ideal, dado que se trata de la persona en la que el paciente ha depositado su confianza. En la mayoría de los casos, el personal sanitario no se plantea la posibilidad de que se generen situaciones problemáticas. En relación con este apartado, no podemos olvidar cómo influye la cultura y la cuestión de género. Un médico contaba durante la entrevista el caso de un paciente musulmán que venía acompañado por su hija que sabía español. Cuando el médico le preguntó al paciente por el color de la orina, la hija se negó a interpretar, porque en su cultura no está bien visto que una hija pregunte a su padre por ese tema. Para seguir adelante con la consulta, fue necesario hacer venir a un hijo del paciente que continuara interpretando la consulta.

Respecto a la integridad profesional del intérprete, aunque algunos médicos no tienen una opinión muy formada sobre el tema y son partidarios de que el intérprete “ayude” al paciente si tiene formación en procedimientos administrativos y conoce el entorno sanitario, casi todos los médicos tienen una gran conciencia de la importancia de salvaguardar la intimidad y la privacidad del paciente. No obstante, en ningún caso mencionan la privacidad o la seguridad del intérprete. En relación con la intimidad del paciente, la mayor parte del personal sanitario, cuando le preguntamos si tiene la costumbre de poner en antecedentes al intérprete, destaca la importancia de ocultar los datos personales.

En cuanto a la formación del intérprete, un tercio de los médicos entrevistados creen que es suficiente con la formación en lenguas y en traducción y dos de ellos incluso omiten la formación en traducción e interpretación. Ahora bien, tenemos que considerar que muchos de los entrevistados no distinguen claramente entre la formación en lenguas y la formación en traducción e interpretación. Aunque la mayoría de los médicos afirman que pondrían en contexto al intérprete antes de comenzar la entrevista con el paciente, un pequeño grupo no lo cree necesario. De este grupo, algunos explican que el intérprete no debe saber más que lo que se dice durante la consulta. Sí hay que destacar la importancia que le conceden al uso y conocimiento de la terminología médica fundamental.

Sin embargo, cuando evalúan el trabajo de los intérpretes, encontramos opiniones enfrentadas. Mientras que un entrevistado comenta que los intérpretes “saben perfectamente

traducir una dolencia”, otro afirma que “a veces las interpretaciones son raras” y lo explica de la siguiente manera: “como son términos médicos un poco más difíciles, como no los manejen no saben lo que estoy preguntando”. La mayor parte de los entrevistados cree que el intérprete debe conocer la terminología especializada. No obstante, varios de ellos mencionan la labor que ya de por sí hace el médico para adaptar su registro al del paciente, ya se trate de un paciente extranjero o de un paciente local.

...tú tienes que simplificar la información para hacérsela entender también al intérprete que no es médico [...] pero [con un hablante de tu misma lengua] puedes hacer una explicación un poquito más compleja porque es más directo; con el intérprete hay que ir introduciéndolo poquito a poco en párrafos más breves o en secuencias más cortas con lo cual, a veces, tú ahorras información para tampoco liar al intérprete (transcripción de una entrevista).

En cuanto a la formación en mediación cultural, muchos de los entrevistados preguntaban a qué nos referíamos con esto.

Mediar no implica solo traducir las palabras sino que va más allá, abarcando todos los aspectos de la comunicación no verbal (olor, gestos, movimientos del cuerpo, silencios, etc.), que culturalmente son claves. [...] el mediador tiene que tener siempre presente un cierto número de datos de la sociedad y la cultura a la que pertenece el interlocutor inmigrante: estructura familiar y de parentesco, religión y [...] su percepción de lo que es salud y enfermedad y de la representación del cuerpo en su cultura (Sales 2005: 3).

Los médicos ni siquiera se habían planteado la diferencia cultural como un obstáculo a la hora de comunicarse con sus pacientes, a excepción de tres entrevistados. Uno de los médicos residentes comentaba que “en cada cultura el tema del dolor y de la enfermedad se vive de una manera distinta”. En otros dos casos, entendieron perfectamente la pregunta porque habían vivido experiencias en las que habían tenido que salvar diferencias culturales en el trato con los pacientes. Uno de ellos en el caso del musulmán con problemas urológicos que venía acompañado por su hija. El otro, justo antes de ser entrevistado, había atendido a una paciente de etnia gitana que había pedido que fuera una mujer la que le pusiera un enema.

Este último caso demuestra que no sólo con pacientes extranjeros es necesario entender las diferencias culturales en el trato. Entre hablantes de un mismo idioma también hay que salvar diferencias de registro (entre el médico y el paciente) y diferencias culturales.

Respecto al funcionamiento del sistema, otro de los entrevistados comenta que “cuando más problema hay es cuando le tienes que poner el teléfono al paciente; cómo le explico yo al paciente, si no entiendo su idioma, que tiene que usar el teléfono, que un hombre le va a traducir o una mujer le va a traducir algo”.

En cuanto a la presencia física del intérprete, la mayoría de los entrevistados la consideran muy útil, aunque un gran número de entre ellos piensa que, a pesar de ello, es prescindible.

Algunos son de la opinión de que el intérprete solamente debe trasladar las palabras de una lengua a la otra y, de hecho, cuando se les pregunta si creen que deben ir poniendo al corriente al intérprete de la información no verbal que se transmite durante la consulta y en concreto de lo que se hace durante una exploración, algunos dicen que para eso no necesitan intérprete y que, por lo tanto, no tienen que comentarle nada al respecto. En estos casos, comprobamos que el personal sanitario no es consciente de la importancia de la información no verbal y contextual para que la prestación del intérprete sea de calidad. Lo que sí consideran adecuado es que, al no estar presente el intérprete, el paciente puede sentirse más cómodo al estar seguro de que se respeta su intimidad.

En cuanto a la calidad, desde el punto de vista tecnológico, nos encontramos con la desventaja de que el sistema es incómodo, por ejemplo, para mantener al intérprete al corriente de una exploración que se esté llevando a cabo, puesto que el médico tiene que desplazarse y no puede hacerlo con el teléfono en la mano. En cuanto al sonido, aunque la mayoría coinciden en que la calidad es aceptable, algunos miembros del personal de Urgencias comentan que a veces se acopla.

Otro inconveniente del servicio es que no cubre algunas lenguas muy extendidas entre los extranjeros que son atendidos en este hospital. Para tener una idea precisa preguntamos a los médicos en qué casos no habían encontrado intérprete y cómo habían resuelto la situación. En algunos casos, las respuestas eran anecdóticas. Un médico explicaba que en el caso de un paciente chino, contó con la colaboración de otro paciente ingresado en el hospital que sí hablaba español. Comentaba además, que al tener que permanecer su paciente ingresado, habló con el

médico del otro paciente para asegurarse que este no recibía el alta hasta que pudiera dar el alta a su paciente.

A pesar de todas estas dificultades, todos excepto uno de los entrevistados valoraban muy positivamente el trabajo de los intérpretes y concretamente el servicio de “Conversación a tres”. Uno nos explicaba que en una ocasión “por culpa de no tener traductor el paciente no ha entendido bien una medicación”. La mayoría dicen que es “un avance” e incluso la única persona que no encontraba el sistema apropiado decía que es mejor que no tener intérpretes. No obstante, todos son conscientes de que “casi nadie lo usa”, bien porque “la mayoría de las veces hace de intérprete un amigo, un familiar [...] o la pareja que sí ha aprendido español”, porque según algunos de ellos no está disponible las 24 horas o, sencillamente, por desinformación.

Encuesta a los intérpretes

A la hora de recoger el punto de vista de los intérpretes en nuestra investigación, no pudimos utilizar un instrumento tan extensivo como el de la entrevista puesto que solo tuvimos acceso a ellos a través de la propia empresa de telemarketing que hizo circular algunos cuestionarios con preguntas cerradas. De un total catorce intérpretes contratados para el servicio de “Conversación a tres”, recibimos cinco cuestionarios cumplimentados.

Aún así conseguimos extraer información relevante respecto al perfil medio del intérprete del servicio de “Conversación a tres” desde varios puntos de vista: su situación laboral, su formación y su forma de proceder como intérprete en los servicios públicos. Los cinco encuestados se encontraban en un rango de edad que no supera los 39 años y, salvo en uno de los casos, su lengua extranjera es distinta del español (el árabe en dos casos y el polaco en otros dos).

Sobre los estándares de calidad en interpretación, el cuestionario nos proporcionó la información que exponemos a continuación.

El total de los encuestados confirmaba que utiliza la tercera persona gramatical para interpretar. Este dato era de prever si tenemos en cuenta que la mayoría de los médicos se dirigen al intérprete antes que al paciente directamente. Como comentábamos antes, esto denota una falta de formación por parte tanto del médico como del intérprete. Esta falta de formación hace que no haya una asignación y aclaración previa del papel de cada participante en el acto de comunicación e impide que los turnos de palabra se gestionen de manera adecuada.

El uso de herramientas de trabajo como los glosarios, el internet o el diccionario electrónico contribuye, sin embargo, a una mayor precisión terminológica y una mayor calidad en el trabajo de interpretación.

A este dato cabe añadir el trabajo de adaptación de registros que según los intérpretes es muy frecuente y sobre todo necesario para que exista comunicación.

Por otra parte, para que la interpretación sea de calidad y la información se transmita de manera precisa también es muy importante la contextualización, especialmente cuando se trata de una interpretación a distancia y por teléfono. El médico es muy consciente de la situación porque tiene frente a sí al paciente y aunque no hable su misma lengua puede ver el estado general del paciente. Además, para que el intérprete entre en situación, es importante que se le proporcione información sobre quién acompaña al paciente o si ha sido atendido antes en esta unidad del hospital para que entienda posibles referencias que puedan darse durante la consulta a otras personas o a otras ocasiones en las que el paciente recibió asistencia.

Sin embargo en la mayor parte de los casos los únicos datos que se le facilitan al intérprete son la lengua que habla, la sección del hospital dónde se le asiste y en algunos casos, los datos personales del paciente. No deja de ser sorprendente que en dos de los cinco casos nos confirmen que, entre los datos proporcionados al intérprete para situarle en el contexto, se incluyen los datos personales del paciente, incluso, después de haber visto que el personal sanitario concede gran importancia al respeto de la intimidad del paciente. Por otro lado, el hecho de que con frecuencia el paciente se dirija al intérprete para pedir consejo denota una vez más el desconocimiento del papel del intérprete en el entorno sanitario.

Respecto al tema de la imparcialidad, se les preguntó a los intérpretes cuál era su función. Entre las opciones de respuesta distinguíamos entre prestar un servicio al paciente que no puede comunicarse en español, prestar un servicio a la Administración para que pueda atender a usuarios extranjeros y prestar un servicio tanto al paciente como a la administración para que puedan entenderse. Todos los intérpretes entrevistados entendían su función como un servicio prestado a las dos partes. No obstante, algunos marcaron también la opción de prestar un servicio al paciente, denotando una posición más cercana al paciente. Tal y como decían los médicos, los intérpretes “le ayudan”, adoptando en cierto modo un enfoque de *advocacy*, muy discutido en el campo de la mediación.

Para conocer las competencias de los intérpretes incluimos en nuestro cuestionario preguntas relativas a los distintos ámbitos de formación: la formación en lenguas, la formación en interpretación, la mediación cultural y el trabajo social. En cuanto al entorno sanitario, tal y como mencionábamos anteriormente, damos por supuesto que todos los intérpretes han recibido formación por parte de la empresa CATSA. Más allá del entorno sanitario, el único de los ámbitos en el que se puede decir que los intérpretes tienen formación, es en el de las lenguas. Esto no es de extrañar teniendo en cuenta que, en general, en España existe un gran desconocimiento tanto de las competencias necesarias para interpretar en cualquier entorno profesional, como de la formación ofertada al respecto.

Sin embargo, hay que destacar dos casos de intérpretes que incluían en su formación como intérpretes cursos de la Escuela Oficial de Idiomas y del Instituto Cervantes. Tras hacer una búsqueda exhaustiva de los posibles cursos de interpretación ofertados por estas instituciones, llegamos a la conclusión de que la Escuela Oficial de Idiomas de Madrid incluye entre sus “cursos especiales” una categoría de “cursos de traducción e interpretación”. No obstante, tras examinar el listado de los cursos incluidos en esta categoría y consultar por correo electrónico tanto con la secretaría como con la jefatura de estudios de dicha institución, hemos llegado a la conclusión de que esta categoría solo incluye cursos de traducción. En cuanto al Instituto Cervantes, solamente oferta un Aula Virtual de apoyo a estudiantes de Traducción e Interpretación, pero aparentemente no imparte ningún curso de interpretación. Esto nos lleva a pensar que entre los mismos intérpretes no siempre está claro en qué consiste la formación en interpretación o en qué se distingue de la formación en traducción o incluso en lenguas.

En cuanto a la forma en que los intérpretes han adquirido dichas competencias lingüísticas, por supuesto, partimos de la idea de que la mayoría de estos intérpretes son bilingües y a menudo conocen la situación de los usuarios del servicio puesto que ellos mismos han estado en situaciones similares. En el cuestionario se confirmaba que la mayor parte de los intérpretes había aprendido la lengua en el país de origen y había realizado cursos de lenguas. No cabe ninguna duda de que su competencia lingüística es una ventaja, sobre todo cuando hablamos de lenguas menos frecuentes en los planes de estudios de interpretación, como es el caso del polaco. No obstante, una persona bilingüe no utiliza las dos lenguas en los mismos contextos y tiene más fluidez en unos registros que en otros en función de la lengua de la que se trate, de que viva integrado en una comunidad que habla una u otra lengua o simplemente dependiendo de las

distintas realidades que ha conocido a través de cada una de las lenguas. Con esto queremos dar a entender que un intérprete no tiene porqué ser mejor profesional por ser bilingüe si no ha desarrollado otras competencias y no ha recibido cierta formación.

La empresa estadounidense *Teleinterpreters* en su página web, explica la importancia de la formación en interpretación.

Teleinterpreters contrata a intérpretes profesionales antes que hablantes nativos que, por definición, solo dominan distintos niveles de lengua en una combinación lingüística. Los intérpretes profesionales tienen más habilidades para llevar a cabo interpretación consecutiva al nivel que requiere la asistencia a empresas y a los servicios sanitarios a través del teléfono.

Conclusión

Si observamos el panorama académico en España la formación de este ámbito está segmentada de manera que la formación de los intérpretes, la de los mediadores y la del personal sanitario, que es casi inexistente, se imparten por separado y no existe coordinación entre la formación y la contratación de profesionales.

En España, existen dos focos principales de investigación y formación de intérpretes en los servicios públicos: la Universidad de Alcalá de Henares y la Universidad de Granada. En esta última se ofreció en 1999 el primer curso de doctorado dedicado a este tema. Pero sobre todo hay que destacar la acción pionera en España que se puso en marcha en el mismo año en la Universidad de Alcalá dedicada a la formación de traductores e intérpretes para los servicios públicos en los siguientes pares de lenguas: árabe-castellano, rumano-castellano, ruso-castellano, inglés-castellano y francés-castellano.

A parte de estos dos ejes, cabe destacar el Curso de Formación Superior en Mediación Intercultural e Interpretación en el Ámbito Sanitario de la Universidad Jaume I de Castellón abierto tanto a estudiantes de segundo y tercer ciclo o licenciados en Traducción e Interpretación como a personal sanitario o hablantes nativos de lenguas asiáticas, africanas y de Europa del Este con estudios medios o superiores.

Respecto a la formación en mediación cultural en España es relevante el trabajo de la Federación Andalucía Acoge y del *AEP Desenvolupament Comunitari* de Cataluña, que han puesto en marcha proyectos de formación en colaboración con el *Centre Bruxellois d'Action*

Interculturelle (CBAI) en el marco de los programas europeos Horizon y Leonardo da Vinci respectivamente. Tampoco podemos olvidar las iniciativas de la Escuela de Mediadores de la Comunidad de Madrid (EMSI) y del Programa “Migración e Interculturalidad” realizado con la colaboración de Cruz Roja.

Aunque resulta difícil encontrar información sobre la formación de personal sanitario para interactuar con ciudadanos de otras culturas y lenguas, existen guías para personal sanitario sobre cómo trabajar con intérpretes, tales como la que publica la *University of Michigan Health System* o el video *Communicating Effectively through an Interpreter* publicado en el marco del *Cross Cultural Health Care Program* por la asociación californiana *Crossculture*.

Según estas publicaciones, el personal sanitario tiene que partir de la base de que las diferencias culturales y las creencias religiosas afectan al modo de entender la salud y la enfermedad y al modo de comunicarse. Sin ir más lejos, el concepto de tiempo e inmediatez varía entre las culturas orientales y occidentales y el personal sanitario debe comprenderlo.

Con objeto de coordinar estos aspectos con la actividad profesional de los intérpretes en los Servicios Públicos, en el Reino Unido y Australia se han establecido registros que permiten controlar y exigir una formación mínima a los intérpretes que trabajan en los servicios públicos: se trata del *National Register of Public Service Interpreters* para el Reino Unido y la *National Accreditation Authority for Translators and Interpreters* (NAATI) para Australia.

En Andalucía, las expectativas de integración de los distintos ámbitos de formación vienen de la mano de proyectos de reciente creación. En noviembre, gracias a la iniciativa de la Escuela Andaluza de Salud Pública nació la RedISIR pensada para apoyar a los profesionales sanitarios en el desarrollo de la práctica profesional con personas inmigrantes. Se concibe como la creación de un conjunto de instrumentos que permitan la comunicación y el intercambio entre personas interesadas en la mejora de la atención sanitaria a la población inmigrante partiendo de las iniciativas ya en marcha en Andalucía. El hecho de que en esta red estén representados mediadores, intérpretes y profesionales sanitarios, y además de la mano de la Administración pública, constituye un paso tremendamente importante.

Por otra parte, si bien los intérpretes no presenciales no son la solución última y definitiva para conseguir la profesionalización de los servicios de interpretación, podemos comprobar que sus deficiencias se superan si vienen acompañados de programas de formación y políticas integradoras como las que empiezan a concebirse. A esto hay que añadir la necesidad de crear

modelos con bases de datos o registros de intérpretes centralizados que puedan proporcionar servicios a distintos centros y reducir el coste de la profesionalización al mismo tiempo que permite su control y normalización. Por último, no podemos olvidar que las nuevas tecnologías nos presentan un horizonte lleno de nuevas ideas para perfeccionar la teleinterpretación, mediante sistemas de interpretación simultánea telefónica, dispositivos inalámbricos o videoconferencias.

Referencias bibliográficas

Across Languages Translation and Interpretation Service (2003) *Standards of Practice for Interpreters*. Documento disponible en : <http://acrosslanguages.org/> (Consultado: 20 de agosto de 2006).

California Healthcare Interpreters Association. *California Standards for Healthcare Interpreters*. Documento disponible en: http://www.chia.ws/documents/publications/CA_standards_healthcare_interpreters.pdf (Consultado: 22 de agosto de 2006).

Fors, J.: “Perspectives on remote public service interpreting” en *Institute for interpretation and translation studies. Stockholm University*. Documento disponible en: <http://lisa.tolk.su.se/remote-fors.html> (Consultado: 20 de agosto de 2006).

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

RSI (1998) *Remote Simultaneous Interpretation Project at Santa Clara Valley Medical Center. Summary Administrative Report*. Stanford University School of Medicine, Department of Health Research and Policy.

Roberts, R. (1997) “Community Interpreting Today and Tomorrow” en Carr, S. *et al.* (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.

Sales Salvador, D. (2005) *Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España*. Documento disponible en: http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=1109 (Consultado: 10 de julio de 2006).

Teleinterpreters: *Interpreters training*. Documento disponible en: http://www.teleinterpreters.com/interpreter_training.aspx (Consultado: 20 de agosto de 2006).

University of Michigan Health System. *Cultural competence for clinicians*. Documento disponible en : <http://www.med.umich.edu/pteducation/cultcomp.htm> (Consultado: 20 de agosto de 2006).

ÁFRICA, SANGRE Y VIH: EL PAPEL DEL MEDIADOR EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CULTURALES ESPECÍFICOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Bárbara R. Navaza

Hospital Ramón y Cajal (Madrid)

Esta investigación pretende profundizar en las representaciones culturales de la sangre en pacientes de origen subsahariano con el fin de detectar aquellos factores que hacen que muchos de ellos se muestren reacios a hacerse análisis de sangre en España.

A partir de los resultados, se debate el papel del mediador intercultural para superar esta barrera específica que en muchos casos supone el alejamiento de estos inmigrantes del sistema de salud español y la detección tardía de enfermedades.

Además, dada la importancia de los análisis de sangre para detectar el VIH, se presentarán estrategias específicas de mediación intercultural aplicadas en programas de prevención y promoción de la salud dirigidos a este colectivo.

Antecedentes

La Unidad de Medicina Tropical (UMT) del Hospital Ramón y Cajal de Madrid cuenta con más de 15 años de experiencia en la atención a población inmigrante. La mayoría de estos pacientes son procedentes de África subsahariana (70%) y en numerosas ocasiones, se muestran reticentes a realizarse análisis de sangre. Una encuesta CAP (Conocimientos, Actitudes y Prácticas) realizada el año pasado en el marco de un programa de prevención del VIH/SIDA dirigido a inmigrantes de origen subsahariano residentes en Madrid y subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo (Plan Nacional sobre el Sida), mostró que el 40% de estos inmigrantes tenía dudas acerca de lo que se hacía con la sangre extraída y el 18% pensaba que el hospital vendía o reutilizaba la sangre. Esta es la prueba diagnóstica más frecuente en la medicina occidental, y actualmente es el método más fiable para la detección de la infección por VIH/sida.

Objetivos

El objetivo que se persigue es conocer las causas del rechazo de este colectivo frente a la realización de análisis de sangre y definir el papel del mediador intercultural en los servicios sanitarios frente a esta situación.

Metodología

El presente artículo presenta una investigación cualitativa que surge a raíz de situaciones vividas tanto en la consulta como en los cursos de prevención del VIH/sida que un equipo de la UMT imparte en diversas ONG del territorio español. Las anotaciones tomadas durante este tiempo, desde una posición de *participante* observador¹, dieron lugar a la reflexión y a la creación de grupos de discusión y entrevistas abiertas o semiestructuradas.

En el caso de los grupos de discusión, la complejidad en el diseño de la *muestra estructural*² radica en la gran variedad de países, culturas y lenguas que conforman el África subsahariana, además de la dificultad de captación que supone este colectivo debido a su alto grado de movilidad territorial.

	Nombre (ficticio)	País de origen	Sexo	Edad	Religión	Nivel educativo	Tiempo en España
Entrevistas	Adama	Camerún	H	28	Musulmán	Primaria	8 meses
	Paul	Nigeria	H	22	Cristiano	¿?	6 meses
	Suari	Camerún	H	27	Musulmán	¿?	9 meses
Grupo de discusión 1	Ibrahima	Senegal	H	34	Musulmán	Escuela coránica	3 años
	Modou	Guinea Conakry	H	24	Musulmán	Secundaria	11 meses
	Lamine	Camerún	H	32	Musulmán	Secundaria	7 meses
	Bafo	Nigeria	H	25	Cristiano	¿?	5 meses
	Saiba	Mali	H	22	Musulmán	Secundaria	2 años y medio
Grupo de discusión 2	Mamadou	Senegal	H	29	Musulmán	Secundaria	1 año, 7 meses
	Joséphine	Senegal	M	32	Musulmán	Secundaria	7 años
	Babacar	Senegal	H	24	Musulmán	Primaria	3 años
	Salif	Mali	H	34	Musulmán	Primaria	2 años y medio
	Buba	Mali	H	22	Musulmán	Primaria	4 meses

Tabla 1.

A pesar de que la variedad de perfiles obtenida no es muy notoria ni podría ser representativa de la totalidad de este territorio, sí podemos afirmar que, a rasgos generales, se corresponde con el perfil de inmigrante que hoy en día acude con más frecuencia a la UMT: hombre, procedente de Senegal, Camerún, Mali o Nigeria, media de edad: 27 años, musulmán y con una estancia en España inferior a un año.

Resultados

Los discursos de los inmigrantes de origen subsahariano nos han permitido constatar que muchos de ellos son reacios a realizarse análisis de sangre.

