



Universidad
de Alcalá

Aspectos de la comunicación intercultural en el marco de los programas de acogida temporal de los niños de Chernóbil en la Comunidad Autónoma de Euskadi

Аспекты межкультурной коммуникации в рамках программ временного пребывания детей Чернобыля в Автономном Сообществе Эускади

Aspects of the Intercultural Communication in the Context of the Temporary Accommodation Programmes for the Children of Chernobyl in the Basque Autonomous Community

2018-2019

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

**Presentado por:
D./D^a CARMEN AURELIA BUZENCHI**

**Tutora:
D^a KIRA IVANOVA**

**Cotutora:
D^a MARÍA DEL MAR SÁNCHEZ RAMOS**

Alcalá de Henares, a 03 de junio de 2019.

ÍNDICE

1. RESUMEN

2. INTRODUCCIÓN

3. ESTADO DE LA CUESTIÓN (СОСТОЯНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ)

3. 1 Программы временного пребывания детей за рубежом в целях их оздоровления.

3.1.1 Авария на Чернобыльской АЭС.

3.1.1.1 Последствия катастрофы для здоровья людей. Влияние на здоровье в будущем. Психологические и социальные последствия.

3.1.1.2 Осуществление программы по оказанию гуманитарной помощи пострадавшим от Чернобыльской аварии в Испании.

3.1.2 Законодательные рамки программ временного пребывания детей в Стране Басков.

3.1.3 Участники программ временного пребывания детей в Стране Басков. Баскские и белорусские, украинские и русские НПО.

3.1.3.1 Баскские, белорусские, украинские и русские НПО: делимитация и описание характера деятельности.

3.1.3.2 Сопровождающие лица, устные и письменные переводчики, участвующие в программах временного пребывания детей в Стране Басков. Выполняемые функции.

3.1.3.3 Несовершеннолетние, участвующие в программах.

3.2 La comunicación intercultural en el contexto de los programas de acogida.

3.2.1 La comunicación intercultural: conceptos.

3.2.2 Dimensiones de la comunicación.

3.2.2.1 La comunicación verbal

3.2.2.2 La comunicación no verbal.

3.2.3 Componentes de la competencia comunicativa.

3.2.3.1 Competencia lingüística

3.2.3.1.1 Características de la competencia lingüística en español de los estudiantes eslavos

3.2.3.2 Competencia comunicativa intercultural

3.2.3.2.1 Competencia cognitiva.

3.2.3.2.2 Competencia afectiva o sensibilidad intercultural.

3.2.3.2.3 Competencia comportamental.

3.2.3.2.4 Otras competencias.

3.2.4 La interacción comunicativa intercultural

3.2.4.1 Los datos que intervienen en la interacción comunicativa

3.2.4.2 Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации

3.2.4.3 Los modelos de interacción comunicativa de la cultura española y eslava.

3.2.4.4 Características de interacción comunicativa intercultural eslavo-española en el contexto sanitario

3.2.5 Percepción y actitudes entre pertenecientes a la cultura vasca y a la cultura eslava.

3.2.5.1 Percepción y actitudes hacia la cultura vasca.

3.2.5.2 Percepción y actitudes hacia la cultura de Europa del Este.

3.2.6 **Los estereotipos sobre los migrantes de la Europa del Este.**

3.3 **Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: situación actual.**

3.3.1 *Traducción e interpretación en el contexto de los programas de acogida temporal.*

4. **OBJETIVOS (ЦЕЛІ)**

5. **METODOLOGÍA**

5.1 Justificación

5.2 Encuesta

5.2.1 *Diseño de la muestra*

5.2.2 *Redacción del cuestionario*

5.2.3 *Piloto*

5.2.4 *La administración de cuestionarios*

5.3 Entrevistas

5.4 Otras fuentes de información.

6. **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

6.1 Resultados y análisis de la encuesta

6.2 Resultados y análisis de las entrevistas

6.3 Análisis de otras fuentes

6.3.1 *Análisis de información extraída de fuentes nacionales.*

6.3.1.1 Recursos audio

6.3.1.2 Recursos vídeo

6.3.1.3 Recursos escritos

6.3.2 *Análisis de información extraída de fuentes bielorrusas.*

7. **CONCLUSIONES**

8. **BIBLIOGRAFÍA**

9. **Anexos**

Quien no conoce su historia está condenado a repetir sus errores.