Sí, estoy contento...sólo que...desde que he llegado aquí, no he querido hacerme análisis de sangre...con los rumores que hay por la calle, los amigos que te cuentan que cuando vas a hacerte un análisis de sangre te sacan litros...yo tengo miedo. (Adama)

Tanto en las entrevistas y grupos de discusión así como en la consulta y en las charlas de prevención del VIH/sida hemos podido constatar que existía una cierta convicción de que en España se les retiraba *demasiada sangre*.

Pero yo no tengo mucha sangre, y ahí me quitan mi sangre... (Paul)

El sentimiento de *miedo* que aflora a raíz de esta percepción de los análisis también puede estar ligado a un *desconocimiento de la cantidad de sangre que tenemos en el cuerpo y la capacidad fisiológica para producir sangre*.

Algunos lo han hecho pero yo no porque dicen que cuando vas a hacerte un análisis de sangre, te sacan cinco tubos, y cuando te quitan cinco tubos, después ya no hay recuperación. (Adama)

Las diferencias entre los modelos sanitarios también son un factor relevante: mientras en España se aboga por *modelo de hábitos saludables* y se le otorga especial importancia a la prevención, en África subsahariana es más habitual el *modelo mágico y/o paliativo*”³

El africano no lo hace cada mes o cada dos meses...eeh.... ir al hospital, vamos, a ver cómo está de salud [Joséphine: “Nosotros vamos cuando es necesario”]. Pues eso, cuando es necesario. Por ejemplo, a mí me duele la cabeza.. Bueno, pues voy a ver a mi médico [...] Pero, como vosotros... aunque no tengamos nada, ir así, para ver si tenemos algo... bueno, el africano no lo hace así. (Mamadou)

La falta de interés por realizarse análisis de sangre también está relacionada con el miedo a descubrir que tenemos alguna enfermedad. La *imposibilidad de trabajar* a causa de ello o la creencia de que esos datos podrían ser transferidos a la policía u otras instituciones y tener como consecuencia la *expulsión del país* refuerza este temor a realizarse análisis de sangre, según los comentarios y preguntas que muchos inmigrantes de origen subsahariano han planteado en las charlas de prevención del VIH/ sida impartidas por la UMT.

En ocasiones, también se puede percibir el posible vínculo entre el miedo a saber qué nos sucede y el *estigma* que acompaña a muchas enfermedades, especialmente al *VIH/sida*.

[...] Es el miedo a saber qué se encuentra dentro de ti. (Joséphine)

No estás tranquilo...si te van a decir que, bueno, tu vida está arruinada, no hace falta saberlo [...] Hay gente que no quiere saber nada. Incluso si algo les duele, prefieren morirse así antes que saber la verdad. (Mamadou)

Otro elemento relevante es el grado de contacto y la valoración de los centros de salud y hospitales en los países de origen. En Uganda, por ejemplo, hay un curandero para cada 200/300 personas, mientras que sólo hay un médico para cada 20.000 personas⁴.

Con respecto al VIH/sida, la doctora Sandra Anderson, de ONUSIDA de Sudáfrica, afirmó que los curanderos tradicionales tienen un papel clave en las sociedades africanas y contribuyen de manera eficaz a los esfuerzos de prevención y tratamiento del VIH/sida⁴.

En los discursos de los inmigrantes, se puede apreciar la buena reputación de la *medicina tradicional*, tanto por razones de calidad como por razones económicas.

Los medicamentos tradicionales, los medicamentos...los marabouts, es mejor que ir al hospital. Porque, sabes, en el hospital no te cuidan bien y entonces... (Mamadou)

Es mucho dinero, la gente, la gente allí es pobre, no puede pagar. (Buba)

Además, las *características epidemiológicas* también pueden influir en el hecho de estar más o menos habituado a ciertas pruebas diagnósticas. Por ejemplo, en África, la gente está más acostumbrada a la prueba de la “gota gruesa”, utilizada para detectar la malaria y para la cual se necesita menos cantidad de sangre.

[...] en África, cuando te van a hacer un análisis de sangre, te sacan, más o menos, una o dos gotas de sangre. Te pinchan con una aguja, la sangre sale y con eso hacen el análisis, mientras que aquí es diferente. No sé si sólo ocurre con nosotros, los inmigrantes, o si a todo el mundo les sacan tantos tubos. (Adama)

Pero cuando pensamos que un tubo es suficiente para hacer un análisis, nos preguntamos, ¿por qué nos llegan a sacar hasta seis tubos? (Lamine)

En ambos discursos precedentes podemos observar el *sentimiento de desconfianza* que se crea a raíz de las diferencias culturales anteriormente citadas, reforzado por el desconocimiento acerca del funcionamiento del sistema sanitario español. Al no saber qué se hace con la sangre tras los análisis o si a los españoles les realizan las mismas pruebas que a los inmigrantes, pueden surgir falsas creencias como que la sangre se reutiliza o incluso se vende.

Pregunta: “Si en tus análisis se ve que no tienes ninguna enfermedad...”

Bafo: Es la sangre buena”.

Pregunta: “¿Crees que se le da a otra gente?”

Bafo: “Si a una persona le falta sangre, sí”.

La confusión entre análisis de sangre y donación de sangre va unida a la distinción entre sangre “buena” o “limpia” y sangre “mala”. Si la sangre de los análisis es “buena” o “limpia”, es decir, si la persona no tiene enfermedades ni hábitos nocivos para la salud, el hospital la podría utilizar para dársela a aquellas personas que lo necesiten.

Verifican tu sangre para saber si tienes una buena sangre. Lo cogen, no lo tiran, claro. Es lo que se le da a las otras personas. (Mamadou)

Porque si dices que no fumas, no bebes, te cogen [Joséphine: Te cogen más sangre] ¡Mucha! Si les dices que fumas, y que tomas tal y cual, te sacan un poco y te dejan [...] Porque te sacan mucha sangre para dársela a los otros. (Mamadou)

En ocasiones, también existe desconfianza hacia los servicios sanitarios del país de origen.

[...] mucha, mucha gente no tienen sangre limpia [...] puedo ver que eso en África entera. Y no sé en toda Europa, a lo mejor es así o no” [...] Vas al hospital y te dicen [...] no tienes sangre en el cuerpo [...]. Y el doctor tiene que conseguirte una nueva...sangre. Y tiene que ponerte la sangre...dentro del cuerpo [...]. Alguna gente no lo sabe, a lo mejor es animal, perro, sangre de animal o sangre de muertos, no lo saben, sólo la traen al hospital. Y cogen esta sangre...y la ponen en tu cuerpo, ¿entiendes? (Paul)

Muchas de las opiniones reflejadas tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión dejan entrever que el hecho de tirar la sangre no les parece algo normal y que, en efecto, les preocupa a dónde va a parar dicha sangre.

¿Después de los análisis? Es lo que quiero saber, ¿qué hacen con mi sangre? Te dicen que los resultados están bien... ¡pero después! ¿Dónde está mi sangre? A lo mejor se la han dado a la señora X o Z... (Joséphine)

Por otra parte, el hecho de donar sangre a miembros de la familia en caso de que estos los necesiten también aparece como una práctica con la que están habituados.

Si tu hermano está enfermo, en África, si tu hermano está enfermo, te sacan la sangre para dársela. (Salif)

Si yo tengo mucha sangre, si mi mujer o mi hermano están enfermos, si mi padre está enfermo, si mi sangre y su sangre es la misma, me pueden sacar sangre para dársela, ¿no? (Buba)

La sangre es un vínculo muy estrecho que une no solo a los miembros de una familia sino también al clan. Además de la unión que establece entre las personas, también se le atribuye efectos benéficos y maléficos en función del contexto⁵.

En diferentes países subsaharianos, la sangre de animales sacrificados se vierte en la tierra como ofrenda a dioses y antepasados, y también se utiliza en ritos de purificación⁶, o en prácticas adivinatorias para la predicción de las lluvias⁷.

Las diferentes representaciones simbólicas de la sangre están relacionadas con lo que algunos antropólogos denominan “los tabúes de la sangre”⁸. En efecto, tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión, los participantes no han mencionado directamente el valor simbólico de la sangre.

Pregunta- *Si no vas al hospital. ¿Cómo se sabe si alguien está enfermo?*

Suari: *La persona cambia, pierde peso. Cambia el color de los ojos, de la sangre.*

En este fragmento de entrevista podemos observar como la sangre (y en concreto su color) se vincula con el concepto de salud y enfermedad. Esta caracterización de la sangre (diferentes colores, olores, texturas...) se produce en diversas culturas africanas. Los Lobi de Burkina Faso, distinguen, por ejemplo, entre sangre *roja* (la de las venas), *blanca* (el esperma) o *negra* (sangre catamenial o sangre vomitada, coagulada o enferma)⁸.

Las mujeres Lobi pueden echar un conjuro sobre las amantes de sus maridos utilizando la sangre de la menstruación (“sangre negra”). La persona a la que se le eche el conjuro comenzará a palidecer, a adelgazar, y su sangre se volverá *mala*⁸, se modificará su movimiento de manera que se calentará, y se volverá más espesa y pesada pudiendo llegar a causar problemas circulatorios graves.

El vínculo existente entre la sangre y las prácticas de brujería o magia negra pueden influenciar en el hecho de que algunos inmigrantes no quieran hacerse análisis de sangre⁹.

¿Cómo superar estas barreras culturales en un programa de prevención del VIH/sida?

En España se está produciendo lo que se denomina fenómeno del “inmigrante sano”¹⁰. No obstante, se ha detectado que al menos el 33% de los inmigrantes seropositivos que residen en España han adquirido el virus en nuestro país¹¹.

Los programas de prevención que trabajen con este colectivo deberán tener muy presentes las características lingüísticas y culturales para lograr que la información llegue de forma efectiva.

El mediador deberá llevar a cabo labores de documentación y observación para detectar aquellas diferencias culturales que haya que tener en cuenta a la hora de elaborar el programa. La participación activa de los colectivos destinatarios en esta primera fase es esencial para conocer sus puntos de vista, sus dudas y sus preocupaciones. De este modo,

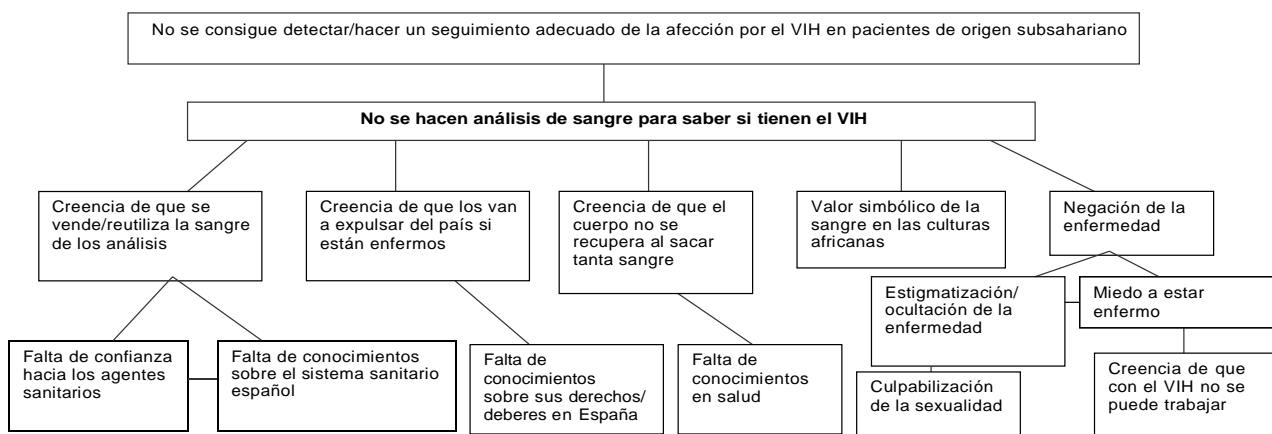
también podremos conocer mejor los diferentes conceptos de salud y enfermedad, los tabúes relacionados con el sida, y la influencia de la religión. Por ejemplo, en el caso de la religión musulmana, la enfermedad se vincula a un sentimiento de culpabilidad: el hombre es el propio responsable de la enfermedad debido al quebrantamiento de normas religiosas⁹.

Si tenemos en cuenta que el África subsahariana es la región del mundo más afectada por VIH/sida y al mismo tiempo, el acceso al tratamiento es mucho más restringido que en los occidentales, podremos entender que el miedo a descubrir una posible infección por VIH provoca que muchos de estos inmigrantes no quieran hacerse los análisis de sangre.

Esta negación de la enfermedad también va unida a la estigmatización hacia las personas seropositivas y la identificación de esta infección con la muerte.

Todos estos problemas se organizaron según el enfoque del marco lógico, empleado en proyectos de cooperación para el desarrollo y acción social.

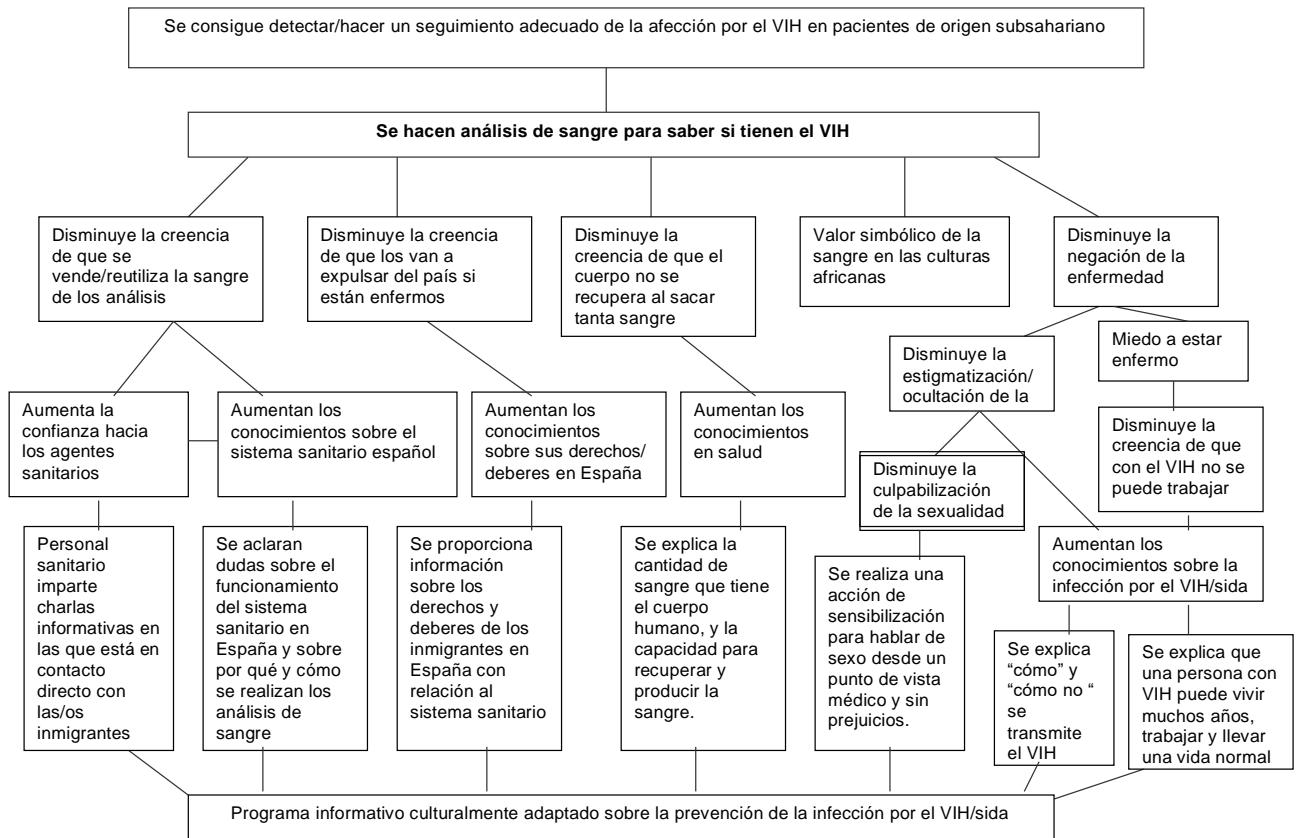
ÁRBOL DE PROBLEMAS



Una vez identificadas todas las causas que explican la reticencia a hacerse análisis de sangre por parte de los inmigrantes subsaharianos, intentamos plantear las soluciones mediante otro árbol en el que se invirtiesen los efectos y finalmente se redujera la posibilidad de detecciones tardías del VIH/sida evitando la desconfianza y el alejamiento de este colectivo de los servicios sanitarios españoles. La herramienta empleada: charlas

informativas culturalmente adaptadas sobre la prevención del VIH/sida y trípticos informativos en los que se haga referencia a los análisis de sangre.

ÁRBOL DE SOLUCIONES



Como se puede observar en el árbol, la estrategia principal fue proporcionar la información necesaria para que los inmigrantes comprendieran la utilidad de los análisis de sangre para la detección del VIH/sida. Asimismo, se dio especial relevancia a toda aquella información que permitiese entender el funcionamiento del sistema sanitario español y frenase la aparición de falsas creencias y el sentimiento de desconfianza hacia el personal sanitario. Las competencias sociales del intérprete en los SSPP: la empatía, el interés, el compromiso, las habilidades interpersonales y la sensibilidad¹² cobran especial importancia durante la charla educativa a la hora de mediar entre el personal sanitario y los inmigrantes y conseguir un entendimiento mutuo entre estos dos colectivos.

La información oral, proporcionada en las charlas por médicos o enfermeras, e interpretada a la lengua de los destinatarios por mediadores interculturales con formación en T/I en los SSPP, es una herramienta muy valiosa para garantizar una información completa y una comunicación eficaz.

La combinación de materiales informativos escritos, traducidos y ampliamente ilustrados es de gran utilidad ya que se convierte en un material de consulta y permite que la información llegue a aquellas personas que no pueden asistir a la charla.

Conclusiones

El mediador intercultural debe poseer competencias multidisciplinares tanto dentro del ámbito de la traducción e interpretación como de la investigación. Debe valerse de diferentes instrumentos para superar barreras culturales y lograr un entendimiento mutuo entre los inmigrantes y los proveedores de los servicios sanitarios encaminados hacia el respeto y el reconocimiento del “otro”.

En el caso específico de la sangre, tras esta investigación, se optó por proporcionar información (tanto en charlas como en folletos informativos) acerca de por qué nos sacan “tanta” sangre para los análisis, qué se hace con esa sangre una vez analizada y cómo somos capaces de producir y recuperar la sangre. Además, se destacó el carácter confidencial de los resultados diagnósticos y se comentaron los derechos y deberes de los inmigrantes con respecto al sistema sanitario español.

Este trabajo pretende servir de herramienta para todos aquellos mediadores interculturales que trabajen con inmigrantes de origen subsahariano así como promover nuevas investigaciones para mejorar la calidad de la práctica de los traductores e intérpretes en el ámbito sanitario.

Referencias bibliográficas

- Amezcuca, M. (2000) "El Trabajo de Campo Etnográfico en Salud. Una aproximación a la observación participante", en *Index de Enfermería* (edición digital). Documento disponible en: http://www.index-f.com/index-enfermeria/30revista/30_articulo_30-35.php (Consultado: 10 de noviembre de 2007).
- Canales, M. y Peinado, A. (1994) “Grupo de discusión” en, Delgado, J. y Gutiérrez, J. *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Seoane, P. (2006) "Aproximación cultural para la atención sanitaria de las personas inmigrantes". *Jornada sobre inmigración, interculturalidad y salud*. Agencia Laín Entralgo. Madrid.
- Bodeker, G., Kabatesi, D., King, R., Homsy, J. (2000) "A regional Task Force on Traditional Medicine and AIDS" en *Lancet*. 355:1284

- Testart, A.(2006) "Un symbole ambivalente" en *Revue TDC*. Documento disponible en: <http://www.cndp.fr/revueTDC/910-80663.htm>. (Consultado: 15 de noviembre de 2007).
- Fred-mensah, B.(2001) "L'Adzina: Un système autochtone de jugement par jury à la frontière Ghana-Togo" en *Les connaissances autochtones des approches locales pour un développement global*. Documento disponible en: http://www.worldbank.com/afr/ik/french/IK%20Comp_French.pdf
- Roncoli, C., Ingram, K. Kirshen, P. Jost, P.(2001)"Burkina Faso : Intégrer les prédictions locales et scientifiques des pluies" en *Les connaissances autochtones des approches locales pour un développement global* Documento disponible en: http://www.worldbank.com/afr/ik/french/IK%20Comp_French.pdf
- Cros, M. (1990) *Anthropologie du sang en Afrique*. Paris: L'Harmatan.
- Consejería de Salud y Consumo (2004). Documentos Técnicos de Salud Pública.
Inmigración, Salud y Servicios sanitarios. La perspectiva de la población inmigrante.
- Castillo, S. (2006) "La salud en la población inmigrante y la infección por VIH" en *La prevención de la infección del VIH/sida en la población inmigrante*. Madrid: Centro de publicaciones del Ministerio de Sanidad y Consumo. Castilla, J., Sobrino, P., Lorenzo, J.,
- Moreno, C., Izquierdo, A., Lezaun, M. et al (2006) "Present situation and future perspectives of the epidemic of HIV and AIDS in Spain" en *An Sist Sanit Navar*. 29. pp. 13-25
- Hertog, E., Reunbrouk, D.(1999) "Building bridges between conference interpreters and liaison interpreters" en *Liason Interpreting in the Community*. Anveres:Van Schaik.

**IS THERE ROOM FOR ACCURACY?
OR HOW TO CONVEY A MESSAGE IN INTERVIEWS AT THE POLICE HEADQUARTERS IN
SALENTO, ITALY**

Paola Scoletta

Facoltà di Scienze Sociali, Politiche e del Territorio

Università del Salento – Lecce, Italy

This paper stems from my experience as a practitioner in public service interpreting and particularly in police settings as a Chinese-Italian interpreter from 2000 to 2005. The need for an interpreter during police interviews at the police headquarters of Lecce, Italy, was seen as an indispensable tool in interlingual communication between the police officers and the Chinese migrants, since Chinese speakers of Italian did not provide the necessary ‘neutrality’ the police officers would expect. The inadequate awareness of the implications involved in these contexts soon revealed to be an obstacle to successful mediation. The police officers expected a neutral attitude, ignoring that any specific situation required a ‘cultural link’, due to verbal and non-verbal communication gaps. Cross-cultural communication in intercultural mediation presupposes a wider awareness of the concept of culture and highlights the vagueness of the boundary between accuracy and effectiveness in interpreter-mediated encounters.

In this study, the terms ‘interpreter’ and ‘mediator’ will be interchangeable, under the assumption that an interpreter in social settings has the multifaceted task of acting as a ‘cultural broker’.

The world today is characterized by an ever growing number of contacts resulting in communication between people with different linguistic and cultural backgrounds. Communication takes place because of contacts within the fields of business, military cooperation, science and education, mass media, tourism, but also migration, brought about by economic, religious or political reasons. Migration inevitably brings together people of varied nationalities, religions, customs, history, language, traditions, values, and everything else that defines their cultural identity.

In all of these communicative situations, communication must be as productive as possible, in order to avoid misunderstandings and breakdowns. Hence, the analysis of linguistic and cultural similarities and diversities – in all their expressions - becomes the necessary device which plays an active and constructive role, aimed at achieving successful cross-cultural communication in what Wadensjö (1998) calls “interpreter-mediated encounters”. This definition can give rise to possible misunderstandings, because it encompasses the concepts of ‘interpreting’ and ‘mediation’. In this paper, these concepts and their implications, are seen as two aspects of the same activity: that of conveying the messages of the interlocutors belonging to different cultures, by means of linguistic devices. In other words, interpreters are not considered as simple bilingual experts, but rather as professionals supposed to ‘bridge’ linguistic and cultural peculiarities.

The most recent available data on migration account for 175 million persons living in a country that is different from their homeland (Pontifical Council for the Pastoral Care of Migrants and Itinerant People, *People on the Move*, 97, April 2005). According to migration experts, people move not so much because of the great differences between countries, but rather, when their situation and that of their families are such that they can no longer live according to local norms of safety, dignity and well-being (Melotti, 1991: 71).

Obviously, migration can give rise to a series of difficulties. When people in need are in a foreign country, where they do not understand the language and much less know its culture and legislation, they are in a very vulnerable position, or at least, they need a ‘cultural link’ between them and the host country.