Paul Preston

1. **RESUMEN**

La catástrofe ocurrida en 1986 en la central nuclear de Chernóbil supuso un punto de inflexión en la historia contemporánea y sus gravísimas consecuencias se prolongarán durante miles de años más. Los radionúclidos diseminados por los territorios circundantes afectan especialmente a la salud de los niños, que para recuperarse tienen que permanecer al menos 2 meses al año alejados de la contaminación radioactiva. En este sentido, después de la caída del “telón de acero” se han puesto en marcha programas de acogida temporal a nivel internacional.

El presente trabajo aborda la realidad de la acogida temporal de los niños afectados por Chernóbil en el País Vasco, enfocada desde la comunicación intercultural. En el encuentro entre la población local y los menores provenientes de la Europa de Este pueden surgir fallos comunicativos debido a la pertenencia a culturas distintas, que pueden repercutir negativamente en el buen curso de la acogida.

El profesional formado en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, como figura fundamental en la comunicación entre miembros pertenecientes a diferentes comunidades que no comparten una misma lengua, podría garantizar el éxito de las interacciones comunicativas en el contexto de la acogida temporal. No obstante, a día de hoy dicha disciplina carece de la regulación necesaria para su profesionalización y reconocimiento.

Con este trabajo se pretende, en última instancia, dar mayor visibilidad a las víctimas de Chernóbil y a la profesión de Traductor e Intérprete en los Servicios Públicos.

PALABRAS CLAVE: comunicación intercultural, ONG, programas de acogida temporal de niños de Chernóbil, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos.

АННОТАЦИЯ

Катастрофа, произошедшая в 1986-ом году на Чернобыльской АЭС стала поворотным пунктом в современной истории. Ее серьезные последствия будут сказываться и на будущих тысячелетиях. Радионуклиды, разбросанные по прилегающим территориям оказывают отрицательное воздействие особенно на здоровье детей. С целью их оздоровления дети должны пребывать, по меньшей мере, на 2 месяца. В этой связи, после падения «железного занавеса» были организованы международные программы временного пребывания детей в других странах.

В настоящем работе анализируются реальные условия программ временного пребывания в Стране Басков детей, пострадавших в результате чернобыльской аварии, с точки зрения межкультурной коммуникации. На встрече между местным населением и восточноевропейскими несовершеннолетними могут возникать коммуникативные неудачи по причине принадлежности к другим культурам. Эти ошибки могут оказывать отрицательное влияние на проведение приема детей.

Специалисты по письменному и устному переводу в государственных и общественных организациях в качестве основательного лица в коммуникации между членами разных общин, не говорящие на одном и том же языке, могут сыграть ключевую роль в обеспечении успешного коммуникативного взаимодействия в контексте приема детей. Однако сейчас эта дисциплина нуждается в регулировании, необходимой для достижения ее профессионального статуса.

Эта работа нацелена, в конечном счете, на привлечение большего внимания к жертвам Чернобыля и к профессии письменных и устных переводчиков в государственных учреждениях.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: межкультурная коммуникация, Неправительственные Организации, программы временного пребывания детей Чернобыля за рубежом, письменный и устный перевод в государственных и общественных организациях.

SUMMARY

The tragedy that occurred at the Chernobyl nuclear power plant in 1986 was a turning point for the contemporary history, and its catastrophic consequences will last for thousands of years in the future. The radionuclides spread to the surrounding areas have affected children's health in particular; therefore, they need to spend at least two months per year away from the radioactive pollution in order to be healed. For this purpose, temporary fostering programmes have been launched at an international level after the fall of the Iron Curtain.

This paperwork approaches the reality of the temporary accommodation in the Basque Country of the children affected by the Chernobyl catastrophe from the intercultural communication perspective. As it has been noticed, communicative errors might occur between local population and the underage from Eastern Europe, as a consequence of their belonging to different cultures, which might have an impact on the programme.

The professional educated in Translation and Interpretation for the public services, considered as a key figure in the process of communication among members belonging to different communities who do not share the same language, stand a high probability of ensuring successful communicative interaction within the context of the temporary accommodation. Nevertheless, at present this programme lacks the necessary regulation required for its professionalization and recognition.

Ultimately, this work aims at raising the profile of the Chernobyl victims, as well as that of the professional translator and interpreter working for the public services.