The concepts of cross-cultural communication and its application are thus becoming more and more necessary in an area like Salento, in Southern Italy, which is increasingly proving to be a border area. As a consequence, it represents, more than ever before, a crossroads of ethnic diversity. In this perspective, cross-cultural communication plays a crucial role in the pursuance of integration and social inclusion. As a consequence, there is an increasing need for people to acquire necessary knowledge and skills and appropriate attitudes to achieve successful intercultural communication, especially in the interaction between distant cultures.

In this perspective, translation and interpreting are to be considered as only two facets of intercultural mediation, which stands out like a pattern of social intervention, especially when massive flows of migrants represent a challenge for the implementation of such a social practice.

In conditions in which migrants in Salento and its area experience different language, currency, culture, identity, laws and regulations, their situation requires even more attention: “they seem to develop the ability and availability to face, assess, relativize, and even dodge, avoid, elude and circle around the regulations and assets of a variety of countries” (Nonini and Ong, 1997).

Moreover, in different contexts, such as police settings with illegal Chinese immigrants, which will be examined below, the professionalism of the intercultural mediator is at stake, being it a more complex aspect, when compared to the already complex ethical attitude of a translator or an interpreter.

In this paper the focus will be on the Chinese community in Salento, which includes Lecce and its province, but a few data concerning immigration in Italy are relevant here. Traditionally known as a country of emigration, and later as a country of transit towards other countries of destination, Italy has now rapidly become a country of immigration. The immigrant entry to the job market has been identified as the main reason for the immigrant presence in Italy (Ambrosini 2001). In fact, it is estimated that 20 years after the first arrivals of immigrants to Italy in the 1980s, 650,000 foreign workers are regularly employed in Italy today (Caritas, 2001), whereas 360,000 seem to be working irregularly (Reyneri 2000).

These data are much more significant, if we refer to the rapidly-growing Chinese population in Italy. “The number of immigrants of Chinese origin in Italy – as for immigrants from other countries – has grown exponentially since the 1980s” (Ceccagno 2003: 195). This statement can be argued making reference to Pieke, who indicates that “Italy became the main destination country in southern Europe for migrants from the Zhejiang province in the 1980s” (Pieke 2004: 4).

In addition, according to the *Dossier Statistico Immigrazione*, providing data collected from the Italian Ministry of the Interior, in 2001 there were 60,000 Chinese regularly living in Italy. Nevertheless, this figure is quite approximate, since neither children nor illegal immigrants are included as permanent residents. The exponential increase in Chinese immigrants to Italy is also due to the Chinese regulations in terms of emigration. In fact, in 1985, China passed a new emigration law which allowed citizens to obtain a passport, as long as they could provide an invitation letter or a sponsorship from overseas (Xiang 2003: 26). The phenomenon of migration from China to Italy shows some differences also in terms of regions of origin. Before the beginning of migration from Fujian in the late 1980s, the overwhelming majority of Chinese in Italy came from the rural region of Wenzhou in the Zhejiang province. The second half of the 1990s coincides with an increase in the numbers of

new migrants, with a diversification of the migrants' regions of origin in China and with the mass legalization of the immigration status of most of the Chinese migrants in Italy and Salento, which comprises Lecce and its province. This means that Chinese living here do not speak only one language, since their different cultural backgrounds have given rise to a huge diversification of languages throughout China.

In all cultures, the world view has been shaped by religion. This is particularly true of China, where Confucianism and Taoism have significantly affected the course of everyday life. These religions represent a system of ethics and some sort of guidelines for personal conduct in daily life. Chinese culture, therefore, is entangled with social values deriving from Confucianism and Taoism with a combination of conservatism.

In fact, Confucianism emphasizes the hierarchy of relationships and collectivism. Each individual in society has a set of responsibilities and obligations to fulfil in the hierarchy which is based on kinship, age, experience, education, gender, geographical region, political affiliation, etc. In contrast to the Western individualistic and egalitarian culture, Chinese perceive themselves not as biological individuals but as intimately related to immediate kinship. Kinship often extends to friendship and an obligation is involved when one is called upon to render help. Failing to recognize this cultural characteristic may cause miscommunication. The idea of mutual supportiveness is implied in the Chinese culture, and the lack of such a prerequisite is likely to hinder the already unstable ground for 'strangers' – not belonging to the Chinese in-group - to be trusted by the Chinese.

R. Scollon and S. Scollon (1995) argue that Chinese societies seem to be organized as "community organizations". This concept involves the fact that individuals share a common history and common traditions. A direct implication of such a concept is that Chinese are likely to emphasize group harmony.

In East Asian cultures, more attention is paid to the general emotion quality of the interaction rather than the meaning of the phrases. Cultural expressions uttered by the Chinese are deeply rooted and grounded in their social pattern. Hence, Chinese speakers express affiliation and involvement in the interaction, also making use of non-verbal communication. Affiliation is defined as "the tendency to associate with others in general" (Wright 1999: 11), whereas "involvement is the capacity of an individual to give, or withhold from giving, his concerted attention to some activity at hand – a solitary task, a conversation, a collaborative work effort" (Goffman 1963: 43). In collectivistic cultures like the Chinese, every interaction undertaken with "insiders provides an opportunity to enhance their connection and affiliation with one another and deepens mutual (possibly life-long) friendship" (Anderson, Martin and

Zhong 1998: 121). This is connected with the idea of harmony which Gudykunst and Lee identify as the effect of learning collectivistic values and thinking about themselves as interconnected with other members of their group (Gudykunst and Lee 2001: 77).

The effects of such a cultural framework can also be seen in communicative situations. As members of a collectivist society, Chinese speakers produce their verbal and non-verbal behaviour in relation to their recipients (Yang 1996). Furthermore, it should be noticed that the results of non-verbal actions by Chinese speakers are culture-specific and differ from other language speakers (Yang 2003: 3), due to the basic socio-cultural differences between individualism and collectivism (Triandis 1990), as well as low-context culture and high-context culture (Hall 1976). High-context and low-context communication refers to the degree to which speakers rely on factors other than explicit speech to convey their messages. This tool, developed by Edward T. Hall, suggests that communication varies according to its degree of field dependence, and that it can be classified into two general categories -- high-context and low-context. Low-context and high-context communication refers not only to individual communication strategies, but may be used to understand cultural groups. Generally speaking, Western cultures tend to gravitate toward low-context starting points, while Eastern and Southern cultures tend to use high-context communication. Within these huge categories, there are important differences and many variations. Where high-context communication tends to be featured, it is useful to pay specific attention to non-verbal cues and the behavior of others who may know more of the unstated rules governing the communication. Where low-context communication is the norm, directness is likely to be expected in return (Riel).

The Chinese have a high-context and non-verbal style of communication. Cultural boundaries, in this case, become insurmountable because they are magnified by non-verbal communication. Non-verbal communication is commonly understood as the process of communication through sending and receiving wordless messages. Non-verbal communication includes facial expressions, tones of voice, gestures, and eye contact. It plays an important role in daily life, sometimes it is even more powerful than verbal interaction. Different gestures have different meanings. Different regions have specific gestures and emotions. However, due to different backgrounds and cultures, even the same gestures and emotions can take on different meanings for different people in certain contexts. This aspect, and particularly the consequent misunderstandings deriving from it, made my job as an interpreter in police settings a very hard endeavor, as will be discussed below.

When individuals speak, they normally do not confine themselves to the mere emission of words. A great deal of meaning is conveyed by non-verbal means - whether intended or not - which always accompany oral discourse.

Assuming that language is the “mirror of a culture” (Tsuda 1986), it can be stated that it can give rise to interference in cross-cultural communication. As a means of communication, language does not represent an objective means. In fact, language has been defined as “a system of organized and learnt symbols used to represent the inner experiences of a geographical or cultural community” (Samovar et al. 1981: 141). This involves the fact that each culture resorts to its language to transmit the ideas of its system of values on which it is grounded, like any culture. The well-known Sapir-Whorf hypothesis assumes that language offers a guide to the social reality, while serving as a means of communication. The implications of such an hypothesis include the fact that individuals who speak different languages think differently and generate different meanings. In the case of radically different languages and distant cultures, such as Chinese and Italian, this implication is particularly evident, and it broadens the communication gap. In addition, the exchange of meaningful information between two different languages is made more difficult when belonging to cultures which produce completely different systems of symbols, beliefs, attitudes, expectations and norms of behaviour. In order to improve cross-cultural communication, it is essential that those who act as intercultural mediators – be they translators, interpreters or mediators - research the cultures and communication conventions of the people who are likely to meet. This would minimize the risk of misunderstanding the real purpose of the mediated encounter. If these premises are not accomplished, miscommunication is more likely to occur, especially in non-verbal communication contexts between completely different peoples/cultures.

Despite the fact that this theoretical framework is widely recognized as a landmark in every kind of communicative interaction, the situation faced by Chinese immigrants in Salento during police interviews revealed that “*theoretical models* are substantially different from *actual cases*” (Wadensjö 1998: 4. Emphasis in the original). Even though today Salento has become a border area, public institutions have not yet achieved a cultural awareness of the efforts to be made towards effective communication: “the general case exists like an idea, while actual cases take place in reality, and each demands unique efforts from their participants” (Ibid.).

Interpreting and translating have always given rise to discussions on the issues of ‘accuracy’ and ‘translatability’, which have always characterized any discussion on the

activities of translators and interpreters. As it is often been agreed in academic and practitioner discussions, these two concepts still raise debates. It is commonly believed that the possibility or impossibility of elaborating concepts in a language different from that in which they have been conceived depend on several issues and specific situations. Similarly, the degree of ‘accuracy’ of an interpreted/translated session can be appraised on the basis of the room given to the effectiveness required in the communication context. However, this paper will focus on the implications of non-verbal communication in the specific context of police settings during Chinese-Italian interviews. Hence, accuracy will be referred to as the effect of what Taft considers “meaningful terms to the members of target audience” (Taft 1981: 58).

It is believed that non-verbal communication is continuous, while verbal communication is discontinuous. In addition, as we have seen, verbal activity never stands alone. Non-verbal action can be dynamic and spontaneous, but usually it is patterned by culture.

In such multiethnic and multicultural contexts, as a consequence of migrant arrivals, two or more cultures are in contact, and communication requires a third person who works as a bridge to convey different languages, systems of values and communicative models. In this respect, we refer to intercultural mediation - or “social mediation in multiethnic or multicultural contexts” (Giménez Romero 1997: 142. Spanish in the original) – as the intervention of third parties in multicultural contexts, oriented towards the recognition of the Other, as the mutual communication and understanding, learning and developing coexistence and institutional adjustment between social actors or culturally differentiated institutions. Knapp and Hall have focused on the idea that non-verbal communication occurs in face-to-face interactions (Knapp and Hall 2002: 7), which in turn are defined as situations in which “co-present individuals influence each other’s actions” (Marshall, 1998). As suggested by Wadensjö, “interpreting in face-to-face interaction is gradually becoming recognized as a part of the everyday life in public institutions” (1998: 69). In these contexts, one of the main problems concerns the field of intervention of this translation activity. According to Valero (2003: 5), the main point is: “[...] to establish communication with a specific public who constitutes a cultural and linguistic minority, [...] that does not recognize the new social reality of the host country”. Furthermore, in Wadensjö’s opinion, “the more diverse the respective parties’ ideas are, the greater the challenge for the interpreter as coordinator” (1998: 193). Some situations challenge the interpreter’s ability to act as a communication coordinator. In fact, when I tried to stop one or both speakers in order to explain the officer

that smiling is a representation of embarrassment for a Chinese, it gave rise to suspicion of a kind of ‘alliance’ with one party. This example shows how the idea of neutrality of the interpreter is challenged in police interviews, since his/her attempt to act as a coordinator of the speakers overlapping is often seen as an unrequired interference, instead of a necessary intervention to bridge the cultural gap in the interaction. This means that the attempt to be an effective mediator is considered as an inaccurate professional conduct. Institutions act under the assumption that mastering a language is enough in the activity of interpreting, and cultural implications are not a concern, because they hired an interpreter in order to have a neutral professional during the interviews. The lack of awareness is brought about by the scarce tradition in coping with immigration and language-related problems and inequalities.

On the other hand, the Chinese would expect some kind of help, as a result of ‘trustfulness’. As it has been mentioned before, the search for some sort of kinship with an interlocutor – in this case an interpreter – is essential to establish a smooth relationship, and consequently a willing attitude to cooperate and trust a ‘stranger’. Normally, a Chinese would not trust people belonging to the host culture, but in the case of police interviews, the Chinese must comply with the rules of communication established by local institutions, given the particularly strict context. My attempt to mediate between the quest for ‘alliance’ by the Chinese, and the strict adherence to criteria of neutrality, made the balance between ‘accuracy’ and ‘effectiveness’ alternatively sway, and sometimes shift towards one of the two interlocutors.

Another key element, emerging from the empirical observation of the effects of communication breakdowns in police settings, is the different meaning associated with eye-contact and gaze. For a successful interpretation of the utterance and its simultaneously conveyed non-verbal elements, it is crucial that there is a shared knowledge of the rules and codes of non-verbal communication, which are embedded in the participants’ culture. Therefore, if the participants have a shared understanding of non-verbal meanings, the mediator can also guess the non-verbal action of the speaker.

Predictability is extremely important for interpreters. In other words, because of the interpreters’ conscious or unconscious knowledge of the culturally determined non-verbal elements, they are able to guess what exactly is going to be said. Thus, predictability of meaning in the field of interpretation is not only a result of the interpreter’s general culture, but also a result of his/her ability to interpret non-verbal communication. Again, this aspect was misunderstood by the police officers, because it was interpreted as a sign of unrequested advocacy of the Chinese.

Usually, a Chinese can gaze at someone to indicate the request for speaker change (Yang 2003: 9). In my experience, a gaze at the interpreter meant that the article of the law, translated by the interpreter as it was in Italian – according to the well-known principles of accuracy and fidelity, both in terms of content and form -, was not clear, because the schooling level of the Chinese made the understanding of the legal language too complicated. Of course, I provided an explanation of the law using a lower register, but again this raised doubts about my neutrality in the police officers. The decision-making process on my part was aimed at producing an effective communication, trying to solve problems occurring in the communicative context.

When language skills are unequal, as in this case, clarifying the meaning will improve communication. Any repetition or clarification as a confirmation of understanding is not a sign of non-professionalism. Moreover, respecting the local communication formalities and styles, and watching for any changes in body language would show intercultural competence and allow a successful communication. The idea of strategy in the decision-making process is made clear also by Wills, who underlines this aspect: “The translator’s communicative competence includes both intercultural awareness and strategic or problem-solving competence” (Wills 1990: 26). Interpreters, as experts in intercultural communication, would need to be aware of the speakers’ needs and to take into account the expectations and background knowledge of potential listeners, in order to make decisions on appropriate translation strategies.

According to Taft:

A cultural mediator is a person who facilitates communication, understanding, and action between persons or groups who differ with respect to language and culture. The role of the mediator is performed by interpreting the expressions, intentions, perceptions, and expectations of each cultural group to the other, that is, by establishing and balancing the communication between them (Taft 1981: 53).

Intercultural mediation in public services has also the aim of balancing the relations of power between the sender and the receiver of the message, when they are in asymmetrical situations. The mediator performs a particular type of communication, hence, his/her intervention makes the interaction triangular. The mediator represents the two interlocutors, who communicate through his/her languages, thus occupying a complex in-between position. Actually, the first difficulty of intercultural mediation derives from the position held by the mediator in this triadic communication. His/her central role can give rise to a double risk,

which can be summarized by the well-known saying “risk to serve two masters” and betray both; hence, s/he is between the two parties and must keep a sort of emotional detachment.

The concept of neutrality is also underlined by Valero, who states that

[...] the translator or interpreter does not accomplish a mere linguistic transfer, but s/he joins his/her functions of coordination, mediation or negotiation of cultural or social meanings. The problem is to identify the precise boundary of this intervention. (Valero 2003: 7. Spanish in the original).

The call for neutrality and invisibility required by the translator or interpreter acquires more complex implications, when s/he is asked to act as an intercultural mediator. The mediator, or the interpreter in social settings, takes on a more active role in communication (Castiglioni 1997: 93-94). Following Martin’s suggestion, most scholars agree on the fact that impartiality constitutes part of the interpreter’s ethics; nevertheless, it is arguable that in real cases the boundaries of such impartiality are still disputed (Martin 2000: 218).

When performing as an interpreter in police settings, my basic concern was to be able to face different intercultural communication encounters. As it is widely acknowledged, intercultural mediation in public services is not supported by a great amount of theoretical underpinnings. This is why unanswered questions still fuel the uncertainty of how to perform the task of an intercultural mediator. The swaying balance between theory and practice makes experience in this field a valuable source of reference in similar, albeit not equal, situations. In my experience, the issue of overcoming the barrier of communication between Chinese and Italian - the desired effect of cross-cultural communication – was faced trying to understand the ways to relate to the Chinese culture, and to negotiate communication between Chinese and Italian interlocutors. The essential premise was to enquire into the interconnected nature of personal relationships and to unveil some of the guiding principles entangled with those relationships. In other words, the basic requirement was to grasp the way Chinese people communicate in verbal and non-verbal communication, especially in communicative situations of unbalanced power relations, taking place in police settings.

Albeit not exhaustive, the description of interpreter-mediated interactions in police settings where cultural diversity indicates that the effects of social aspects in intercultural communication are more multifaceted than what has previously been suggested in the literature on the subject. Insufficient language skills have been identified as being the largest problem. There are a number of reasons why people see language issues as the primary barrier to interaction. What can be probably argued here is that *communication* issues are much more

decisive for a successful interpreted interaction. The growing importance of cross-cultural studies can provide a hint for the best practice of intercultural mediators, who most of the times, perform their activity playing by the ear and trying to adopt and adapt theories to the ever changing situation-in-context.

The importance of increasing “cultural awareness” is a prerequisite to bridge the gap of cross-cultural communication. An accurate and effective cross-cultural communicator uses his/her knowledge to select message behaviour in each specific context, trying to cross over cultural borders, thus making the ‘silent language’ of non-verbal communication more powerful and effective. Understanding the behavioural values and norms held by interlocutors, i.e., the indirect and less open value of high-context society, could lead to overcome the conflict in communication. The focus of measures to be undertaken in this field should be on active solutions to face this reality that requires a social and ethical response. If societies with a high rate of immigrants avoid prejudices and stereotypes, as well as short-sightedness, a coexistence of cultures is possible, and effective communication will be the expected result.

Multicultural societies should look at countries like Spain, Australia, Canada or Sweden, which are developing programmes and training courses on translating and interpreting in social settings, as well as institutional awareness of the social value of the interpreter in these contexts, which aligns with the current social reality. Hence, it is desirable that the current experimental profile of the intercultural mediator, acknowledged by the Italian Ministry of the Interior, should be developed and ultimately professionally recognized as a social actor. This proposal should be acknowledged by public service authorities, which should thus allocate funds for in-service training, for public service staff on intercultural communication and working with interpreters, in order to provide reasonable working conditions for professionals in public services. These initiatives would lead to the shared objective of improving cross-cultural communication.

To this end, a joint effort by governments, institutions as well as academic institutions is to be made, in order to device policies based on the recognition of language rights and their implications not only in police settings, but also in any social context. The effects of such a turn would be to guarantee greater importance to active promotion of understanding across languages and cultures.

Bibliographical References

- Anderson, C.M., Martin, M. M. and Zhong, M. (1998) "Motives for Communicating with Family and Friends. A Chinese Study" in *The Howard Journal of Communication*, 9. pp. 109-123.
- Ceccagno, A. (2003) "New Chinese Migrants in Italy" in *International Migration*, 41: 3, Oxford: Blackwell Publishing Ltd. pp. 187-213.
- Giménez Romero, C. (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural", in *Revista de Migraciones*, 2. pp. 125-159.
- Goffman, E. (1963) *Behavior in Public Places*. New York: The Free Press.
- Gudykunst, W. B. and Lee, C. M. 2001. "An Agenda for Studying Ethnicity and Family Communication", in *The Journal of Family Communication*, 1: 1. pp. 75-85.
- Marshall, G. (1998) *A Dictionary of Sociology*. Oxford: Oxford University Press.
- Martin, A. (2000) "La interpretación social en España", in Dorothy Kelly (ed.). *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Granada: Comares, pp. 207-223.
- Melotti, U. (1991) "Specificità e tendenze dell'immigrazione straniera in Italia" in Maciotti, M. I. *Per una società multiculturale*, Napoli: Liguori. pp. 71-87.
- Nonini, D. M. and Ong, A. (1997) "Chinese Transnationalism as an Alternative Modernity", in Ong, A. and Nonini, D. M. (eds.). *Ungrounded Empires. The Cultural Politics of Modern Chinese Transnationalism*, New York: Routledge. pp. 3-33.
- Nord, C. (1997) *Translation as a purposeful activity*, UK: St. Jerome.
- Pieke, F. (2004) "Chinese Globalization and Migration to Europe" in Pieke, F. N., et al. *Transnational Chinese: Fujianese Migrants in Europe*. Stanford: Stanford University Press.
- Samovar, L. A., Porter, R. E. and Jain, N. C. (1981) *Understanding Intercultural Communication*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Riel, B. "The Intercultural Context: China", in <http://www.international-mobility.com/uk/intercultural/china.php>
- Scollon R. and Scollon, S. (1995) *Intercultural Communication*, Oxford: Basil Blackwell.
- Taft, R. (1981) "The Role and Personality of the Mediator", in Bochner, S. (ed.). *The Mediating Person: Bridges Between Cultures*. Cambridge: Schenkman, pp. 53-88.
- Triandis, H. C. (1990) "Cross-cultural Studies of individualism and collectivism" in Berman, J. J. (ed.). *Cross-cultural Perspectives*, Nebraska: Nebraska University Press.

- Valero Garcés, C. (2003) “Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos”, in Valero Garcés (ed.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, Colección Interlingua. pp. 3-33.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.
- Wills, W. (1990) “Cognitive Aspects of the Translation Process”, in *Language and Communication*, 10: 1. pp. 19-36.
- Wright, D. E. (1999) *Personal Relationships. An Interdisciplinary Approach*. Mountain View, CA: Mayfield Publishing Company.
- Xiang, B. (2003) “Emigration from China: a Sending Country Perspective” in *International Migration*, 41: 3. pp. 21-48. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- Yang, P. (2003) “Nonverbal Affiliative Phenomena in Mandarin Chinese Conversation”, Macquarie University, in <http://www.immi.se/intercultural/nr15/yang.htm>
- Yang, P. (1996) “A Comparative Study of Values in Cross-Cultural Communication” in *Foreign Language Education*, 17: 4. pp. 1-7.

**LA PROFESIÓN DE INTÉRPRETE JURADO ANTE LA HABILITACIÓN
DE LICENCIADOS EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN.
SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DE FUTURO.**

Francisco Javier Vigier Moreno
Universidad de Granada
Grupo de investigación AVANTI

En España, los intérpretes jurados llevan más de 150 años dedicándose a la traducción y a la interpretación en el ámbito de los servicios públicos. No obstante, esta figura se caracteriza aún hoy por su falta de definición y regulación, por el desconocimiento que sufre desde la sociedad y por la falta de reconocimiento y atención que recibe por parte de las autoridades. Desde 1996, los licenciados en Traducción e Interpretación que cumplan con determinados requisitos formativos pueden obtener el nombramiento sin necesidad de someterse a los correspondientes exámenes organizados por el Ministerio de Asuntos Exteriores. En este artículo se exponen los resultados más reveladores de un estudio sobre la habilitación como Intérprete Jurado por la vía de la acreditación académica, resaltando los principales cambios que ha supuesto para la profesión, la situación actual de este colectivo y las perspectivas de futuro que se vislumbran ante, por un lado, iniciativas como la Propuesta de Decisión Marco del Consejo relativa a determinados derechos en los procesos penales celebrados en la Unión Europea, y, por el otro, la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior. Además, se plasma la opinión que merecen los intérpretes jurados al organismo del que dependen, la Oficina de Interpretación de Lenguas, a partir de una entrevista realizada a su anterior Jefe de Área.

La profesión de Intérprete Jurado, la traducción jurada y la interpretación jurada

En España, existe una figura profesional reconocida por el Estado en el ámbito de la traducción e interpretación en los servicios públicos: el Intérprete Jurado (en lo sucesivo, IJ). Pese a la antigüedad de que goza, ya que esta actividad ha venido siendo objeto de regulación desde 1870 (Vigier 2007: 19), y al prestigio que se le suele atribuir, la profesión de IJ sigue siendo una gran desconocida para la sociedad en general, caracterizándose por una gran

indefinición en cuanto a sus competencias, por la falta de atención y reconocimiento que recibe por parte de las autoridades y por la confusión que genera incluso dentro del mundo académico de la Traducción y la Interpretación (en adelante TI), porque, pese a tratarse de una actividad profesional con un acceso férreamente regulado, no cuenta con un marco jurídico que determine sus derechos y deberes, su responsabilidad ni su estatus profesional, entre otros.

La propia denominación de IJ, así como los términos relativos a su actividad profesional (traducción jurada e interpretación jurada), dan lugar a confusión no sólo para el público general sino también para muchos estudiosos. En virtud de la legislación vigente sobre el nombramiento de IJ concedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores (en adelante MAE), la profesión se define indirectamente a través del reconocimiento de las actividades ejercidas por el mismo. Así, el Real Decreto 79/1996, de 26 de enero, establece que “las traducciones escritas u orales de una lengua extranjera al castellano y viceversa que realicen los Intérpretes Jurados tendrán carácter oficial” y que “los Intérpretes Jurados podrán certificar con su firma y sello la fidelidad y exactitud de sus actuaciones”. Se observa, pues, cómo ya el propio marco legislativo hace patente la paradoja de otorgar a alguien un título de *intérprete* para que realice también funciones de traductor¹. Es más, la traducción suele constituir la principal actividad profesional de los IJJ, por lo que muchos autores prefieren referirse a este profesional como *traductor jurado*, por su mayor dedicación a la traducción de textos escritos. Así pues, por IJ se ha de entender al profesional al que el Estado español confiere, por medio del MAE, dicho título, que le habilita para llevar a cabo traducciones, por escrito, e interpretaciones, oralmente, con carácter oficial, pues da fe con su firma y sello de la correspondencia fiel y exacta de sus textos traducidos o interpretados con respecto a los originales.

Por traducción jurada, por consiguiente, se ha de entender la traducción fiel y completa realizada por un IJ, que va acompañada de su sello y firma, y por tanto adquiere carácter oficial, surtiendo los mismos efectos jurídicos que el documento original. Una traducción jurada suele exigirse a instancia de las autoridades cuando se pretenden acreditar diversos hechos jurídicos, pero, en otras ocasiones, se solicita simplemente porque ofrece más garantías al cliente al hacerse el IJ responsable de la misma. La normativa vigente se limita exclusivamente a la certificación de la traducción jurada, que debe concluirse con la fórmula establecida por la Orden 8 de febrero de 1996, y a la revisión de las versiones efectuadas por IJJ, que, en caso de impugnación, corresponde a la Oficina de Interpretación de Lenguas (en lo sucesivo OIL) del MAE. Frente a la concepción más o menos extendida de identificar

traducción jurada con traducción de textos jurídicos, conviene subrayar que, al consistir simplemente en la versión traducida a una lengua de un texto original redactado en otra, los documentos que pueden ser objeto de traducción jurada son de muy diversa índole:

Una tipología textual extensa no daría abasto con lo que puede ser requerido a un traductor o intérprete jurado: desde una grabación policial de un intercambio de cocaína, la traducción de un prospecto médico a su vez mal traducido, que provocó la muerte por envenenamiento a trescientas personas en una boda, los eslóganes publicitarios de una bebida refrescante, la correspondencia epistolar de un político corrupto o el certificado de defunción de un bebé en un país extranjero a causa de una posible negligencia médica. Pero también una simple diligencia informativa, la traducción de un capítulo del código civil o un recorte de periódico (García-Medall 1997: 69).

A su vez, por interpretación jurada ha de entenderse la actividad de traducir en la modalidad oral desempeñada por un IJ. La legislación vigente, en cambio, no establece cómo se ha de certificar una interpretación jurada, y, según nos han hecho constar diversos profesionales consultados, basta con prestar “juramento ante el tribunal de traducción fiel y exacta” (nótese nuevamente la confusión reinante en la Administración en cuanto al ámbito terminológico que envuelve la actividad del Intérprete Jurado) y firmar dicho juramento con el nombre y número del DNI. No obstante, como ya se ha aludido, los intérpretes jurados han experimentado un distanciamiento del ejercicio en el ámbito oral debido, en gran parte, a la laxitud de la legislación española, que permite que cualquier persona pueda actuar como intérprete tras haber prestado juramento y que limita el derecho a la asistencia de un intérprete gratuito de oficio al ámbito penal. No obstante, sí es frecuente que los IJJ actúen en calidad de intérpretes ante Notario y en los procedimientos civiles y mercantiles a instancia de parte, si bien “se trata de una simple costumbre” y no de “algo establecido legalmente” (Aldea *et al.* 2004: 89).

Por último, en su calidad de fedatario público, al IJ se le pueden exigir responsabilidades tanto civiles como penales en caso de errores o inexactitudes en su ejercicio profesional. Pero, esta responsabilidad que se le exige a los IJJ no la recompensa el Estado con otros privilegios que sí otorga a otros profesionales con condición de fedatarios públicos, como los notarios, que sí cuentan con un colegio profesional que los ampare y vele por sus intereses, un ámbito de actuación claramente definido y aranceles de obligado cumplimiento (Monzó 2005: 156).

La habilitación mediante acreditación académica: cambios en la profesión

La aprobación del Real Decreto 79/1996, de 26 de enero, dio lugar a diversas modificaciones en la regulación del nombramiento de IJ, como la concesión de oficialidad no sólo a las traducciones sino también a las interpretaciones tanto directas como inversas y la aprobación del nuevo sistema de exámenes conducentes al mismo. Además, se estableció la exención de estas pruebas para los licenciados en TI que acrediten haber recibido una “preparación específica en traducción jurídica y económica e interpretación oral en la lengua o lenguas para las que se solicite el nombramiento”. La legislación sucesiva ha venido restringiendo esta *nueva* vía de acceso, hasta llegar a la normativa vigente. Así, en conformidad con la ORDEN AEX/1971/2002, de 12 de julio, los licenciados en TI que hasta el momento quieran conseguir el nombramiento de IJ con exención de examen deben acreditar haber superado un mínimo de 16 créditos en interpretación y de 24 créditos en traducción jurídica y/o económica en asignaturas de la licenciatura.

Este sistema actual, que prevé al mismo tiempo el acceso al ejercicio mediante la superación de unas pruebas calificadas por más de uno como complejas y la habilitación casi automática para licenciados en TI², suscita todo tipo de opiniones, que suelen diferir en función de si las expresan IJJ que han obtenido su nombramiento por la vía del examen (en estos casos, se cuestiona especialmente la legitimidad del acceso mediante acreditación académica) o bien si se trata de la opinión que merecen los exámenes en la esfera académico-universitaria (se manifiestan reservas en cuanto a la validez de las pruebas como instrumento de selección de traductores y, sobre todo, intérpretes competentes):

Carece de toda lógica el hecho de que existan dos vías para obtener el nombramiento de Intérprete Jurado, siendo una de ellas casi automática y la otra a través de un examen de suma dificultad. Este doble sistema de habilitación no solo capacita para la traducción jurada a personas que por el mero hecho de ser licenciados en Traducción e Interpretación pueden obtener la habilitación, sino que incrementa innecesariamente el número de intérpretes jurados. Tampoco parece justa la homologación automática frente al examen público (Cáceres 2004: 145-146).

Mucho se podría discutir acerca de la *suma dificultad* de unos exámenes que no incluyen ninguna prueba específica de interpretación, avalar la preparación de los licenciados precisamente por el *mero hecho* de superar satisfactoriamente un periodo cuatrienal de estudios universitarios encaminados a la formación específica de traductores y/o intérpretes y

de cursar asignaturas específicas en traducción jurídica y/o económica e interpretación, y cuestionar, incluso, si el aumento de profesionales, principal crítica a la habilitación de licenciados en TI, es o no necesario, ya que hasta la fecha no se ha conducido ningún estudio de campo sobre la demanda social de traducciones e interpretaciones juradas (Monzó 2002: 367).

Parece razonable pensar que la posibilidad de que los egresados de TI que hayan recibido una formación específica puedan solicitar el nombramiento de Intérprete Jurado sin la necesidad de someterse a los correspondientes exámenes constituye sólo una manifestación del proceso de adaptación que debe emprender esta profesión a la nueva realidad social y académica en que se ve inmersa. No sería lógico, siguiendo este mismo razonamiento, que hoy en día el Estado concediera la autorización para realizar traducciones e interpretaciones oficiales sin tener en cuenta a quienes confiere un título universitario oficial de traductor e intérprete. Esta habilitación mediante acreditación académica, no obstante, presenta importantes flecos, pues, al no especificarse el número de créditos destinados a la traducción inversa, por ejemplo, o la naturaleza de las asignaturas de interpretación que conforman la *formación específica*, no se garantiza que los egresados presenten una preparación que se adecue al ejercicio para el que habilita el nombramiento. Además, la acreditación de titulados en TI tampoco ha de percibirse como el anticipo de la eliminación de los exámenes de IJ, ya que la Universidad no podrá nunca abarcar la formación de profesionales de todas las combinaciones lingüísticas demandadas.

Con todo, lo que no se puede negar es la transformación que ha sufrido la profesión de IJ ante la llegada de licenciados en TI. Si tradicionalmente el número de profesionales era reducido, y, por tanto, se imponían tarifas muy altas (Mayoral 2003: 127), en la actualidad, como resultado de esta vía de acceso a la profesión, este colectivo ha experimentado un crecimiento extraordinario en el número de IJJ de las lenguas mayoritarias en que se imparte la Licenciatura en TI, a saber, inglés (sobre todo), francés y alemán. Según los últimos datos del registro de la OIL³, de los 6154 IJJ censados 3661 son de inglés, 1526 de francés y 673 de alemán, lo que supone algo más del 95% del colectivo. Además, más del 55% de todos los inscritos obtuvo su nombramiento con exención de examen por acreditación académica.

El análisis de la última lista de IJJ del MAE⁴, actualizada el 23 de octubre de 2007, arroja las siguientes cifras con respecto a los IJJ de lenguas mayoritarias en función de la vía por la que han accedido a la profesión:

VÍA DE ACCESO A LA PROFESIÓN	Lenguas			
	Alemán	Árabe	Francés	Inglés
Examen	93 (37%)	19 (90%)	154 (37,7%)	230 (22%)
Acreditación académica (TI)	132 (53%)	2 (10%)	254 (62,1%)	823 (76,5%)
Reconocimiento de título europeo	24 (10%)	-	1 (0,2%)	6 (0,5 %)
TOTAL	249	21	409	1059

Este aumento incuestionable ha ocasionado una consiguiente bajada drástica en la tarifas. Hasta tal punto ha llegado esta saturación en el mercado, y, por ende, la *popularización* de la traducción jurada, que, como apunta Peñarroja (2002), la profesión de IJ ha dejado de constituir una actividad a tiempo completo y se ha convertido en una actividad complementaria. Ya hace unos años, Way (2003: 343) ponía de manifiesto que para el 66% de los IJJ encuestados en su estudio la traducción jurada ocupaba menos de un 25% de su carga de trabajo y que sólo un 7,5% afirmaba dedicarse exclusivamente o casi exclusivamente a dicha tarea.

Como se puede observar, este incremento ha sido especialmente significativo en los IJJ de lengua inglesa, donde la proporción de IJJ nombrados mediante acreditación académica asciende a casi el 77% en la última lista. De las 23 universidades que imparten la Licenciatura en TI, todas ellas con la combinación español-inglés, hay doce que afirman estar en disposición de ofrecer una formación que cumpla con la normativa vigente en cuanto a la exención de exámenes de IJ para licenciados en TI de lengua inglesa, a saber, la Universidad Alfonso X El Sabio, la Universidad de Alicante, la Universidad Antonio de Nebrija, la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Europea de Madrid, la Universidad de Granada, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, la Universidad Pompeu Fabra, la Universidad Pontificia de Comillas, la Universidad de Valladolid, la Universidad de Vic y la Universidad de Vigo (Vigier 2007: 93). Esto conduce a que una cifra bastante elevada de egresados obtenga cada año el nombramiento de IJ de inglés, generalmente con la principal motivación de intentar encontrar una salida profesional más a sus estudios universitarios, como ya apuntaban los profesionales encuestados por Monzó (2002: 394).

Perspectivas de futuro para el IJ: ¿cambios en la profesión?

En la actualidad, nuestro mundo está siendo testigo de una movilidad de personas sin precedentes en los anales de la historia, y España, dentro del contexto de la Unión Europea, no constituye una excepción. Además, a este tránsito de ciudadanos se ha sumado la llegada masiva de emigrantes provenientes de países y culturas de lo más variopinto, hecho que contribuye, lógicamente, a incrementar el intercambio cultural, científico y económico entre España y muchísimos otros países. Esta tendencia, que no hace sino ir en aumento, supone un auge correlativo en el número de traducciones e interpretaciones en todos los ámbitos de la sociedad, por lo que es de esperar que también el número de supuestos en que se requiera la intervención de un IJ vaya a crecer en consonancia.

Como consecuencia de esta movilidad de personas y de estos movimientos migratorios, han aumentado, y van a seguir aumentando, las traducciones e interpretaciones juradas de lenguas minoritarias o *exóticas*. Estos servicios no se van a poder cubrir si se mantiene el actual reducido número de IJJ de estas lenguas, para las que en ocasiones no se convocan exámenes de IJ al no poder contar los funcionarios de la OIL encargados de la organización de dichas pruebas con el asesoramiento adecuado de expertos en tales lenguas (García-Medall 1998: 73). Según los datos del registro de la OIL aludido anteriormente, en España hay tan sólo un IJ de coreano y albanés, dos de ucraniano, siete de chino y doce de búlgaro, por citar algunos ejemplos de lenguas con una demanda en constante incremento⁵. Esta nueva necesidad de profesionales de lenguas minoritarias requerirá cambios en el acceso a la profesión, por ejemplo mediante la incorporación de nuevas especialidades en primeras lenguas extranjeras en TI, como el árabe (que ya se imparte en la Universidad de Granada desde el curso 2003/2004) o el rumano.

Asimismo, Cáceres y Pérez (2003) pronostican una mayor demanda de intérpretes en el ámbito judicial a raíz del establecimiento de los tribunales populares, al cobrar mayor importancia los testimonios orales en los juicios, que en nuestro país se han caracterizado por el mayor peso de las diligencias escritas, llegando a vaticinar un replanteamiento de las funciones de los profesionales:

La implantación de la Ley del Jurado ha otorgado una mayor preeminencia a las diligencias orales dentro de los procesos judiciales. (...) Esta mayor ponderación de las diligencias orales — una de cuyas manifestaciones más obvias es el recurso creciente a testigos cualificados o peritos que puedan informar a la sala y convencer/disuadir al jurado de una determinada versión de los hechos bajo la cuidadosa dirección del letrado que solicitó su

comparecencia ante el tribunal — podrían suponer importantes cambios también en lo que se refiere a las competencias tradicionalmente asignadas a los intérpretes. En otras palabras, no resulta descabellado afirmar que, a medio plazo, los intérpretes especialistas en ámbitos jurídicos podrían ser requeridos para realizar tareas de peritaje forense (Cáceres y Pérez, 2003).

Dicho esto, son dos los elementos que se prevé que en los próximos años puedan incidir decisivamente en la realidad de los IJJ, a saber, la creación del Espacio Europeo de Educación Superior (en lo sucesivo EEES) y la Propuesta de Decisión Marco del Consejo relativa a determinados derechos procesales en los procesos penales celebrados en la Unión Europea (en adelante PDMC).

El EEES va a tener consecuencias inmediatas en lo relativo a la habilitación para licenciados universitarios, al sustituirse el sistema de titulaciones universitarias por otro que, en nuestro país, va a tener que ajustarse a lo dispuesto por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre. En virtud del mismo, las universidades podrán proponer libremente “las enseñanzas y títulos que hayan de impartir y expedir”. Además, se establece que, en el año 2010, las enseñanzas ya deberán haberse adaptado a la nueva estructura de títulos de Grado (enseñanzas básicas junto a otras orientadas al ejercicio de actividades profesionales, que comprenderán finalmente 240 créditos), Máster (dedicado a la formación avanzada o especializada con una carga de entre 60 y 120 créditos) y Doctorado. Según la normativa, los planes de estudios propuestos por cada universidad han de ser verificados por el Consejo de Universidades y evaluados por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) antes de ser implantados. Para los títulos de grado, entre los referentes externos que podrán avalar la adecuación de una propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas se encuentran titulaciones similares en otros países europeos, informes de asociaciones profesionales y similares, y los libros blancos del Programa de Convergencia Europea de la ANECA.

El Libro Blanco del Título de Grado en Traducción e Interpretación de la ANECA (Muñoz 2004), llevado a cabo por 19 universidades mediante encuestas dirigidas a egresados, empleadores y docentes, se inclina por un título de grado generalista de 240 créditos de duración, propuesta aprobada por la unanimidad de los centros universitarios participantes. Siguiendo el espíritu del EEES, este título se articula en torno a una serie de perfiles profesionales relacionados no sólo con la traducción y la interpretación sino también con otros ámbitos relativos a la mediación lingüística e intercultural, entre los que no se encuentra el de IJ como salida profesional, a pesar del elevado número de egresados que reciben el

nombramiento. La única referencia que se hace a los IIJJ en el Libro Blanco, en el apartado en que se aborda la comparación de la licenciatura actual con otros estudios afines de distintos países europeos, sirve para justificar su exclusión de la propuesta:

La traducción e interpretación juradas merecen comentario aparte, pues se articulan legalmente de modos muy diversos en Europa. Por ejemplo, en Francia es competencia de los Tribunales de Apelación que, ante una vacante, nombran al solicitante previa consulta de su expediente. En Suiza hay que someterse a los requisitos exigidos por los distintos departamentos de justicia de los cantones. En Dinamarca, los egresados del master en traducción pueden registrarse como traductores jurados (en el Ministerio de Asuntos Económicos y Empresariales) y trabajar como intérpretes en los tribunales. Tan sólo la Universidad de Maguncia afirma que acredita para ello en el grado (Muñoz 2004: 32).

Así las cosas, como se expone más adelante, la OIL no se ha decidido aún a este respecto. Se desconoce, por tanto, si al final se establecerá, como a día de hoy, un itinerario formativo específico dentro del propio Título de Grado que permita a los futuros graduados obtener el nombramiento de IJ sin tener que superar los exámenes o bien se determinará la habilitación mediante acreditación académica para quienes cursen un determinado máster. En uno u otro caso, urge la necesidad de conocer qué nuevos criterios o requisitos van a establecerse para que los futuros graduados, o en su caso másteres, pueden habilitarse como IIJJ, para que las universidades que imparten la Licenciatura en TI en la actualidad puedan aprobar planes de estudios que cumplan con los nuevos preceptos y, por consiguiente, seguir ofreciendo a sus egresados esta salida profesional.

Por otra parte, la PDMC, que aspira a establecer normas mínimas comunes a todos los países de la Unión sobre determinados derechos procesales en el ámbito de lo penal, dedica cuatro artículos a la regulación del derecho a la traducción e interpretación gratuitas y de calidad. De especial interés para el IJ es precisamente este extremo con respecto a la *calidad* del servicio de traducción e interpretación prestado y la referencia a la cualificación que han de atesorar estos traductores e intérpretes, pues la aprobación de dicho redactado podría suponer un conato de regulación de la profesión que nos ocupa así como un incremento notable en la carga de trabajo de los IIJJ. No obstante, habida cuenta, fundamentalmente, de la mella que la puesta en práctica de esta iniciativa causaría en la partida presupuestaria destinada a la Administración de Justicia de los Estados miembros de la Unión Europea, todo apunta a que el texto final de la que entonces será Decisión Marco se limitará, en materia de

asistencia lingüística, al derecho a traducción e interpretación gratuitas, soslayándose el principio de calidad:

De este modo (...) se reduce todo el anterior articulado a dos únicos preceptos con exclusiva referencia al derecho a la interpretación y traducción gratuitas. Para nada, pues, han servido (o sirven aún) los desvelos de la Comisión europea a favor de propiciar un sistema de garantía de la calidad del servicio de interpretación y traducción prestado así como de su posible control (Jimeno 2007: 7).

La percepción de la OIL con respecto a la profesión de IJ

En este último apartado, se plasman, a partir de una entrevista realizada al entonces Jefe de Área de la OIL, don Jordi Baulés i Villà (Vigier 2007: 176-180), elementos que pueden resultar de interés para la comunidad profesional y académica, al ser contadas las ocasiones en que el organismo estatal encargado de la profesión de IJ se ha pronunciado sobre diferentes aspectos de la misma.

En primer lugar, llama la atención, por reiterado que no por inesperado, el desconocimiento generalizado que se afirma existe en la OIL con respecto a la investigación realizada en la Universidad sobre los IIIJ, prueba de la falta de comunicación, si no de sintonía, entre ambas instituciones.

Con respecto al actual sistema de acceso al nombramiento de IJ, la OIL afirma mantenerse en una posición absolutamente neutra, basada en la estricta aplicación de la legislación vigente. En cuanto a la opinión que merecen los exámenes, que sigue considerando principal vía de acceso, cabe destacar que no se prevé por el momento incluir una prueba específica de interpretación, en cuyo caso el Sr. Baulés sería partidario de la concesión de dos títulos diferentes, de traductor jurado y de intérprete jurado, tal y como ocurre ya para la lengua catalana y gallega (Vigier 2007: 45).

Con respecto a la habilitación mediante acreditación académica para licenciados en TI, la OIL se limita a velar por el cumplimiento de la normativa, siendo responsable del proceso administrativo anterior al nombramiento, que se califica de novedoso y, por tanto, complejo. Además, se subrayan las principales dificultades que rodean este proceso, de naturaleza administrativa (nomenclatura de las asignaturas), logística (personal reducido de la OIL) e incluso informática, llegando a aludir el caso de las solicitudes de los egresados de cierta universidad que sistemáticamente no se ajustan a lo dispuesto por la normativa. No obstante,

la OIL se muestra reticente a endurecer o perfilar los requisitos actuales, al considerar que daría lugar a mayores críticas de ciertas universidades.

En otro orden de cosas, las relaciones entre la OIL (MAE) y los IJJ se tildan de mínimas y difusas, ya que debido a la falta de regulación estas se limitan, principalmente, a la concesión del nombramiento. Asimismo, se mantiene que los IJJ se dirigen a veces a la OIL para realizar consultas acerca de cuestiones de formato y presentación de las traducciones juradas, y que ésta ha tenido que resolver determinados casos de abusos cometidos por IJJ (exigencia de tarifas desorbitadas) y de suplantación de la identidad de algún IJ (falsificaciones de sellos y firmas). En su papel de responsable de *revisora* de las traducciones juradas realizadas por un IJ, se reconoce que muy aisladamente deben intervenir ante impugnaciones. En clave anecdótica, se hace constar que la lista de IJJ es una de las secciones más visitadas de toda la página web del MAE, extremo que puede constituir un indicio de la demanda existente de servicios de traducción e interpretación juradas.

Por último, es reseñable que la OIL no haya decidido aún cómo se va a acomodar la normativa actual a la implantación del EEES, a pesar de admitir la perentoriedad de dicha adaptación. Ante las dudas de que el nuevo título de grado en TI vaya a incluir la formación específica exigible a un IJ, la OIL parte de la idea inicial de conceder el título de IJ a quienes cursen un máster específico, supuesto que cuenta con la principal dificultad de controlar el funcionamiento y garantizar la adecuación de dichos másteres. Además, se nos recuerda que el cambio de normativa en cuanto al nombramiento de IJ tendrá que incluir determinados procedimientos previstos por ley, como la consulta a todas las carteras ministeriales al tratarse de una modificación de la normativa, por lo que se antoja un proceso lento. No obstante, desde la OIL se confía en que se produzca, asimismo, algún trámite de consulta tanto con las asociaciones profesionales como con las universidades que imparten la Licenciatura en TI, proceso que a día de hoy no nos consta que se haya iniciado.

Conclusión

Se vuelve a demostrar la poca atención que la profesión de IJ recibe por parte de la Administración y de la Universidad, ya que, de un lado, el MAE aún no ha informado de los cambios normativos que se derivarán de la transformación del sistema de titulaciones universitarias con la creación del EEES y, del otro, ni siquiera la propuesta del nuevo Título de Grado, elaborada por las propias facultades de TI, ha considerado el del IJ como uno de los perfiles profesionales en torno a los que se articula la nueva titulación, pese al destacado número de licenciados que ejercen esta profesión.