KEY WORDS: intercultural communication, NGO, temporary accommodation programmes of the children affected by the Chernobyl, Translation and Interpretation for the Public Services.

2. INTRODUCCIÓN

El 26 de abril de 2019 se han cumplido 33 años del accidente de la Central nuclear de Chernóbil. Tras el primer e inevitable aluvión informativo que inundó periódicos, radio y televisión de la época, las noticias relacionadas con el accidente se han ido espaciando cada vez más, hasta aparecer únicamente en las fechas más significativas, a modo de fugaz recordatorio de un suceso que estuvo a punto de convertir el continente europeo en un desierto inhabitable. En la Comunidad Autónoma de Euskadi, en cambio, nos acordamos de Chernóbil por las campañas de acogida de niños afectados por el desastre nuclear, que se publicitan en los medios de comunicación, llegando cada vez a más gente. Se trata de niños rusos, ucranianos y bielorrusos que llegan cada año para pasar las vacaciones de verano y/o de invierno y, alejados de su entorno contaminado, se pueden recuperar física y psicológicamente.

Este trabajo pretende aportar una mirada de cerca a la realidad de los denominados *niños de Chernóbil* que participan en los programas de acogida temporal de Euskadi, desde la perspectiva de la comunicación intercultural y de los servicios de traducción e interpretación llevados a cabo en este contexto. Estos programas nacieron después de la desintegración de la URSS, cuando se supo la verdadera envergadura del desastre y la Asamblea General de la ONU decidió tomar cartas en el asunto. En la 71ª sesión plenaria que tuvo lugar el 21 de diciembre de 1990, la organización pide asistencia “técnica y de otro tipo” para las zonas más afectadas, teniendo en cuenta “el carácter sin precedentes del desastre radiológico y ambiental y de la situación de emergencia que se ha producido en esas zonas a consecuencia de los efectos a largo plazo de la radiación provocada por el hombre en las generaciones presentes y futuras”, y

Hace un llamamiento urgente a todos los Estados miembros de la comunidad internacional, organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, círculos de negocios, instituciones científicas y particulares para que sigan presentando todo el apoyo y la asistencia apropiados a las zonas más afectadas por el accidente de la planta de energía nuclear de Chernobyl, en plena coordinación y cooperación con las actividades previstas o proyectadas por el sistema de las Naciones Unidas.

Una de las medidas adoptadas más importantes para los niños afectados la constituyen los viajes al extranjero, cuyo principal objetivo es el restablecimiento de su salud y la mejora de su calidad de vida, ofreciéndoles la oportunidad, además, de conocer realidades distintas a las que viven en sus lugares de origen. El cambio de clima, los cuidados médicos, una alimentación sana y equilibrada, además del cariño y la atención de las familias que los acogen, son los medios que se procura su recuperación. A raíz de estas experiencias, los menores mejoran notablemente: suelen coger peso, el nivel de potasio en sangre es mayor y descienden los niveles de radiación.

Este trabajo de investigación trata de profundizar en un aspecto inédito en la investigación siguiendo una vía de estudio poco explorada en el mundo académico, la del desarrollo de la comunicación intercultural en el contexto de la acogida. De hecho, la elección de este tema nace al conocer el caso de una familia guerniquesa y sus dos niñas ucranianas acogidas, que acabó fracasando a pesar de la capacidad de aprendizaje

del español demostrada por estas. ¿Acaso los conocimientos lingüísticos adquiridos no fueron suficientes para garantizar el éxito de la comunicación? ¿O tal vez se debía a otros factores, menos visibles, como las diferencias culturales? ¿La intervención del traductor/intérprete formado en los ámbitos jurídico-administrativo y sanitario, podría ser la clave para resolver estos problemas?

Como veremos, hay una ingente cantidad de estudios que tratan las implicaciones de los distintos modelos comunicativos en las interacciones interculturales, pero son inexistentes los trabajos de investigación centrado en el tema concreto de estos programas. En la misma línea, se ha publicado una extensa literatura científica sobre los traductores e intérpretes que desempeñan su labor en los Servicios Públicos, ejerciendo de puente entre los extrajeros –inmigrantes, mayoritariamente– y los funcionarios españoles. Aunque se ha demostrado en repetidas ocasiones la importancia de la figura que estos profesionales representan en cualquier sociedad plurilingüe, la situación de la TISP en España dista de ser la ideal; es más, goza de escaso prestigio y reconocimiento. La causa de este hecho radica, principalmente, en la ausencia de una legislación que respalde esta labor, lo que deriva en intrusismo, mala formación, muchas deficiencias en el ejercicio de las tareas, escasa remuneración, malas condiciones laborales, etc.