Con todo, los IJJ aún tienen una principal meta que deben alcanzar: la revisión seria y crítica de la legislación española en cuanto a la provisión de traducciones e interpretaciones oficiales con garantías de calidad en estos servicios. Confiando en que iniciativas como la PDMC aceleren este proceso de profesionalización y regularización no sólo en España sino en todo el ámbito europeo, la solución pasa ineludiblemente por que los tres ministerios a los que principalmente atañe la profesión en la actualidad, MAE (responsable del nombramiento y de la supervisión del ejercicio de los IJJ), Justicia (el ámbito en que suele requerirse la intervención de estos profesionales) y Educación (principal responsable de su formación), sienten las bases de un estatuto que por fin dé cobertura jurídica a la profesión y regule pormenorizadamente su actividad profesional.

Notas

- (1) Esta denominación responde a razones históricas, ya que la profesión nació en el ámbito de la oralidad, según las primeras referencias *a intérpretes que juran* tanto en los inicios de la era colonial del Reino de España en el continente americano (Peñarroja 2004) como en la península en el siglo XVI (Konishi 2005).
- (2) También existe una tercera vía de acceso a través del reconocimiento de un título profesional europeo que se considere análogo al de IJ (Vigier 2007: 28).
- (3) Datos del Registro de IJJ del MAE a fecha de 17 de abril de 2007, facilitado por don Jordi Bauliés i Villà, entonces Jefe de Área de la OIL, mediante correspondencia electrónica el 10 de mayo de 2007.
- (4) En esta lista sólo figuran los datos de los IJJ que hayan enviado sus tarifas a la OIL en el mes de enero.
- (5) Según las estadísticas de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, ya en septiembre de 2007 residían oficialmente en España 113922 ciudadanos chinos y 113792 búlgaros (información disponible en http://extranjeros.mtas.es/es/general/tabla_06_sep07.html – última consulta: 08/12/2007).

Referencias bibliográficas

- Aldea Sánchez, Paloma *et al.* (2004) “Situación actual de la práctica de la traducción y de la interpretación en la Administración de Justicia” en Cruces, S. y A. Luna (eds. y coords.). *La traducción en el ámbito institucional: autonómico, estatal y europeo*, pp. 85-126. Vigo: Servicio de Publicaciones, Universidade de Vigo.
- Cáceres I. y L. Pérez (2003) “Antecedentes históricos y proyección futura de la figura de intérprete jurado en España” en *Hermeneus*, 5, pp. 19-42. Soria: Universidad de Valladolid. Documento disponible en <http://www.gitrad.uji.es/common/articles/PerezCaceres.pdf> (Consultado: 8 de diciembre de 2007).

- Cáceres Würsig, I. (2004) “La Oficina de Interpretación de Lenguas: desde sus orígenes a la actualidad” en Cruces, S. y A. Luna (eds. y coords.). *La traducción en el ámbito institucional: autonómico, estatal y europeo*, pp. 127-148. Vigo: Servicio de Publicacións, Universidade de Vigo.
- García-Medall, J. (1998) “Informe sobre la traducción e interpretación juradas” en Bueno, A. y Joaquín G. *La traducción: De la teoría a la práctica*, pp. 61-79. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Jimeno Bulnes, M. (2007) “El derecho a la interpretación y traducción gratuitas”. En *La Ley*, 6671, pp. 1-10.
- Konishi, K. (2005) “¿Cuándo empezaron a jurar? Una propuesta metodológica en busca del origen de la profesión” en *Butlletí de l'Associació de Traductors i Intèrprets Jurats de Catalunya*, Setembre 2005, s.pp.
- Mayoral Asensio, R. (2003) “Los cambios en la profesión del traductor o intérprete jurado en España” en Valero, C. *La traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. (ed.), pp. 127-132 Granada: Comares.
- Monzó Nebot, E. (2002) *La professió del traductor jurídic i jurat: descripció sociològica del professional i anàlisi discursiva del transgènere*. Tesis doctoral. Castellón de la Plana: Universidad Jaume I. Documento disponible en: <http://www.tesisenxarxa.net/TDX-1227102-130850/index.html> (Consultado: 8 de diciembre de 2007).
- ↓ (2005) “Investigar con los profesionales: colaboraciones de investigación-acción” en Monzó, E. y A. Borja (eds). *La traducción y la interpretación en las relaciones jurídicas internacionales*, pp. 153-169. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Muñoz Raya E. (2004) *Libro Blanco. Título de Grado en Traducción e Interpretación* (coord.). Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Documento disponible en: http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_traduc_def.pdf (Consultado: 26 de noviembre de 2007).
- Peñarroja Fa, J. (2002) “La habilitación profesional de traductores e intérpretes jurados. Matizaciones” en *Butlletí de l'Associació de Traductors i Intèrprets Jurats de Catalunya*, Primavera 2002, s.pp.
- ↓ (2004) “Historia de los intérpretes jurados” en *La linterna del traductor*, Número 9 Agosto del 2004. Documento disponible en: http://traduccion.rediris.es/6articulos_a.htm (Consultado: 6 de septiembre de 2006).

Vigier Moreno, F. (2007) *El nombramiento de Intérprete Jurado de inglés mediante acreditación académica: estudio de la formación específica en España*. Trabajo de investigación tutelada. Granada: Universidad de Granada.

Way, C. (2003) *La traducción como acción social: el caso de los documentos académicos (español-inglés)*. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada.

TRADUCCIÓN

LA TRADUCCIÓN DE INFORMACIÓN ESCRITA PARA INMIGRANTES

Åse Johnsen

Universitetet i Bergen

En esta ponencia se presentará un modelo para la evaluación de traducciones, desarrollado en relación con una investigación hecha a finales de los años 90 (Johnsen 2001), en la que se evaluó una serie de folletos informativos publicados para la comunidad hispanohablante en Noruega, la mayoría de procedencia chilena en aquel entonces. El objetivo fue evaluar la aceptabilidad de estos textos tanto como traducciones de sus respectivos textos originales, como textos meta que habían de cumplir una serie de funciones o escopos en la situación receptora. El modelo de evaluación también se puede utilizar en la producción de ese tipo de material.

Evaluación de traducciones

La evaluación de una traducción puede tomar como punto de partida la relación entre el texto original y el texto meta, denominado *parallel reading* in Lindquist (1986) o *retrospectiv assesment* in Chesterman (1997). Este método revela las diferencias que hay entre ambos textos y puede ser útil si uno quiere medir la relación entre el texto origen y el texto meta. Otro método es leer el texto traducido como texto independiente y ver si es un texto aceptable en relación a la situación de uso y al efecto que produce en los lectores meta. A este método Lindquist lo llama *innocent reading* y Chesterman *prospective reading*. Sin embargo, como señala Chesterman, es difícil saber qué efecto mide, el efecto intencionado por el autor o el efecto real en los lectores, y en el último caso, ¿quiénes son los lectores típicos de un texto? Chesterman propone usar este método para medir el escopo de la traducción en combinación con otros métodos.

Otro método de evaluación es el que Chesterman denomina *lateral assesment*, el cual consiste en comparar textos traducidos con textos paralelos, es decir, textos del mismo tipo escritos en la lengua meta. Este método pone énfasis en las expectativas que tiene una comunidad hacia cierto tipo de textos y la traducción puede considerarse buena si responde a esas expectativas.

En mi investigación me serví de los tres métodos mencionados: yo misma leí los textos origen y meta paralelamente, un grupo de lectores chilenos, tanto en Noruega como en Chile, leyeron los textos meta, comentándolos y contestando a algunas preguntas acerca de los textos y, por fin, para averiguar algunos aspectos concretos, comparé las traducciones con textos paralelos chilenos, o sea folletos informativos sobre más o menos los mismos temas tratados en las traducciones.

Funciones de textos – guía del traductor

La traducción se puede considerar un proceso de toma de decisiones en el que el traductor constantemente elige entre diferentes alternativas de expresión en la lengua y cultura meta, a todos los niveles del texto. Puede tratarse de elegir entre diferentes soluciones a nivel de léxico o sintaxis, o entre cómo tratar las referencias culturales y cómo compensar la divergencia entre los conocimientos previos sobre el tema por parte de los lectores origen y meta. La elección entre una u otra alternativa puede estar influida por muchos aspectos, por ejemplo, la situación comunicativa en sí, las características del texto origen, las funciones de los textos, el encargo de traducción, etc. Según las teorías funcionalistas, a los que me adhiero, lo que debe guiar al traductor en sus elecciones en el proceso de traducción es el escopo del texto meta, o sea la función que ha de cumplir la traducción en la situación en el que se va a usar.

Los folletos informativos suelen ser publicados por ministerios, direcciones estatales o entidades públicas o privadas, suelen ser breves, tener una corta vida y suelen ser didácticos /pedagógicos. En cuanto a categorías textuales, podemos decir, según la clasificación de Reiss (Reiss & Vermeer 1996:179), que son textos que se centran en la transmisión de contenido, tal como suele ser el caso de los textos informativos. Sin embargo, algunos de estos folletos tienen además un ligero componente de función operativa, ya que también intentan convencer al lector para que actúe de un modo u otro, por ejemplo en temas de salud o de nutrición. Ese componente persuasivo no está, sin embargo, tan presente como lo suele estar en un folleto de turismo o de tipo comercial. Podemos además añadir otra función, no textual, sino de uso: dado que los textos informativos proporcionan información sobre la sociedad de acogida del inmigrante, los textos han de ayudar al inmigrante en su proceso de integración en la cultura origen. De esa manera, lo que debe guiar al traductor en su proceso de tomar decisiones al traducir este tipo de material, debe ser tanto la función informativa y, en algunos casos la persuasiva, como la función de uso del texto, es decir la función integradora.

Modelos de evaluación – Nord y House

El modelo de evaluación aquí presentado fue desarrollado en base a los modelos de dos mujeres importantes dentro de los trabajos de traducción en las últimas décadas Christiane Nord y Juliane House. Ambas tratadistas se basan en modelos de análisis de texto, pero tienen diferentes puntos de partida. Nord trabaja dentro de las teorías de escopo con su propia versión de esta teoría, mientras que House basa su modelo en teorías pragmalingüísticas e interculturales y en el funcionalismo de Halliday. Para House es fundamental su concepto de equivalencia entre los textos, mientras Nord da más importancia a las relaciones entre personas: el traductor es responsable tanto ante el receptor en su situación de uso como al escritor (o iniciador) y la intención de éste. Por razones de espacio y tiempo no se pueden presentar los dos modelos en su detalle, sólo resaltaré los aspectos que han sido más relevantes para mi propio modelo de evaluación.

El modelo de Nord comienza con la situación comunicativa meta y la relación que existe entre el texto meta y esa situación. La idea básica es que el texto meta se debe adecuar a la situación receptora. Los cambios entre el texto origen y el texto meta se justifican, por tanto, en la medida en que ayudan a cumplir el escopo de la traducción. El modelo de House, por el contrario, comienza por el texto origen y considera fundamental la relación de equivalencia (en uno o varios niveles) entre el texto origen y el texto meta y, sólo en algunos casos, cuando se aplica un filtro cultural, considera justificados los cambios entre los dos textos. Por lo demás considera las discrepancias (*mismatches*) entre los textos como errores, ya sean estos patentes (*overtly errors*) o encubiertas (*covertly errors*).

Tanto para Nord como para House, el texto en sí es inseparable del contexto en el que se realiza la comunicación. Ambos modelos de análisis tienen, por tanto, como uno de sus propósitos el poder descomponer la situación comunicativa en factores (House, 1997:37, Nord, 1991:35-36). Sin embargo, los factores reciben un trato diferente en los modelos. En Nord, los factores extratextuales e intertextuales se analizan por separado, aunque por supuesto están entrelazados y uno se mueve constantemente entre un grupo y otro. El hecho de que este modelo resalte claramente los factores extratextuales ayuda, según mi parecer, a encontrar el escopo de la traducción. El modelo de House pone sobre todo énfasis en los factores intertextuales, ya que todo el análisis se basa en el material lingüístico: lengua y texto, y se analizan sus manifestaciones en relación al contexto situacional. House se basa en las categorías de registro de Halliday: Campo, Tenor y Modo, y cada una de ellas se analiza a nivel de léxico, gramática y texto, mientras que léxico, sintaxis y composición de texto componen tres de los ocho factores internos en Nord. Los elementos no verbales no tienen un

lugar determinado en el modelo de House, mientras que en Nord constituyen uno de los factores internos.

Nord considera el texto en su totalidad y su modelo sólo toma en consideración los errores de idioma cuando tienen importancia para el texto visto en su globalidad. En House, sin embargo, los errores patentes (entre ellos, errores de lengua) se enumeran al final del análisis. Esto lo considero especialmente relevante si las traducciones se han hecho a la lengua extranjera del traductor, tal como sucede frecuentemente en los países escandinavos.

En el modelo de Nord, hay lugar para considerar las estrategias explícitamente formuladas por el traductor, mientras que en el modelo de House la evaluación se hace siguiendo una teoría de traducción preestablecida y basada en la equivalencia.

Según mi modo de verlo, los factores externos se resaltan más fácilmente en el modelo de Nord, mientras que el modelo de House es el que mejor identifica todos los aspectos internos del texto, vinculándolos, hasta cierto grado, con la situación del texto origen. Sin embargo, su concepto de traducción se basa en el concepto de equivalencia y da importancia decisiva al texto origen, mientras que mi idea de traducción se inclina más hacia la teoría del escopo y considero que todas las desviaciones que hay entre el texto meta y el texto origen tienen que verse siempre a la luz de la situación comunicativa meta. Mi modelo de análisis, que se presentará a continuación tomará como punto de partida el modelo de House, en lo que a los factores internos se refiere, pero pondré más énfasis en la situación externa de los textos y para ello me baso en los factores externos de Nord. En mi modelo se evaluará además tanto el texto origen como el texto meta.

Modelo de evaluación para material escrito para inmigrantes

Antes de pasar al modelo de evaluación, conviene considerar el modelo de comunicación especial que constituye la traducción. Tomaremos como punto de partida el modelo de comunicación tri-situacional (situación origen, situación del traductor, situación meta) presentada en la figura 1. Comenzando por la situación origen tenemos un emisor que comunica un mensaje (flecha horizontal) a un lector. En comparación con los modelos lineales de comunicación, en este modelo se ha dividido el mensaje en asunto y texto, y la flecha vertical indica que la relación asunto/texto es flexible y que el emisor puede tomar en consideración los conocimientos previos del lector sobre el asunto o tema tratado. Si el escritor considera que el lector tiene pocos conocimientos previos sobre el tema, el escritor puede ajustar esto mediante más texto o ilustraciones, aspecto tomado de un modelo de comunicación desarrollado por Carol Henriksen para el lenguaje específico. La comunicación

se engloba en una situación comunicativa que abarca tanto el tiempo y lugar en los que se lleva a cabo la comunicación, como el contexto sociocultural en el que se mueven los usuarios de la lengua.

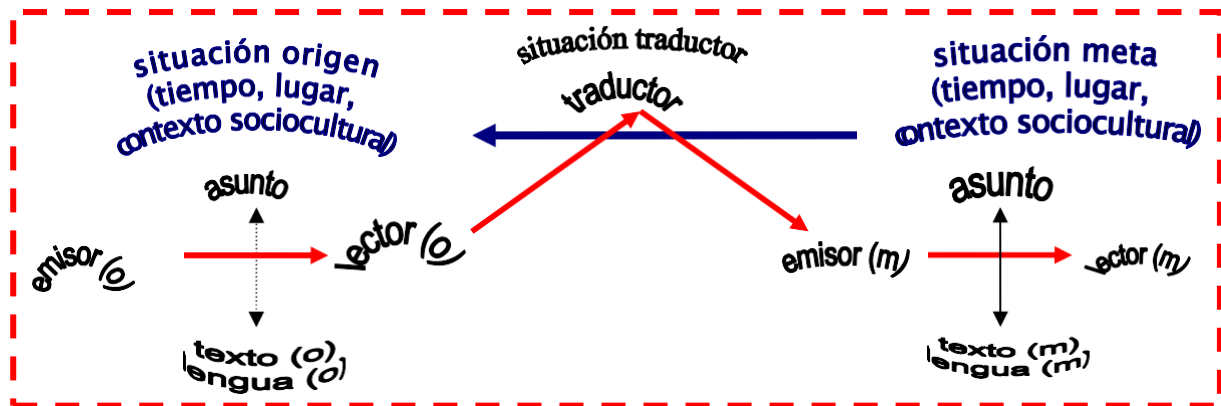


Fig. 1 El modelo tri-situacional de la traducción

En realidad el modelo es algo simplificado, ya que normalmente la situación del emisor y la del receptor no coinciden ni en el tiempo ni en el espacio, por lo menos no cuando se refiere a la comunicación escrita. En el extremo, tenemos la situación receptora o meta que es igual a la situación original. Dado que el traductor normalmente no pertenece al grupo intencionado de receptores del texto origen, ni tampoco es el emisor verdadero del texto meta, lo hemos colocado en una situación propia, arriba en el centro. Así tenemos un modelo tri-situacional. Lo que distingue la traducción de información para inmigrantes de otras traducciones, es el hecho de que el texto *no* se va a utilizar en la cultura meta, sino en la cultura origen. Por lo tanto, la situación meta coincide hasta cierto punto con la situación origen, relación aquí representada con la flecha gruesa que va de la situación meta a la situación origen. El tiempo de producción de los textos original y meta pueden variar, mientras que el espacio es el mismo, o sea, el país de acogida. El contexto sociocultural comprendido como el entorno en el que se va a utilizar el texto es, por lo tanto, el mismo, mientras que el contexto sociocultural comprendido como el bagaje cultural del lector no es el mismo. Ya nos ha enseñado la hermenéutica que siempre comprendemos un texto dependiendo de quiénes somos, en qué tiempo vivimos, las experiencias que hemos vivido y la cultura en la que nos hemos criado.

Añadimos ahora una cuarta situación al modelo de comunicación presentado en la fig.1: el del evaluador o crítico. En este modelo hemos colocado esa situación enfrente del

traductor por querer resaltar que son los textos los que se evalúan y no el traductor, ya que la traducción es un resultado no sólo del traductor, sino también del escritor del texto original.

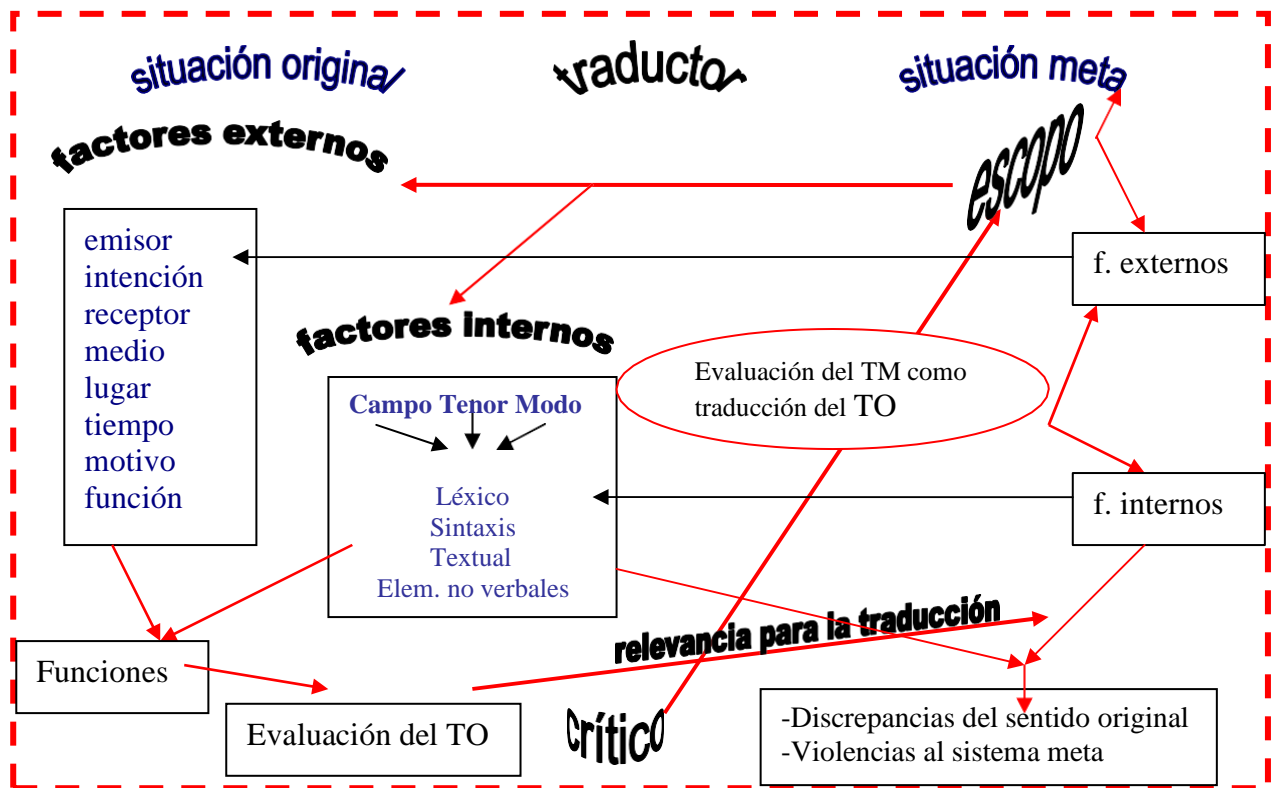


Fig. 2 El modelo de evaluación

El primer paso en la evaluación es analizar la situación meta y determinar el escopo de la traducción, es decir el propósito que ha de tener el texto meta en la situación comunicativa meta. El escopo se encuentra analizando los factores externos del texto meta, factores tomados de Nord: *emisor, intención, receptor, medio, lugar, tiempo, motivo y función de uso del texto*. En nuestro caso ya hemos dicho que los textos han de ser informativos, en algunos casos operativos, y el propósito de uso es sobre todo integrador.

Una vez establecido el escopo, se pasa a analizar el texto origen, tanto los factores externos como los internos. Al analizar los factores internos, se sigue el modelo de House, analizando el texto en cuanto al Campo, Tenor y Modo y en cada punto se analiza el texto en sus niveles léxico, gramatical y textual, tal como lo hace House. En este modelo, se añade, sin embargo, un elemento del modelo de Nord, que son los elementos no verbales. El análisis de los factores internos sirve para ver hasta qué punto la selección de léxico, elementos gramaticales, textuales y visuales, ayuda a cumplir el propósito del texto. Distinguimos aquí entre dos tipos de funciones. Por una parte la función externa o el propósito del texto, la cual

se puede derivar de los factores externos, o sea, la situación comunicativa en el que se va a usar el texto. Por otra parte, está la función del lenguaje, que solo se puede derivar de un análisis detallado de los factores internos, o sea el material lingüístico y visual del texto. Esta distinción la hemos tomado de House (1997:36) quien opera con una función externa de uso, y dos funciones del lenguaje sacadas de Halliday: la ideacional, que corresponde a la función referencial y la interpersonal que corresponde a la función de los componentes no referenciales.

Bajo *campo* se analiza el contenido del texto o sea el tema o tópico sobre el que se proporciona información, haciendo énfasis sobre todo a la función ideacional. También se analiza en qué medida aparecen en el texto rasgos de diferentes tipos de textos: generales, especializados o populares.

Bajo *tenor* se analiza la relación entre el emisor/escritor y el lector en lo referente tanto a poder y distancia social como al grado de carga emotiva, es decir, la función interpersonal. Los escritores de folletos informativos suelen ser anónimos y escriben en nombre de entidades estatales u oficiales como emisores. Sin embargo, su postura hacia el tema que tratan y hacia sus lectores puede manifestarse en el texto. La relación de papeles sociales entre el emisor y el lector puede, por ejemplo, presentarse como simétrica o asimétrica. House distingue entre tres actitudes: formal, consultora e informal. En mi material la mayoría de los textos presentan una actitud consultora, lo cual también es frecuente en textos informativos para el público (House, 1997: 41). Para House se trata de la relación entre el emisor/escritor y el lector del texto origen. En mi material, sin embargo, hay algunos folletos que obviamente no tienen un lector noruego, sino que el escritor sabe que el folleto va a ser traducido, por ejemplo un folleto con el título “Para usted que solicita asilo en Noruega”. En estos casos, por consiguiente, puede que el emisor haya tomado en cuenta no sólo al lector origen, sino también tanto al traductor como al lector meta.

Bajo *modo* se analiza el medio y la participación y según la clasificación que hace House del medio, mis textos son “escritos para ser leídos” y en cuanto a la participación se dirigen frecuentemente al lector en forma de preguntas retóricas, incluyendo de esa manera al lector en el discurso.

Al final se consideran los elementos no verbales del texto. Pueden ser ilustraciones y fotos así como el uso de colores y elementos gráficos.

Después de haber analizado tanto los factores externos como los internos, se pueden establecer las funciones del texto. En mi material, algunos de los textos origen tienen la función de proporcionar información sobre diversos temas a lectores noruegos, otros tienen

solamente la función de servir como base para la traducción a otras lenguas, es decir que no tienen ningún lector noruego, salvo el traductor.

Aunque ni Nord ni House hace una crítica explícita del texto origen, según mi opinión es importante, ya que constituye la materia prima del traductor y la calidad del texto origen influye en la labor del traductor y por tanto en la calidad del texto meta.

Al final del análisis del texto origen se consideran los aspectos relevantes para la traducción, tomando en cuenta al lector meta y el escopo de la traducción. Este punto incluye el factor de presuposiciones en Nord (1991:97), es decir información implícita para el lector origen que hay que explicitar para el lector meta. Este punto es muy relevante en este caso ya que los textos van a ayudar a integrar a los inmigrantes en la cultura origen. Bajo este punto también se podría incluir los principios del traductor en el caso de que los supiera.

El siguiente paso en el modelo es el análisis del texto meta. Se sigue el modelo del texto original y durante el análisis se tendrá siempre en cuenta los aspectos encontrados en el texto origen para identificar las divergencias entre ambos textos. En el análisis de los factores internos, bajo el punto de *tenor*, también se identifica la visibilidad del traductor en la medida que éste se manifiesta en el texto y la consideración que tiene el traductor con el lector meta. En mi caso, puede tratarse, por ejemplo, de si el traductor ha tomado en cuenta que el lector es chileno y no de otro país hispanohablante.

Al final se hace una lista de las discrepancias patentes entre el texto origen y el texto meta. Igual que en el modelo de House estas discrepancias se dividen en dos: *discrepancias del sentido referencial (como omisiones, adiciones y substituciones)* y *violaciones al sistema de la lengua meta*. En cuanto al primer grupo, las discrepancias pueden haberse hecho conscientemente por el traductor al tener en cuenta la situación comunicativa meta. Por tanto no las llamo errores, tal como lo hace House (*overt errors*) sino solamente discrepancias. En cuanto al segundo grupo éste se divide en errores a nivel de léxico, gramática y ortografía. Se podría haber incluido un nivel pragmático textual también, pero en este caso no se hizo.

El análisis termina con la evaluación global del texto: en qué medida desempeña el texto meta las funciones de uso, es decir, la informativa (y persuasiva) y la integradora. En mi investigación los textos fueron sometidos además a evaluadores chilenos que evaluaron los textos como aceptables en la lengua meta y, además, contestaron a preguntas con el fin de establecer el efecto que los textos hacían en ellos como lectores.

Resultados del análisis

A continuación voy a presentar algunos resultados de mi análisis. No hay espacio para entrar en detalle en textos concretos, así que presentaré algunos rasgos generales del material en conjunto. En cuanto a la función informativa, representada sobre todo por el análisis de *campo*, se ve que los traductores han hecho muy pocos cambios en los textos y sólo en tres casos se añade o se omite una oración entera. Salvo en una ocasión, las ilustraciones de los folletos también son idénticas. En cuanto al contenido, las traducciones presentan, por tanto, un alto nivel de equivalencia con los textos origen y, en muy pocos casos, se explicita información al lector meta. O sea que se trata al lector meta como si tuviera los mismos conocimientos sobre la sociedad noruega que los lectores origen. En casi ningún momento se ha tomado en cuenta que parte de la información puede ser difícil de entender para alguien que viene de fuera, o que parte de la información no es relevante para el inmigrante. Tanto el análisis de los textos, como la respuesta de los evaluadores chilenos, han revelado, sin embargo, que algunos cambios hubieran sido necesarios para cumplir con la función informativa o ideacional. En algunos casos, cambios en los tiempos y los modos verbales junto con un nivel no muy bueno del castellano, hacen que la información del texto original no llegue tan claramente al lector meta. Cuando el contenido no ha sido entendido por los evaluadores, las razones de ello se encuentran tanto en los textos originales como en la manera como éstos han sido vertidos al español.

En lo que a la función interpersonal se refiere, ésta se encuentra sobre todo en el análisis de *tenor* y *modo* y se ve cambiada en muchos aspectos en los textos metas. Hay cambios de oraciones pasivas a activas, algo que concuerda con las diferencias sintácticas entre el noruego y el español (Cfr. Johnsen, 1995). En muchos casos, sin embargo, los sujetos activos se convierten en sujetos pasivos, cambios que afectan a la actitud entre el escritor y el lector, ya que en los casos en los que el escritor ha considerado al lector un sujeto activo, en la traducción se le ha convertido en un sujeto pasivo.

En cuanto a la función integradora, ha sido tomada en cuenta en algunos de los textos origen que se dirigen exclusivamente a los inmigrantes, pero sólo hasta cierto punto. Que en los textos meta falte información relevante para los inmigrantes en su etapa de integración, se debe en estos casos sobre todo, al hecho de que esta información no se encuentra en los textos originales y que los traductores tampoco añaden información en sus traducciones.

Otro aspecto llamativo es la casi total ausencia de la figura del padre en los textos que tienen que ver con bebés y niños pequeños. Sería un componente importante en el proceso de integración que se incluyera al padre, ya que Noruega se considera un país avanzado en lo que

a la igualdad entre los sexos se refiere, algo que también debería reflejarse en folletos dirigidos a inmigrantes.

El mantener nombres noruegos de oficinas, instituciones, conceptos o comida típicamente noruega es otro aspecto que ayuda en el proceso de integración. Eso se da sobre todo en un folleto sobre la vivienda y en algunos folletos sobre comida infantil.

Al publicarse los folletos el número de residentes chilenos en Noruega era casi siete veces mayor al número de residentes españoles, y los solicitantes de asilo procedían sobre todo de Chile, aunque también algunos pocos de otros países latinoamericanos. Por lo tanto, al elegir el vocabulario de los folletos, el traductor debería haber tenido en cuenta este hecho. Sin embargo no siempre fue así. Es interesante observar que el texto que más errores lingüísticos tiene, es un folleto en el que se utiliza mucho vocabulario chileno o latinoamericano (por ejemplo: contactar, masajear, *en la noche*, directorio telefónico) y entre los chilenos que evaluaron las traducciones es el que mejor puntuación recibe en una pregunta sobre qué les parece el nivel del castellano en el folleto. Parece que el reconocer palabras propias del español chileno les impacta más de lo que les molestan los errores lingüísticos.

Las ventajas con el modelo aquí presentado es que analiza el material lingüístico textual en relación tanto con la función ideacional como interpersonal, analiza el texto origen tan detalladamente como el texto meta, toma en consideración que los textos se van a utilizar en la situación origen y que los elementos relevantes para la traducción siempre se ven en relación a la función integradora.

Referencias bibliográficas

- Chesterman, A. (1997) *Memes of translation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Henriksen, C. (1989) Two papers on 'Fag(sport)lig kommunikation'. Roskilde: Roskilde Universitetscenter.
- House, J. (1977) *Translation Quality Assessment. A Model Revisited*. Tübingen: Gunter Narr.
- Johnsen, Å. (1995) *La traducción de la voz pasiva entre el noruego y el español*. Tesis de Maestría, Universidad de Bergen.
- Johnsen, Å. (2001) *Funcionalidad y aceptabilidad en textos traducidos del noruego al español*. Tesis doctoral. Universidad de Bergen
- Lindquist, Hans (1986) *English adverb in translation. A Corpus of Swedish Renderings*. Lund: Lund University Press.
- Nord, C. (1991) *Text Analysis in Translation*. Amsterdam, Atlanta: Rodopi.

Reiss, K & H. J. Vermeer: (1996) *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción*.
Traducido del alemán por S. García Reina y C. Martín de León. Madrid: Akal
Ediciones.

LA RECEPCIÓN DE LA TRADUCCIÓN PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS: EL CASO DE LAS TRADUCCIONES AL ÁRABE

Adil Moustouai Srhir

Universitat Autònoma de Barcelona

El objetivo principal de esta comunicación es analizar el proceso de recepción de los contenidos de la traducción al árabe para los servicios públicos (SSPP) en España, por parte de la población marroquí; incluida ésta última dentro de la comunidad lingüística arabófono. Los contenidos que trataremos son los siguientes: a) presentaremos el marco teórico en el que se encuadra nuestra comunicación, b) comentaremos el perfil sociolingüístico de la población arabófono mayoritaria en España, y c) procederemos a la exposición de los resultados de una encuesta sobre la recepción de los contenidos de las traducciones en SSPP al árabe realizada a la población marroquí; y por último, presentaremos algunas conclusiones y propuestas.

Introducción

El objetivo de este estudio

Las investigaciones sociolingüísticas sobre el árabe y la comunidad arabófono en España han sido a lo largo del tiempo muy escasas. No obstante, debido al cambio que ha conocido la situación sociolingüística de España con la llegada de ciudadanos procedentes de otros países y que hablan lenguas distintas a la que se han acostumbrado a hablar y escuchar en la península, del mismo modo, el aumento del número de inmigrantes en la última década en España, ha hecho que el mercado lingüístico español sea diverso y heterogéneo. Esta situación promovió la aparición de investigaciones, desde distintas disciplinas y enfoques, que tienen como objeto la diversidad cultural y lingüística aportada por la inmigración en distintos ámbitos de la sociedad. Asimismo, introdujo el uso de otras lenguas y sus variedades en algunos ámbitos de la vida, tanto pública como privada; y una de estas lenguas es el árabe con sus distintas variedades.

En la mayoría de las ocasiones, por no decir en todas, las investigaciones vinculadas con

el árabe se han suscrito de forma predominante al campo exclusivamente filológico, y en otros casos al lingüístico, con lo cual, hasta el momento la sociolingüística como disciplina que se puede aplicar en estudios árabes y de traducción en España ha sido, en parte, olvidada por los investigadores españoles, o incluso por investigadores y lingüistas procedentes de países considerados árabes.

Ante la escasez de este tipo de investigaciones, hemos decidido participar en este Congreso con el deseo de cubrir este vacío y continuar con una línea que se había iniciado en la investigación en Estudios Lingüísticos Árabes, en la que se aplica el enfoque sociolingüístico. También, nuestro deseo es ofrecer un conocimiento sociolingüístico, no sólo relacionado con las comunidades lingüísticas procedentes de países que históricamente han sido considerados árabes, como es el caso de Marruecos, sino también sobre la sociolingüística, en este caso, marroquí.

Para conseguir dicho objetivo, hemos elegido un campo, la traducción; en cuyo estudio y análisis se podrían aplicar distintos enfoques. En concreto, el eje temático de nuestra comunicación va a ser el análisis del proceso de recepción de documentos traducidos al árabe para SSPP, destinados a la comunidad inmigrante arabófona residente en España y su proceso de recepción por dicha comunidad. Pero, son dos los aspectos que nos interesan en particular en este enfoque sociolingüístico: 1) el contexto y los elementos extralingüísticos presentes en el proceso de traducción de folletos y documentos para la administración pública; 2) el proceso de recepción de los contenidos de dichos documentos por parte del lector@ o destinatari@.

Hipótesis y preguntas

Se ha hablado mucho en la literatura traductológica sobre cuál es el papel de la investigación en la traducción. No es nuestro propósito en esta comunicación. No obstante, deberíamos especificar qué entendemos por la investigación en el campo de la traducción dentro del enfoque sociolingüístico. Para nosotros, la investigación en la traducción ha de aportar nuevas informaciones, del mismo modo que ha de responder a distintas preguntas e hipótesis. Tales objetivos, creemos que se consiguen usando nuevas teorías o metodologías, y asimismo, proponiendo nuevas ideas y nuevos modelos de análisis.

A lo largo de esta comunicación, hemos establecido una hipótesis y una serie de preguntas a las que trataremos de dar respuesta, analizando unas categorías y aspectos dentro de un modelo de análisis que detallaremos más adelante.

La hipótesis que planteamos es que en las traducciones de textos (folletos en la mayoría de los casos) al árabe en servicios públicos (SSPP), no se toman en consideración factores sociolingüísticos, extralingüísticos y contextuales a la hora de planificar y llevar a cabo el proceso de traducción. Sobre todo, no se toma en cuenta el perfil sociolingüístico del lector destinatario arabófono, con el árabe como lengua familiar o vehicular-, al que la mayoría de las veces, se considera simplemente arabófono. Por lo tanto, el propósito de la traducción que consiste en informar, orientar y a veces, aconsejar, no se alcanzaría, asimismo; no se conseguiría un nivel mínimo de comprensión lectora del mensaje. Para responder a esta hipótesis, trataremos de responder a las siguientes preguntas: la primera pregunta es para qué sirven estas traducciones. La respuesta a esta pregunta nos conduce a definir, primero, qué es la traducción; y segundo, qué significa una traducción social y funcional. La segunda pregunta tiene que ver con el por qué no había antes traducciones al árabe en los servicios públicos y privados en España. Responder a dicha pregunta nos remite al análisis del contexto de este tipo de traducciones. Según nuestra opinión, el análisis del contexto, a su vez, implica contestar a las siguientes preguntas: i) ¿cuál es la inmigración considerada arabófona en España? Y ¿qué se entiende por arabófono? ii) ¿quién decide el destinatario o el receptor? iii) ¿quién elige la variedad lingüística a la que habrá que traducir? Y ¿en qué se basa para ello? iv) ¿se toma en consideración el perfil psicológico, social, económico, ideológico, cultural y lingüístico del receptor ó receptora? v) ¿qué competencia socio-cultural y socio-lingüística tienen los traductores?

El análisis sociolingüístico que pretendemos llevar a cabo en este trabajo implicaría encontrar respuestas a una serie de interrogaciones, realizando una encuesta cuyo objetivo es descubrir cómo es el proceso de recepción y el grado de comprensión del mensaje transmitido a través de la traducción y si se ha cumplido la función de dicha traducción. De esta manera, podríamos desvelar si se efectúan estudios etnográficos antes de la realización de la traducción y hasta qué punto deberíamos ser fieles a la noción de equivalencia y fidelidad y a los elementos intralingüísticos, sacrificando para ello los elementos extralingüísticos y contextuales en la traducción para los SSPP en lengua árabe en España.

Elementos extralingüísticos y contexto en la traducción social

Estamos de acuerdo en que cada proceso dentro de la actividad traductora estaría relacionado con un contexto determinado; por lo tanto, nuestra concepción del contexto dentro de

lo que llamamos traducción social está ligada a la concepción de traducción de la cual partimos.

En primer lugar, una definición general de lo que es contexto consistiría en todos aquellos factores situacionales y circunstancias sociales e históricas presentes en la comunicación no verbal que está dentro y fuera del plano de conocimiento del sentido que comparten los agentes activos de la comunicación. En palabras de Van Dijk (1998) el contexto es “el conjunto estructurado de todas las propiedades de una situación social que son posiblemente pertinentes para la producción, estructuras, interpretación y funciones del texto y la conversación” (Van Dijk 1998: 266). Por su parte, Halliday y Hasan definen el contexto de situación del siguiente modo “The term situation, meaning the “context of situation” in which a text is embedded, refers to all those extra-linguistic factors which have some bearing on the text itself”. (Halliday y Hasan 1976:21). Ambas definiciones, ponen de relieve que a través del acto comunicativo no sólo se manifiestan los diferentes niveles, estructuras y estrategias del texto, sino también los del contexto.

En segundo lugar, en el campo de la traducción, la actividad traductora al ser un proceso comunicativo se realiza, por supuesto, en un contexto social. Todo acto comunicativo se desarrolla en situaciones específicas de comunicación, es decir, en un determinado contexto. Al ser nuestro enfoque sociolingüístico, nosotros consideramos que los elementos del contexto no reflejan únicamente la variación lingüística, sino que en ellos incluimos i) la ubicación espacio-temporal de la producción, difusión y recepción del texto traducido, ii) el perfil social y lingüístico de los participantes en el acto comunicativo traductor, es decir, del traductor y del receptor y iii) las condiciones, tanto internas como externas, de producción y recepción del texto. De este modo, todos estos elementos condicionan la interpretación de la información que se pretende transmitir a través del proceso de traducción.

En tercer lugar, para nuestro estudio, hemos visto que la noción del contexto propuesta por Hatim y Mason (1995) es la que se adecua al modelo de análisis que seguimos en esta comunicación. Según estos autores existen tres dimensiones que hemos de tomar en consideración para determinar el contexto de un acto comunicativo traductor: i) la dimensión comunicativa, ii) la pragmática, y iii) la semiótica. En la primera dimensión, Hatim y Mason (op.cit) incluyen la variación lingüística, el usuario y el uso lingüístico. En lo que atañe a la caracterización pragmática del contexto, los dos autores afirman que está determinada por los actos de habla, implicaturas, presuposiciones, actos textuales, etc. Por último, en la dimensión

semiótica subrayan la trascendencia de la palabra, el texto, el discurso y el género como signos y también la intertextualidad como concepto clave en la interpretación de los textos. Todo ello lo resumen Hatim y Mason por “what has taken place (field), who participate (tenor), and what medium has been selected for relaying the message (mode). Together, the three variables set up a communicative transaction in the sense that they provide the basis conditions for communication to take place”. De las tres dimensiones señaladas arriba, haremos hincapié en nuestro análisis en la dimensión comunicativa del contexto de Hatim y Mason (op.cit).

Por otra parte, estamos de acuerdo con la idea de que la cultura influye en el acto comunicativo, y en algunos casos, hasta podría determinar la forma y el modo en que se origina el mensaje, y también cómo se recibiría dicho mensaje. Esta noción de cultura en los estudios lingüísticos, Halliday y Hasan (op.cit) la denominan *context of culture*. Por ello, sería primordial en nuestro análisis destacar lo importante que es la relación entre las determinaciones contextuales en la traducción y la cultura, especialmente, el papel que desempeñaría ésta última en la traducción, la producción y la interpretación posterior del texto por parte del receptor.

La traducción social al árabe para los SSPP: Una propuesta de análisis

Marco teórico

La definición de traducción de la cual partimos tiene una relación con el enfoque sociolingüístico que encuadra nuestro análisis y estudio de la traducción. Así, partimos de que la traducción es un acto comunicativo parecido a una interacción monolingüe que ocurre entre dos interlocutores de la misma lengua. Consideramos que tanto el traductor como el receptor de la traducción desempeñan un papel activo en el proceso traslaticio. Dicha definición nos remite, pues, a enfocar la traducción dentro del concepto propuesto por Mason 2005, eso es, el concepto de *Dialogue Interpreting*. Asimismo, Hatim y Mason describen la traducción como una interacción activa a través de la traducción/ interpretación de un texto y la definen así:

Es un proceso que incluye una negociación del significado entre productores y receptores de textos. Dicho de otro modo, el texto que resulta de una traducción ha de verse como un medio de recorrer a la inversa las vías del procedimiento seguido por el traductor en su toma de decisiones (Hatim y Mason 1995: 14).

Desde esta perspectiva, la traducción es planteada como un acto comunicativo, que se

concibe primordialmente como un proceso de comunicación intercultural cuyo producto final es un texto que sería capaz de funcionar apropiadamente en situaciones y contextos específicos de uso (Schäffner: 1998).

A partir de estos elementos, y siguiendo la misma línea propuesta por Mason (2005), hemos de señalar también que la traducción para nosotros sería una respuesta destinada a una categoría de lector@ (un@ receptor@), elaborada en forma particular (textual) y que debería tomar en consideración el tipo de situación o situaciones específicas que le darían sentido. Asimismo, la traducción es una práctica institucional y social a la que se asigna una determinada función, y en la que intervienen factores intra y extralingüísticos. Y desde una macro-perspectiva la traducción sería también “political because, both, as activity and product, it displays process of negotiation among different agents. On micro-level, these agents are translators, authors, critics, publishers, editors, and readers” (Gürçağlar 2003: 113).

El hecho de considerar la traducción como práctica social se debe a la importancia que tienen los procesos sociales en la actividad traslítica ya que influyen de manera directa en la actividad profesional de un traductor. Ante la importancia de estos procesos sociales los traductores contribuyen, en cierta medida, a mantener o transformar la estructura social y la cultura que los acogen. Con lo cual, los traductores, en tanto que mediadores sociales y lingüísticos, tienen asignado un papel dentro de la sociedad; dicho papel consistiría en garantizar, o no, el mantenimiento de la estructura de dicha sociedad. Asimismo, los traductores contribuyen de esta manera a reproducir, en parte, la misma cultura y la misma estructura social que intentan trasladar y representar en sus traducciones. Por lo tanto:

La traducció pot ser considerada, en primer lloc, l'exercici d'un paper social, és a dir, una mena d'activitat que es desenvolupa d'acord amb les regles que una comunitat atribueix a les persones que la realitzen de manera habitual. En efecte, la idea d'allò que és una traducció (i, més encara, una traducció fidel) varia, de manera substancial, d'acord amb el context cultural, geogràfic o cronològic. (Díaz Fouces 2001:65)

Por otra parte, al considerar la traducción como una actividad con carácter funcional nos vemos obligados a aclarar qué queremos decir con la noción de traducción funcional. Según nuestra opinión, una definición de lo que es una traducción funcional estaría relacionada con hallar una respuesta a la pregunta siguiente: ¿Por qué motivo un texto es traducido en

determinado lugar, en cierta época o momento, en una lengua o variante determinada? Y ¿cuáles son las consecuencias que de esta traducción se derivan? Una traducción funcional sería, entonces, aquella que cumpla esa función dentro del marco social, cultural e institucional determinado que la acoge y en el que se lleva a cabo.

La encuesta como método de análisis

El motivo por el cual nos hemos inclinado hacia el uso de la encuesta, es complementar el análisis de la traducción de documentos para SSPP en lengua árabe. Pensamos que el análisis sociolingüístico por sí sólo es incompleto, con lo cual, la encuesta nos ayudaría a sacar más información, sobre todo, cuando el objetivo principal es analizar el proceso de recepción de los contenidos de dichas traducciones y documentos al árabe.

El tipo de encuesta que hemos realizado, se incluiría dentro de las encuestas de opinión ya que las preguntas formuladas a las personas eran en términos idénticos, y siguen el modelo de un intercambio formal de pregunta / respuesta.

Las personas seleccionadas pertenecen al colectivo marroquí, son mayores de edad y proceden de distintas clases sociales y de distintas comunidades de habla. Nuestra intención era que los informantes nos respondiesen a las preguntas aportando de esta forma conocimiento sociolingüístico al análisis. Dicho conocimiento nos permitiría triangular los datos y hacer que el análisis englobe distintos aspectos de la investigación y responder a nuestras preguntas y confirmar nuestra hipótesis.

Las preguntas en total eran 8 y vienen clasificadas de la siguiente manera:

1. ¿Cuál es tu lengua materna?
2. ¿Qué lengua o lenguas usas en España?
3. ¿Tienes acceso a informaciones en tu lengua materna o en una variedad del árabe en los SSPP donde sueles ir o hayas ido anteriormente? (si responde por sí, se pasa a la siguiente pregunta, si responde por no se pasa directamente a la pregunta 5)
4. ¿Cómo ves los documentos que están en árabe que se difunden en los SSPP?
5. ¿Son útiles o no?
6. ¿Eres capaz de leer y entender este documento?
7. ¿Lo entenderías mejor si fuera escrito en otra variedad lingüística?
8. ¿Cuál sería esta variedad?

Análisis de la traducción social en árabe para SSPP

La situación de multilingüismo y de multiculturalidad que se ha generado en España, debido a la presencia en los últimos años de ciudadanos procedentes de otros países, hizo que apareciesen textos traducidos a lenguas no autóctonas del territorio estatal. Una de estas lenguas es el árabe.

En primer lugar, en términos sociales, la traducción de textos y folletos al árabe en la administración pública española podría ser considerada como un servicio público ofrecido a la ciudadanía, entendiendo por ciudadano aquella persona que vive y trabaja en el territorio nacional. En segundo lugar, en términos políticos, estas traducciones se manifiestan como un derecho lingüístico del ciudadano en el seno de una sociedad multilingüe, caracterizada por la globalización y por la importancia que da al intercambio. Y en tercer lugar, en términos comunicativos, estas traducciones tienen como objetivo fomentar el intercambio y la intercomprensión del conjunto de la sociedad haciendo posible la integración y previniendo todo tipo de conflicto en la comunicación. Deben, asimismo, transmitir informaciones relacionadas con servicios y actividades que se ofrecen dentro de un determinado ámbito administrativo. Por lo tanto, su propósito es hacer posible la transmisión de todo tipo de informaciones y facilitar la comunicación.

Por otra parte, la administración pública presenta la traducción de folletos o de documentos a otras lenguas, en este caso al árabe, como un servicio lingüístico con fines sociales, a los ciudadanos inmigrantes considerados arabófonos a los que de partida clasifica dentro de la comunidad lingüística arabófona a la que está destinada aquella traducción. Con lo cual, podemos deducir que dichas traducciones están destinadas a un lector arabófono, independientemente de su país de procedencia y de la comunidad de habla a la que pertenece y en colaboración también con otras instituciones.

Hay que decir también que es la propia administración quien se encarga de difundir estos textos y folletos a través de sus distintas oficinas y áreas de difusión.

En lo que se refiere a los traductores, en la mayoría de los casos se contratan a través de otras empresas e intermediarios que operan entre estos traductores y la administración pública puesto que los mismos traductores no forman parte de la plantilla de funcionarios de la administración pública. En algunas ocasiones se encarga la traducción a unos mediadores sociales

e interlingüísticos que trabajan para la administración pública o para otras instituciones, desarrollando de este modo la labor que debería desempeñar un traductor profesional y no un mediador. Ello se debe a que el mediador suele tener conocimientos sobre el funcionamiento de la administración pública, tanto del país de procedencia del inmigrante al que se destina la traducción como de España, requisito imprescindible para realizar la labor de la traducción de dichos folletos. Por otro lado, en lo que concierne al país o países de origen de los traductores, en principio se puede saber al ver el texto final traducido al árabe y los distintos rasgos lingüísticos y los elementos léxicos, fraseológicos, y de maquetación que presenta dicho texto traducido.

Los textos que forman nuestro pequeño corpus son folletos distribuidos en la Comunidad de Madrid y elaborados por el gobierno regional. El objetivo de este tipo de publicaciones, en la mayoría de los casos, es ofrecer información sobre como funcionan algunos servicios prestados por alguna administración pública. Cabe señalar que existen otros folletos que no dan únicamente informaciones sino que presentan también una serie de orientaciones y consejos, sobre todo cuando se trata de ámbitos de la vida pública de mucha importancia, como el ámbito educativo, sanitario y laboral. Del mismo modo, se podría encontrar en algunos municipios formularios y documentos a través de los cuales se realizan una serie de trámites administrativos en las distintas oficinas que dependen del municipio.

Todos estos folletos y documentos se difunden en la Comunidad de Madrid y, en principio, están dirigidos a la comunidad arabófona residente en la región.

Otro dato que hay que resaltar, es que junto a estos textos en árabe, siempre encontramos una versión del mismo folleto en castellano, de la cual se supone que se ha hecho la traducción al árabe y a otras lenguas. Además, nuestra colaboración, por un lado, en distintos proyectos de traducción de folletos y de otros documentos, y por otro lado, nuestra experiencia en el mercado como traductor al árabe nos revela que, en la mayoría de los casos, los textos redactados en castellano no están pensados para traducirlos. Por ello, dichos textos en castellano no parecen haber sido sometidos, antes de traducirlos, a un proceso de adaptación al colectivo al que está destinada su traducción. Este hecho, hace que el proceso de traducción sea más complicado y plantea, en consecuencia, más dificultades.

Por otra parte, para nuestro análisis, hemos visto la necesidad de introducir algunas cifras que creemos que nos ayudarán a dar más lógica a los argumentos que presentamos en nuestro análisis. Así, según las estadísticas que corresponden al año 2006 que han sido realizadas por El

Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid, institución que pertenece al ayuntamiento de dicha ciudad, el único colectivo que aparece en datos relacionados con la población extranjera que se considera arabófona y que reside en la ciudad, es el colectivo marroquí. De este modo, cualquier folleto o documento que estuviese traducido al árabe tendría como receptor@ un@ marroquí, a pesar de que también¹ existen otros ciudadanos de origen árabe residentes en la capital y la Comunidad, pero con un porcentaje más bajo en comparación con la población marroquí.

En lo que se refiere a la traducción de los textos que elegimos para efectuar nuestra encuesta, hemos de señalar que se ha optado por la variedad estándar del árabe, una variedad que no es la lengua materna de nadie; no obstante, en todos los países arabófonos, esta variedad es vehículo de enseñanza en todos sus niveles, salvo en la enseñanza superior de carácter científico. También, es la lengua de las producciones literarias, de la prensa escrita, oral, y de todo tipo de folletos y documentos de carácter administrativo y jurídico. Y por último, es la lengua que se usa, entre otras variedades, en ceremonias oficiales de carácter institucional, en las sesiones parlamentarias, y también en algunos debates sociales, científicos y culturales. A nivel supranacional, dentro del mundo arabófono, el árabe estándar es la lengua de la comunicación por excelencia, tanto la escrita como la oral, con lo cual, se puede decir que hace dos funciones, de una *lingua franca* ya que se usa en las interacciones entre arabófonos de distinta procedencia. Y por otro lado, es una variedad de referencia para toda la comunidad árabe ya que a través de ella se transmite la cultura árabe en general y parte de la cultura nacional de cada país, en particular.

En cambio, si analizamos el perfil social, lingüístico, étnico y laboral del receptor al que está destinada la traducción de este folleto encontramos lo siguiente: 1) es preciso tener en cuenta que podemos encontrarnos con una población con un índice de analfabetismo funcional elevado, 2) según el Atlas de la inmigración marroquí en España del año 2004, el primer foco de la emigración marroquí a España es la zona del Rif, en Marruecos. Sabemos que en esta zona la lengua materna de sus habitantes es el rifeño una variedad del amazigue. Hemos de señalar también que la variedad del árabe que entienden y que usan los rifeños como segunda variedad de comunicación oral es el marroquí hablado, y que el grado de comprensión de la variedad estándar, tanto la escrita como la hablada, varía según el nivel cultural de cada hablante. Ante esta realidad, el proceso de recepción e interpretación del mensaje a través del texto traducido se haría más complicado y relativo por el hecho de que la variedad del árabe que se utiliza en la

escritura no es la misma que el árabe marroquí que hablan, tanto la comunidad de habla rifeña o de otra variedad del amazigue, como la comunidad de habla del árabe marroquí. Por lo tanto, la instrucción lectora implicaría en este caso el conocimiento o el aprendizaje de otro dialecto o variedad (lengua), distinto del hablado cotidianamente.

Hemos hecho referencia al hecho cultural porque consideramos que es un factor que influye bastante en este proceso de comprensión e interpretación del mensaje en este contexto. Ello se debe a que en Marruecos, por un lado, toda la información relacionada con la administración pública se transmite oralmente puesto que la cultura de los folletos y de la transmisión de la información a través de documentos escritos no es muy frecuente.

Resultados de la encuesta

En primer lugar, el texto que elegimos para realizar la encuesta es el apartado Empadronamiento y vivienda de la **Guía de Primeros pasos para inmigrantes** en su versión árabe, elaborada por la Consejería de inmigración de la Comunidad de Madrid. Hemos optado por elegir este texto puesto que se refiere a un derecho y deber, cuyo cumplimiento es obligatorio por parte de los residentes en España: el derecho a acceder a una vivienda y el deber de estar empadronado. Además, la administración pública considera que el empadronamiento es un trámite que hay que realizar, ya que sin el cual no se podrían efectuar los numerosos trámites que han de hacer los ciudadanos, sean inmigrantes o de nacionalidad española.

En cuanto a los resultados de la encuesta son los siguientes²:

En primer lugar, cabe señalar que el 72% tienen al árabe marroquí como lengua materna, mientras que el 28% tienen al rifeño como lengua materna, además se consideran bilingües rifeño/ árabe marroquí ya que hablan y entienden perfectamente el árabe marroquí. En cuanto a las lenguas que usan, el 70% usa el árabe marroquí y el español, y el resto usa rifeño, español y árabe marroquí.

En segundo lugar, el 98% de los informantes reconocieron que nunca han visto un documento en lengua árabe en la administración, cualquiera que sea su tipo, del mismo modo, nunca recibieron información oralmente en una variedad del árabe o en rifeño. Por otro lado, cabe señalar que sólo el 28% de los informantes reconocen que son incapaces de leer el texto en árabe estándar, con lo cual, no respondieron tampoco a la pregunta número 8.

Por último, en lo relacionado a las variedades lingüísticas que prefieren los informantes

para que se usen en la traducción de los documentos para SSPP, el 49% prefiere el árabe marroquí, en cambio el 21%, además del árabe marroquí, prefieren el francés, y sólo uno de los informantes mostró su preferencia por el uso del rifeño junto con el árabe marroquí.

Conclusiones y propuestas

Conclusiones

Después de analizar el proceso de recepción del contenido de la traducción al árabe para SSPP y descubrir la estrecha relación que existe entre el uso lingüístico, la variación lingüística y los factores extralingüísticos del contexto, llegamos a la conclusión de que, en términos micro-sociolingüísticos, los traductores han de ser conscientes de la importancia de la variación lingüística y de su papel dentro de la traducción social en España para la comunidad marroquí. Del mismo modo, hemos de indicar que la estratificación no sólo de las variedades lingüísticas, sino también de registros que se da en el árabe, inciden de manera directa en el momento de seleccionar la variedad lingüística en el proceso de traducción. Pero, el hecho es que se opta por lo que dictan las normas de uso impuestas por las instituciones sociales y lingüísticas dominantes en todos los países arabófonos, es decir, el uso del árabe estándar o *al-Fusha* en la terminología árabe, aunque, dicho uso no garantizase la comprensión del mensaje y su posterior interpretación en el contexto que acabamos de analizar, y sobre todo viendo el perfil social y lingüístico de la mayoría de las personas que componen la comunidad receptora de dicha traducción.

No cabe duda pues, de que a través de este análisis, queremos mostrar que la ideología-dominante- o la posición ideológica ha realizado y sigue realizando la labor de la mano invisible, no solamente en la historia de la teoría de la traducción, sino también en el ejercicio de la profesión, siendo ésta última un proceso y un producto interdependientes. Y de acuerdo con Nord (2003), cualquier decisión en traducción es, consciente o inconscientemente, guiada por criterios ideológicos. Y según las palabras de Lefèvre “Translation is, of course, a rewriting of an original text. All rewritings, whatever their intention, reflect a certain ideology and poetics and such manipulate literature to function in a given society in a given way” (Lefèvre 2004: preface). A ello, hemos de señalar que en la mayoría de los casos la traducción está determinada y definida por dos factores fundamentales: la ideología del traductor y las posturas dominantes en la tradición traductológica de la cultura receptora o productora de la traducción, lo que la convierte en una práctica que legitima, por un lado, prácticas de las instituciones dominantes, y por otra

parte, el orden de los valores, símbolos y concepciones, en definitiva, el orden social y lingüístico en una sociedad determinada. Lo que se traduce, en términos macro-sociolingüísticos, a lo que estamos asistiendo en España, en una puesta en marcha de una política lingüística con respecto al árabe, parecida a la que se lleva o se ha llevado a cabo en los países considerados arabófonos, por lo menos en Marruecos que es el caso de referencia que conocemos y analizamos. Dicha política lingüística lo que ha hecho es promocionar el árabe estándar y planificar su uso, olvidando, en cierta medida, las lenguas maternas de los hablantes (árabe marroquí y variedades del amazigue). Así, encontramos lo siguiente: i) los programas de enseñanza del árabe, tanto a nivel de la enseñanza formal como no formal, dirigen su mayor atención hacia la variedad estándar, ii) en lo que se refiere a la enseñanza de la traducción, es la variedad estándar la que se usa en casi todas las licenciaturas; de hecho, el poder ejercer la profesión de Intérprete Jurado del Ministerio de Asuntos Exteriores, o de traductor de árabe en agencias de traducción, está condicionado por superar una prueba de lengua árabe estándar, ya en ningún momento se evalúan los conocimientos relacionados con las variedades habladas

Ante esta situación, ¿hasta que punto tendríamos que esperar que las políticas lingüísticas del poder organizaran nuestra comunicación, tanto a nivel cotidiano, como a nivel institucional? Y en el caso de la traducción social al árabe, una lengua sin ningún estatus jurídico o político en España y sin ninguna institución que gestione su uso, ¿cómo deberíamos actuar, es decir, nosotros los traductores, los intérpretes y los sociolingüistas?

Propuestas

El análisis que hemos realizado en esta comunicación propondría una forma de traducir folletos o cualquier documento para SSPP, a cualquier variedad del árabe en el ámbito social, considerando: 1) que la comunidad receptora es mayoritariamente marroquí y rifeño-parlante, y 2) que el contexto de emisión y recepción de la práctica traslítica incide, directa e indirectamente, en el proceso. Ello, implicaría reflexionar de manera global sobre la aplicación de la noción de equivalencia y normas en la traducción social. Pero, de forma específica, implicaría establecer una definición, en primer lugar, de lo que es texto, por tanto, nosotros proponemos la misma definición que Kress (1985) nos presenta, es decir:

Texts arise in specific social situations and they are constructed with specific purposes by one or more speakers or writers. Meanings find their expression

in text—though their origins of meanings are outside the text—and are negotiated (about) in texts, in concrete situations of social exchange. (Kress 1985: 18)

En Segundo lugar, una definición de la función de la traducción, que según la perspectiva de la cual partimos, sería social antes que lingüística. Por lo tanto, el estudio de la traducción debería prestar más atención a cómo se seleccionan los textos traducidos, cuál es el papel que desempeñan los traductores en la selección de textos y su posterior traducción, cuáles son los criterios que determinan las estrategias usadas en la traducción y por último cómo se recibiría el texto en la cultura o comunidad lingüística destinatarias, y qué modelo de traducción sería el adecuado, en este contexto, para este tipo de traducciones.

En tercer lugar, reflexionar sobre el papel del traductor en la traducción social. De acuerdo con lo que hemos propuesto anteriormente, para nosotros, el traductor no es simplemente un autor, sino un sujeto constituido social e históricamente cuyo conocimiento y representaciones del mundo, es decir, su presuposición ideológica, intervienen en la interpretación del texto, y al mismo tiempo limitan dicha interpretación. Sabiendo que hay toda una serie de restricciones de tipo textual y extra-textual sobre el traductor, habría que replantear su autonomía y admitir la dificultad que supone definir los factores socioculturales que afectan su comportamiento en la traducción social. Siguiendo el enfoque funcional, y a pesar de que el traductor es el creador del texto meta, es también primordial que l@s traductor@s den importancia al propósito de la traducción y su posible receptor@.

Por último, reconocer como la implicación de la noción de poder en cualquier tipo de traducción genera a su vez unas relaciones de poder que operan constantemente en diferentes niveles de los que se compone el proceso de traducción y que se manifiestan lingüística, social, política y económicamente. Una de las vías de actuación para luchar contra estas relaciones de poder es extender el enfoque de análisis y estudio en traducción social para SSPP, en concreto, seguir, según nuestra opinión, un enfoque etnográfico sociolingüístico crítico (ver Hermans 2002).

Notas

(1) Según el Anuario Estadístico de España 2007 publicado por el INE, el número de población extranjera de origen marroquí es de 605.961. El resto de los colectivos que se suele incluir también dentro de la comunidad lingüística arabófona son: el argelino con 52.159, seguido del mauritano con 9.308, el sirio con 4.575, el egipcio con 3.634, el

libanés con 2.750 y por último el iraquí con 1.706.

(2) Mis agradecimientos a khalid Toukfin y a Radouane Zidi por colaborar en la realización de dicha encuesta, gracias a ellos se puso contactar a los informantes y llevar a cabo la encuesta.

Referencias bibliográficas

Díaz Fouces, O. (2001) “Sociología de la traducción” in *Quaderns. Revista de Traducció*, 6, pp. 63-77.

Gürçağlar, Ş. (2003) “The translation bureau revisited: Translation as symbol” in M. Calzada-Pérez (Ed.) *Apropos of ideology*, pp. 113-130. Manchester: St. Jerome.

Halliday, M.A.K y Hasan, R. (1985) *Language, Context and text, Aspects of language in a social semiotic perspective*. Oxford: Oxford University Press,

Halliday, M.A.K y Hasan, R. (1976) *Cohesion in English*. London: Longman.

Hatim, B y Mason, I. (1995) *Teoría de la traducción. Una aproximación al discurso*. Barcelona: Ariel.

Hermans, T. (2002) *Crosscultural transgressions: research models in Translation Studies II: historical and ideological issues*. Manchester: St. Jerome.

Kress, G, (1985) *Linguistics Process in Sociocultural Practice*. Geelong, Vic.: Deakin University Press.

Lefèvre, A. (2004) *Translation, Rewriting and the Manipulation of the Literary Fame*. Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press, preface.

Mason, I (2005) *Métodos del análisis del discurso, Seminario del Doctorado Traducción y Estudios Interculturales*, Facultad de Traducción y de Interpretación, Universidad Autónoma de Barcelona.

Nord, C. (2003) “Function and Loyalty in Bible Translation” in M. Calzada-Pérez (Ed.) *Apropos of ideology*, pp. 89-112. Manchester: St. Jerome.

Schäffner, C, (1998) “Action (Theory of translatorial action) in *Routledge encyclopedia of translation studies*, pp. 3-5. London: Routledge.

Van dijk, T, (1998) *Ideología. Una aproximación multidisciplinar*. Barcelona: Gedisa.

PROFESSIONALISM IN PATENT TRANSLATION

Yvonne Tsai

Newcastle University

Patents contribute to internationalization in the growing number of worldwide patent filings and the increasing use of international patent systems. As a patent abstract is an essential application document for patent filings, an increasing number of worldwide patent applications means more patent abstracts to be translated for international visibility. The paper presents an investigation of patent abstract translation, which includes the workflow of patent translators, the use of tools, and reviews of quality assessment methods for patent translation.

Patents are important indicators of the economic growth of a country or a region in terms of creativity and knowledge power. Studies show a statistically significant relationship between patent quality and profitability of the company (Tu 2003). World Intellectual Property Organization (hereinafter abbreviated as WIPO) further asserts that patent activities reflect up to date changes of worldwide industries, and as a consequence, information of good quality is essential in the understanding of current developments (WIPO 2007b). Valuable patent information, however, includes not only the excellence of the invention but also linguistic concerns of how to best deliver the idea. This is when the writing and the translation of patent specifications play a role.

The similarity between patents and translations is that both contribute to internationalization by the increasing number of worldwide patent filings and the increasing use of international patent systems from non-resident applicants (Tsai 2007). WIPO defines a

non-resident applicant as a foreign applicant or inventor who resides outside the particular state or region where the patent is applied for (WIPO). According to WIPO statistics of non-resident patent filings in 2004 and 2005, the United States of America, China, and the European Patent Office are the largest recipients of non-resident patent filings, with China having the highest increase of 23.6% over 2004 (See Chart 1).

The same increase is also apparent in Taiwan, with an annual growth rate of 10% in the past four years, and more than 70% increase over the last decade (TIPO 2006). Application to the United States Patent Office, which is the major patent system for Taiwan applicants, has increased from 7th ranking ten years ago to the 4th in the world.

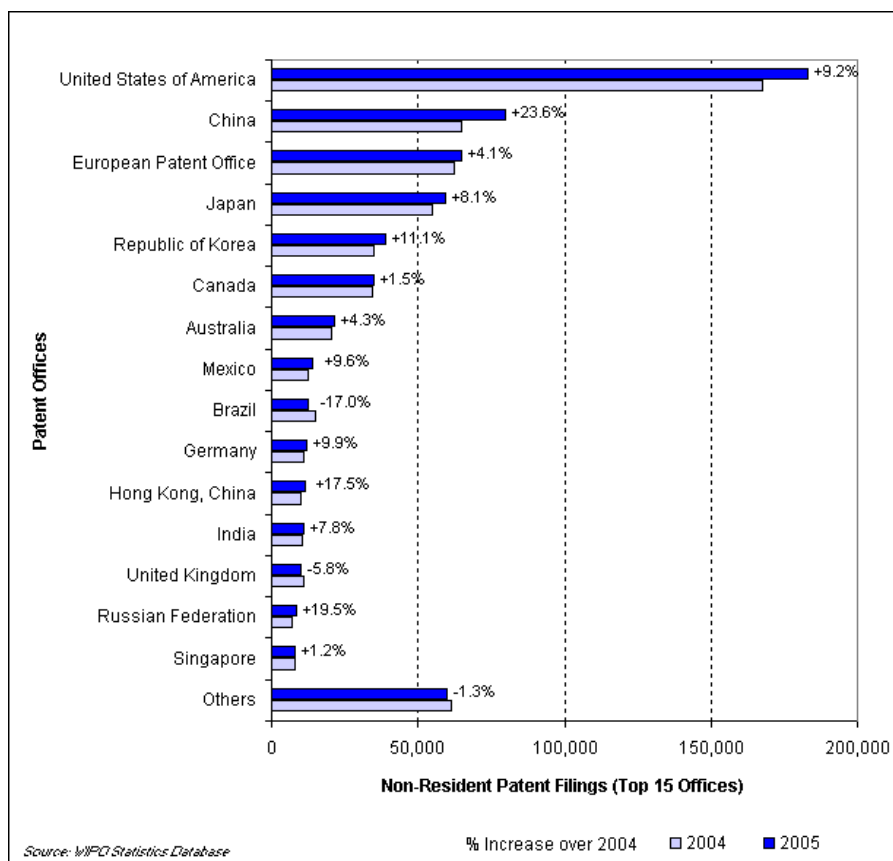


Chart 1 Top 15 Offices of Non-Resident Patent Filings (WIPO 2007a)

In the European Patent Office, the number of Taiwan applicants ranked 3rd among Asian countries, after Japan and Republic of Korea. Though Taiwan was excluded from

WIPO statistics, the rapid increase of patent applications in China shows the growing importance of the Chinese language, as well as bi-directional translations between Chinese and other foreign languages for international visibility and extension of invention protection coverage.

Recruitment of patent translators

Some patent offices like the Japan Patent Office (JPO) and the Korean Intellectual Property Office (KIPO), instead of recruiting professionals, have developed machine translation tools to cope with the great demand of patent translations and to lower costs. However, problems remain in the output quality of machine translation. One, as Kim and Hong (Kim 2006) from Natural Language Processing team had noted, was “the co-occurrence data led in many cases to wrong parsing result...”. In order to control the quality of patent translations, Taiwan Intellectual Property Office (hereinafter abbreviated as TIPO) insists on hiring professionals to do the work.

In 1993, TIPO set up a team of professionals from various fields to translate patent documents from Chinese to English. Starting from December 2005, TIPO outsourced patent translation affairs and invited public bidding, transferring translating work to contracted companies. Rigorous selection process involves translation examinations and quality inspection. Candidates are requested to choose a specific field classified with International Patent Classification, and provide sample translations of patent abstracts accordingly. Candidates should also list relevant working experiences in the patent industry or the translation industry. Likewise, proofreaders are recruited the same way to evaluate and examine patent abstract translations. Successful candidates would receive work from TIPO on a regular basis.

Workflow of the translator

In TIPO, there are two types of patent documentations that require translation. The first type is Utility Model Invention. For this type of document, only the title of the invention needs to be translated. However, translators would still be provided with full documentations of the invention, for the title alone might sometimes cause confusion to the translator. In this situation, full documentation with drawings and explanations would be very helpful to one's comprehension. The second type is Granted Invention. For this category, the title as well as the abstract of the invention needs to be translated. In addition to translations of the title and the patent abstract, the translator would need to read through the entire patent documentation and create a sub-heading for the title.

The assignment of the type of translation work will be decided on availability in terms of the number of granted patents during that period. Once the work has been assigned, the translator would be provided with full documentations of the patents that need to be translated. The entire patent documentations include "patents for inventions, plant patents, design patents, inventors' certificates, utility models, patents of addition, inventors' certificates of addition, utility certificates of addition, and published applications" (WIPO 1998). The same information can be found on TIPO online database, and is free access to all. Once completed, the translation will be proofread by proofreaders and published online.

Resources and tools of the translator

The TWPAT Patent Network (LearningTech) is a website set up by an outsourcing company. The main purpose is to provide quick access to comprehensive patent documentation. Searches for patents filed in Taiwan can be made several ways. The functions of quick search, Boolean search, field search, advanced search, and searches for application progress with application number facilitates patent investigation for users. A paid VIP membership has access to all the functions on the website, including Patent Hub for personal

management and monitoring of patent records, PatentGuider.Net for managerial patent analysis, and PatentExplorer for textual analysis of patents. General searches of patent documents in various ways are free to general users.

Another valuable online resource is the Taiwan Patent Search (TIPO), an official website of TIPO. It is an English language website housing thousands of English patent data filed in Taiwan. Searches for patents can be made by Boolean search, patent number search, and field search. However, not all patents found in TWPAT Patent Network are accessible in Taiwan Patent Search, for translating and proofreading takes some time. Once the document is ready to be made public in English, the record will be updated to the database, and noted on the website the availability of patent data according to the time period the patent was granted. This website contains information on both granted data and approved application data.

Most people may agree that the greatest difficulty in technical translation is the translation of technical terminologies. The significance of terminology translation is particularly evident in patent translation, where Révy von Belvárd notes that “the need for a technically correct translation using terms common(1) in each respective field runs through the whole patent application procedure (Révy von Belvárd 1997)”. In order to provide “technically correct” translations of terminologies, patent translators could make great use of the two aforementioned websites for references of technical terminology and technical terminology translation.

In Chinese to English translation of patent documents, the technical terminology in question can be typed in as a keyword for field search via TWPAT Patent Network. Take a common word, “floss” (牙線), for example. If the translator was to translate an invention related to floss, but is uncertain of the English equivalent of the term, the translator could type in the word “floss” in Chinese for field search, and will receive around 120 results on the website for all inventions containing the term “floss” in the title. This search method

resembles the use of corpus, where identical terms are highlighted in the search result. What comes with the result is also the patent number that the translator could use for cross-references on the Taiwan Patent Search website for English translations.

More often than not, patent translators could satisfactorily benefit from online search tools to locate the most appropriate word for their translations. One thing of note is that the translator should still be judgmental on the search results since there could be more than one version of translation on one single terminology, depending on the subject area or the professional decision of the translator. For instance, among 40 search results for the term “LED light bulb” (LED 燈泡), there were 4 English versions available, which were “LED lamp(s)”, “LED lamp bulb”, “LED light bulb”, and “LED bulb”. The inconsistency in the translation of technical terminology is a common phenomenon in patent translation. Determining adequate word usage is then where the translation competency of a translator is displayed.

The use of translation memory tool, such as MultiTerm (SDL TRADOS 2005), can efficiently speed up the translating process. The translation memory tool can be of valuable resource in organizing and managing Chinese technical terminologies and the English equivalents of the same generated from website search results. MultiTerm, in particular, is a management tool of terminology developed by SDL Trados Technologies with a purpose to facilitate the translating process by replacing terms that has been translated before and stored in the Termbase in order to save translators’ time and effort from having to redo the same work. With the use of this tool, it is suggested that new entries are added every time a new term is processed so that when the same word reappears, translations of the term would be readily available.

Last but not least, in the situation where the technical terminology in question is not available through key word search on TWPAT Patent Network website, nor can it be traced in

MultiTerm, online search engines can be a handy and effective method to look for information. As in any type of search, simply type in the technical term being explored, and chances are, especially for extremely technical and specialized terms, English translations would be provided in brackets beside the Chinese term.

Patent text features

Patent documents, in the words of Révy von Belvárd (1997: 192), “are considered to be an agreement between the inventor and the public”. In a study of the legal component of patent documents, Ren (1994: 25-26) analyzed that patent documents are written in an unified form and conscientious style seen in legal documents. Similar linguistic features include massive use of technical terminology, common word usage (usually subheadings of patent specifications such as “Field of the Invention”), prevalent use of compound adverb from legal phraseology and documentation phraseology (such as herein, hereby, thereafter), and the use of passive verb in the sentence structure are all apparent in patent documents.

Patent documents can also be considered as technical documents in which the “disclosure of a patent application [...] must provide for all ways of performing the invention to be enabled” (Révy von Belvárd 1997: 192), though it is mostly written by patent attorneys. Considering the function of patent applications as to protect the inventions and the function of patent document as to publicize to inform the public of technical improvements, the specifications should meet the requirements of all countries and produce a “global” patent application.

WIPO proposed the writing of patent abstracts be norm-governed, following the criteria of simple, clear-cut, and concise. This requirement is agreed by Jumpelt (1996: 133, translated in Reiss 2000: 31), who believes that technical texts should be delivered in simple, explicit, concise, and ordinary (Byrne 2006: 4) language with a purpose to inform, uses the term “common” as an essential criterion in the evaluation of content-focused texts. The

typology of technical text, as Reiss (2000) has categorized, is content-focused with information dominating style. Factual correctness of data and linguistic features which most translation critics dwell on should be highlighted.

Linguistic plainness aside, Kingscott (2002: 251) identifies the increasing use of controlled language in technical documentations. He describes controlled language as language following a set of rules and restricted vocabulary used to structure texts in a regulatory manner with a purpose of disambiguating language to the minimum. Features of controlled language as explained by Kingscott (*ibid.*) include the use of short sentences, and total elimination of noun/adjective clusters and passive voice, except in specific situations; all this serves the same function to clarify the intended message. This explanation of controlled language, where the writing of patent specifications inclusive of patent abstracts share much similarity, more or less sheds light on the significant relevance of controlled language in the writing and translating of patent documentations.

Translation approaches

For a universally applicable patent document translation to be produced, patent translators should be equipped with domain knowledge in various technical fields and familiarity with legal requirements. Révy von Belvárd (1997: 192) believes that translating patent documents “demands the highest translation skills”. Though there are no written rules to regulate translated texts of patent abstracts, translations of patent abstracts should comply with the norms that regulate the writing of patent abstracts, inclusive of their specific requirements for linguistic simplicity, clarity and concision. Révy von Belvárd (*ibid.*) applies WIPO regulations for patent abstracts to patent abstract translations by rephrasing that translations of patent specifications “should not be merely a reproduction of the original, word for word, but should be translated in such a way that almost everybody can comprehend its intended meaning” (*ibid.*).

With an average length of the Chinese abstract of around 220 Chinese characters, it is always helpful to go over the whole text first before looking into details. By highlighting and translating repetitive words commonly seen in Chinese patent abstracts facilitates comprehension of the inter-relationships of the nouns mentioned. With regards to source material referral, authors of patent documentations are never present in the translating process. Translation is usually completed through a third agent, either by in-house translator of the company applying for patent filing, patent attorneys or translators recruited by patent offices.

While Nord (1997: 21) believes the presence of source text author in the translation process is unnecessary unless a source text was produced specifically to be translated, source materials can be very useful and handy when one encounters poorly formulated texts. This marks the indispensable role the source materials play in the text comprehension phase of the translation process. However, without source text authors, patent translators can as well refer to other patent documentations, especially the description and drawing of the invention for additional information. These documentations are usually sufficient for understanding and clarifying obscure patent abstracts. Patent translators could also benefit from any English translations of specific terminologies set in brackets next to the source text.

With a purpose to explicate implicit details and structures of the source material for a reader-friendly text version that complies with regulatory norms, some of the general translation strategies remain popular in patent translation, which are additions, omissions, and repetition. Göpferich (1993: 52, translated in Byrne, 2006) considers it necessary to amplify, remove, shorten, or clarify information in order to enhance the usability and effectiveness of the text. Pinchuck (1955) asserts to reserve just enough information for the readers since “too much information, like too little information can lead to confusion, stress and unnecessary effort on the part of readers”. Similarly, Sykes (1971: 6) advises technical translators to balance the extremes of excessive concision or redundancy.

Byrne (2006: 19) summarizes situations where removing information from a text is

necessary, and that includes inappropriate and/or illegal information, technically non-applicable information, or meaningless information for the target audience. Translator intervention is particularly essential when handling texts with poor readability. Byrne (2006: 18) encourages translators to reword, edit, or rephrase obscure language. Such a strategy is effective in disambiguating words having multiple meanings. With so many words in English having vague connotation, these ambiguities may easily lead to erroneous translations. However, these sentences can be rephrased with other words to explicate the message.

Since terminology and style play a critical role in technical text features, translations of such is also important. Byrne (2007: 6) regards it as a challenge for technical translators to determine the appropriateness of terminology usage in the translated text. Newmark (1987: 151) opts for direct translation of terms since technology is not confined to any single speech community and thus technical translation is “non-cultural” and “universal”, as opposed to institutional translations that are “cultural”, where the terms are “transferred, plus or minus”.

Patent translators, therefore, shoulder the responsibility not to deviate from the wording in the way the patent document was granted. Under circumstances where two possible meanings are present in a patent claim, Révy von Belvárd (ibid.) suggests that the translator either study the entire description to clarify the correct sense of it, or use a broader meaning of a word or sentence to avoid any drawback for the protection. This also explains why patent translator should be equipped with legal knowledge.

In terms of style, Newmark (1987: 16) indicates that if the text is informative, embracing mainly real facts, then the translator should “reconcile” with the best style of the original. This “real fact” is also considered as “invariant element” in a text that the translator can identify and translate first when dealing with vague texts to facilitate the translating process. Contrary to Nida’s “form is secondary to content” and Tytler’s concept of “the original work precedes style and manner of writing”, Newmark only accepts that form in translation must be changed to accommodate meaning, in situations where invariant element

be “expressed as much through words of quality [...] as through words of object and action” (Newmark, 1987, p. 188).

A quick way of checking the translation, as proposed by Révy von Belvárd (1997: 193), is to back-translate to see if it lead to the same “wording”. Newmark (1987: 77), however, questioned the use of back-translation as an assessment tool for translation quality, but nevertheless, he agrees the use of back-translation as a revision tool, and regards back-translation as “a pointer to a mistranslation” (ibid.).

TIPO Evaluation of the Translation

The completed translation is evaluated by TIPO proofreaders. The result of the evaluation on translation quality determines the future assignment of work to the translator. The evaluation chart developed by TIPO is used to control the quality of the translation, with contracted proofreaders acting as gatekeepers to identify inadequate translators. The translation quality results within a season are calculated and translators whose work quality falls under the threshold of 40% from the average would face curtailment of assignment. If the translation standard falls below 60% of the average, the contract would be terminated. In the case of serious errors or the error rate exceeds 50% in three continuous assignments, TIPO reserves the right to suspend or terminate the contract (Tsai 2007).

	A	B	C	D	E	F	G
				Technical			Overall
	Serial No.	Issue No.	Publication No.	Terminology	Grammar	Meaning	Final Evaluation
2	1						

3	2						
4	3						

Chart 2 TIPO Evaluation Table (TIPO 2007)

Translations that are rated as substandard contain translation errors of different severity levels and/or form. Translation errors that result in mistranslation—defined by Schiaffino and Zearo (Schiaffino R. 2006) as “error of meaning” and Newmark (1987: 189) as “referential mistakes”—can lead to consequences as minor as economic loss or as severe as catastrophic disaster, depending on the influential level of the misinterpreted information on the target readers. In patent translations, a serious consequence would be rejection of patent application.

Although no known case has been recorded to date in which a translator was held responsible for an incorrect translation of patent documents, there was one record where the rejection of a patent application was caused by mistranslation. In an application for patent, the Japanese to English translation of the text “nitric acid” was translated as “nitrous acid” (Ansaldi 1999: 16). According to Geoffrey Kingscott (2002: 248), European and American laws enforce contingent liability on the translator to hold the translator responsible for the consequences of translation errors. In the case of technical translation, the European Union has issued directives that are applicable to all member states and the member states include the directives in their respective national laws. These directives constitute European law, and recognize problems caused by translation mistakes (Byrne 2007: 14). Byrne believes these directives are the most influential laws affecting technical translation in Europe, where the translation and the product itself share equal value in product certification (ibid.18).

Considering the consequences of mistranslation to patent application rejections,

assessment on the translation quality should be made more conscientious. The evaluation chart created by TIPO is simple and straightforward, with three evaluating criteria: technical term, grammar, and meaning. Although the criteria covers the significant focus of a good translation, the qualification and specialized field of the proofreader is not known to the translator, and that the translations of one translator might be assessed by different proofreaders on different occasions. Whether these proofreaders are eligible in assessment work, or whether the proofreaders hold equal standard for the assessment is a common question. Furthermore, the evaluation result is confidential, which disabled the translator to improve on one's mistakes. All of these can be improved for better translations, in addition to the adaptation of other quality assessment models.

Translation Quality Assessment Models

Translation activities in practice are purposeful as to the satisfying of a particular need of a particular person in a particular time and place (Hammond 1995: 234). TQA in practice, could hence be defined as “delivering the right translation, at the right time, at the right place, and at the right price” (Bontrone 1998), with additional realistic concerns. Schiaffino and Zearo (2006: 54) further simplify the way most people evaluate service-oriented translation activities with three parameters—price, turnaround time, and quality. The first two are easy to sense, but in terms of translation quality, the evaluators should at least understand the two languages first before they could assess, and yet the result can still be relatively subjective.

In real-life circumstances, TQA may be performed by the client, the reviser, the Quality Control or Quality Assurance of the company, professional translation critics or translation teachers, and the readers (Newmark 1987: 185). Professional companies in translation-related industry that recognize the importance of TQA would adopt or develop some form of quality control system varying from simple procedures that involves proofreading or editing by a second person, as is the case in TIPO, to a more complicated

system that incorporates more stages—translation, revisions, editing, proofreading, and QA (Schiaffino R. 2006).

Most of these TQA models are not designed by professional translators, but generated by companies who commission translation or testing boards that certify translators. The American Translators Association (ATA), for instance, evaluates the translation competency of translators to certify qualification using a people-oriented approach. Prompted by the German standard DIN 2345 on organizing translation projects, former ATA president Muriel Jérôme-O'Keeffe and National Foreign Language Center (NFLC) director David Maxwell acknowledged the importance of setting national translation standards and called upon a group of specialists to develop a process-oriented and consumer-oriented guide to Language Translation for the US market (Lank 2000).

The project was sponsored by the American Society for Testing and Materials (ASTM), and a Guide for Use-Oriented Foreign Language Instruction was developed, which is referred to as the ASTM Standard for Language Translation F15.48 of the ASTM Subcommittee F15.48 on Language Translation. The objective of ASTM standard is to provide a framework for the stakeholders within the translation process to identify necessary specifications for an agreed quality. While DIN 2345 of the German Standardization Institute is a quality assessment initiative of national level aims at selecting the best supplier, the ISO 9000 series, another process-oriented approach, provides certification of translation businesses on the international level. The European Union of Associations of Translation Companies (EUATC) is similar to ISO initiative, and certifies the process instead of the product.

Two notable product-oriented translation quality metrics (Kingscott 2002: 247; Schiaffino R. 2006: 53) are SAE J2450 standard developed by the American Society of Automotive Engineering to evaluate translation quality for the automotive industry. The other one is the Quality Assurance Model developed by the Localization Industry Standards Association (LISA). These two standards evaluate the possible impact of mistranslations, or

seriousness of errors. Errors that seemed minor to a translator may be considered as major failure to the user of the translation.

SAE J2450 Translation Quality Metric is designed especially for technical translations by the U.S. Engineering Society for Advanced Mobility in Land, Sea, Air and Space in 2000. This product-oriented translation quality metric provides a “standardized grade” by calculating the numerical weight of errors made in different categories, and the level of error significance. The model measures translation quality for human translation and machine translation. Since the model aims at technical translation, errors in the use of style are not to be considered, but under safety considerations, error seriousness is weighted in a conscientious way. Types of errors focused in the model include terminology, syntax, omission, word structure/agreement, spelling, and punctuation.

The Quality Assurance Model of the Localization Industry Standards Association (LISA) is another product-oriented methodology to translation quality assurance. The upgraded LISA QA Model 3.1 (<http://www.lisa.org/products/qamodel/>) is designed to streamline the process of translation quality assurance of localized products, which includes the judgment of whether the text fulfills the criteria set for the target text, such as the function of the text, linguistic matters, and documentation issues. Quality Assurance Form is designed to collect information on errors, issues, and its relevance in a checklist form. The use of checklist in the sampling process ensures the completion of every action, which improves the simple calculations of errors using a spreadsheet.

Translation Quality Index (hereinafter abbreviated as TQI) is a quantifiable TQA model developed by Riccardo Schiaffino and Franco Zearo with a principle to “measure what can be measured, and make measurable what cannot be measured” (statement of Galileo Galilei provided in Schiaffino R. 2006: 53). TQI was designed to provide an “objective, reproducible, and repeatable” (ibid. 55) measurement of translation quality. For stabilized results using TQI, the evaluators should adopt similar assessment for the same translation, and

that the results of the assessments of the same translation sample should be identical or similar without subjective bias on the part of the evaluator.

Schiaffino and Zearo consider it easier to present an error analysis than a quality analysis, since “an important factor in quality is the absence of errors” (Schiaffino R. 2005: 2). TQI calculates the number of errors and the type of errors versus the number of words in a given sample, and score the text out of 100. Random sampling in sufficient size generates the best result. The result is input into a software tool, which is then calculated and displayed in a pass/fail form with a TQI value. What is not included in the evaluation using this model is stylistic preference. Any suggestions outside the “three-point rule” are considered as preferential variations instead of errors. By ignoring preferential variations in the computation of TQI value, a lot of time-consuming debates and discussions between the translator and the reviewer are avoided.

There are three error categories in TQI: errors of form, errors of meaning, and errors of compliances. Errors of form refer to grammatical mistakes, and can be detected by reading the target text alone. Errors of meaning demands a comparison of the source text and the target texts to identify mistranslations or inaccuracies. Errors of compliances are the special requirements of the clients, such as approved style or preferred terminology. Errors are determined as major or minor on the consequences of the error or its visibility. In short, the quality of the translation under TQI model is evaluated using the “three-point rule”, which is accuracy, grammatical correctness, and compliance to the instructions received.

The study of Schiaffino and Zearo (2006: 57) shows that the error rate of a translation processed by professional translators and editors hardly exceeds 5%, which is equivalent to less than 5 errors found in 100 words of text. Based on this value, a measurement scale is designed from error-free 100 to 0, with 100 indicating 5% of errors in the translation, the greater the TQI score, the better the translation.

TQI evaluators are experienced translators specially trained to use TQI methods to

assess translation quality. In spite of this professional training, there can still be difficulties when evaluating minor accuracy errors or identifying grammatical errors in standard/non-standard language. In addition, TQI only measures factual errors instead of whether the text fulfills its purpose or function, so an error-free text may still be unacceptable in certain terms. Furthermore, TQI can be ineffective when evaluating texts with high degree of creativity, and can be unreliable when the sample size is too small or is not representative of the whole text.

All in all, these TQA models are initiatives that assess translation performance instead of control translation quality. Schiaffino and Zearo (2003) distinguished the differences between Quality Control and Quality Assurance, and indicated that Quality Control, like proofreading or editing, verifies quality on the entire text while Quality Assurance works on a statistically significant sample of the entire text using quality measurement. However, although these TQA tools are not designed to control translation quality, they can still be applied to evaluate the efficacy of quality control approaches.

The application of the TQI model to TIPO's evaluation of patent translation, for instance, can be advantageous. First of all, though the existing evaluation criteria of technical terminology, grammar, and meaning resembles error categories of form and meaning in TQI, the result is not provided with error points but with graded levels from A to E. Without a convincing evidence to support the objectivity of the marking, the result might not be scientifically consistent, with every evaluator having their own set of standard. In addition, patent translators have no access to the evaluation results. Not only is it impossible to avoid recurrent mistake, it also obstructs the translator's endeavor to improving one's translation skills.

Taking into consideration the text features of patent documents, where factual errors play a significant role while creativity is not of concern in this content-focused text, the limitations of TQI listed previously are of less relevance to patent documents. Furthermore,

by excluding the style criteria in the evaluation avoids subjectivity from preferential variations in order to develop an “objective, reproducible, and repeatable” evaluation method.

Notes

(1) “Gebräuchlich”, translated in Reiss (2000:31) as “common”.

Bibliographical References

Ansaldi, M. (1999) Translation and the Law: Observations of a Law Professor/Translator.

Language International, 11: 1, pp. 12-17.

Bonthrone, R. (1998) The Quality Wars. Barbarians at the Gate: The Abuse of 'Translation Quality' in Europe. Language International, 10: 2, pp.12-15.

Byrne, J. (2006) Technical Translation: Usability Strategies for Translating Technical Documentation. The Netherlands: Springer.

Byrne, J. (2007) Caveat Translator: Understanding the Legal Consequences of Errors in Professional Translation. The Journal of Specialised Translation, 7, pp. 2-24.

Hammond, M. (1995) A New Wind of Quality from Europe: Implications of the Court Case Cited by Holz-Manttari for the U.S. Translation Industry. In M. Morris (Ed.), Translation and the Law (Vol. VIII, pp. 233-245). Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Kim, C.-H. a. H., Munpyo. (2006) A Korean Syntactic Parser Customized for Korean-English Patent MT System. Proceedings Lecture Notes in Artificial Intelligence 4139, 4139, pp. 44-55.

Kingscott, G. (2002) Technical translation and related disciplines. Perspectives: Studies in Translatology, 10: 4, pp. 247-255.

Lank, S. (2000) ASTM Standard for Language Translation. Translation Journal, 4: 1.

LearningTech, C. TWPAT Patent Network. Retrieved 01/20, 2007, from

<http://www.twpat.com/webpat/introZone/mainExplain.aspx>

Newmark, P. (1987) A textbook of translation Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International.

Nord, C. (1997) Translating as a purposeful activity: functionalist approaches explained. Manchester: St. Jerome.

Pinchuck, I. (1955) Scientific and Technical Translation. London: Andre Deutsch.

Reiss, K. (2000) Translation criticism: the potential and limitations, categories and criteria for translation quality assessment. Manchester St.Jerome Publishing.

Ren, C. w. (1994) Linguistic features and translation analysis of English patent specification. Chinese Science & Technology Translators Journal, 7: 1, pp. 25-27.

Révy von Belvárd, K. (1997) The legal importance of technical translations. Technology, Law and Insurance 2, 4, pp.191-194.

Schiaffino R., Z. F. (2003) Measuring Quality in Translation: The Translation Quality Index and Other Methods. Paper presented at the 44th ATA Conference Phoenix 2003, Phoenix.

Schiaffino R., Z. F. (2005) Translation Quality Measurement in Practice. Paper presented at the 46th ATA Conference, Seattle.

Schiaffino R., Z. F. (2006) Developing and using a translation quality index. Multilingual, July/August 2006(81).

SDLTRADOS, T. (2005) MultiTerm (Version 7.0.1.320) [Translation Memory Tool]: SDL International.

Sykes, J. B. (Ed.). (1971) Technical Translator's Manual. London: Aslib.

TIPO. (02/10/2006). Patent Network. Retrieved 25/09, 2006, from

<http://www.twpat.com/Webpat/Default.aspx>

TIPO. (2006) Annual patent statistics. Taipei: TIPO.

TIPO. (2007) Evaluation table. In Y. Tsai (Ed.) (pp. 1). Taipei: TIPO.

Tsai, Y. (2007, 29/12/2007) An Analysis of English Translations of Chinese Patent Abstracts.

Paper presented at the 12th Taiwan Symposium on Translator and Interpreter Training, Tainan, Taiwan.

Tu, P.-C. (2003) The Study of Relationship between Patent Quality and Profitability of the Companies-An Empirical Study of U.S. Semiconductor Industry. Chung Yuan Christian University, Taoyuan.

WIPO. Glossary on Patent and PCT Statistics. Retrieved 08/13, 2007, from <http://www.wipo.int/ipstats/en/statistics/patents/glossary.html>

WIPO. (1998) Published Patent Documents. In WIPO (Ed.) (Vol. Standards-ST.10, pp. 2):
WIPO.

WIPO. (2007a) Non-Resident Filings by Office, WIPO. Geneva: WIPO.

WIPO. (2007b) WIPO Patent Report: Statistics on Worldwide Patent Activities, 2007 Edition.
Geneva: WIPO.