La hipótesis que planteamos en este trabajo es que *la profesión de Traductor/Intérprete en los Servicios Públicos constituye un recurso de calidad imprescindible que puede garantizar el desarrollo óptimo de los encuentros comunicativos interculturales tanto en el ámbito jurídico-administrativo, como en el sanitario. Por tanto, la regularización de TISP es necesaria y significaría un salto cualitativo importante en el marco de los programas de acogida temporal, ya que aseguraría la prevención o minimización de los problemas interlingüísticos e interculturales.*

Relacionados con esta hipótesis, los objetivos generales del presente trabajo son:

- 1) crear conocimiento científico acerca de los programas de acogida temporal;
- 2) determinar la mejora que aportaría la regularización de TISP en dichos programas.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- a) describir y analizar el perfil de los participantes en los programas de acogida temporal en Euskadi;
- b) determinar las estrategias y los recursos utilizados para la traducción e interpretación en este contexto;
- c) detectar los problemas comunicativos en los programas y determinar el tipo de recursos de traducción/interpretación con los que se ha contado para su resolución;
- d) medir los conocimientos de las familias acerca de la labor de los traductores/intérpretes especializados en el ámbito jurídico-administrativo y sanitario;
- e) conocer los efectos psicoemocionales de la acogida en los menores.

El trabajo se compone de un análisis teórico y práctico elaborado a partir de la lectura de documentos que informan sobre el asunto central que nos interesa –la acogida–, enfocado desde la perspectiva de los servicios de traducción e interpretación.

En la primera parte, teórica, se dará cuenta del estado de la cuestión. Se identificarán y describirán las principales asociaciones y ONG cuya actividad se centre en los programas de acogida temporal, tanto en Euskadi, como en Rusia, Belarús y Ucrania. El siguiente paso consistirá en el estudio del perfil de los traductores e intérpretes que intervienen en la acogida temporal, por un lado, y de las distintas actuaciones que desempeñan a lo largo de la experiencia, por el otro. A continuación, veremos cuáles son las características de los niños que se benefician de estos viajes, y las condiciones que deben cumplir para poder realizarlos. Además, se definirán los conceptos de comunicación intercultural, partiendo de lo general –definición de cultura, dimensiones, datos de la interacción comunicativa, usos verbales, no verbales, etc.–, hasta lo particular –modelos comunicativos específicos de la cultura eslava y española–, llamando la atención, asimismo, sobre las percepciones y actitudes entre las dos culturas, que son objeto de observación y análisis de *Ikuspegi*, el Observatorio vasco de Inmigración en los últimos informes publicados.

Lo siguiente será concretar, con base en la literatura existente, la situación actual de TISP, incidiendo en la descripción de los ámbitos asistenciales requeridos por la profesión en el campo de los programa de acogida.

En la parte práctica del presente trabajo, se presentarán la muestra de población y la métodos seleccionados para justificar los objetivos planteados. Así, paso a paso daremos cuenta de las conversaciones llevadas a cabo con responsables de las ONG, a partir de las cuales elaboramos nuestros instrumentos de trabajo. Finalmente, expondremos los resultados y análisis obtenidos mediante la aplicación de los métodos cuantitativos y cualitativos que consideramos más adecuados para el trabajo que nos ocupa. En el último apartado, proporcionaremos las conclusiones alcanzadas y algunas propuestas de investigación que amplíen el presente estudio de cara al futuro.

3. СОСТОЯНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ

3.1 Программы временного пребывания детей за рубежом в целях их оздоровления.

3.1.1 Авария на Чернобыльской АЭС.

26 апреля 1986 года на 4-м энергоблоке Чернобыльской АЭС произошли два почти одновременных взрыва, которые сразу же привели к мощному выбросу радиоактивных веществ. Выброс радиоактивных веществ продолжался в меньших объемах на протяжении примерно месяца.

Причиной Чернобыльской аварии стало сочетание ошибок операторов и конструктивных недостатков реактора. В результате взрыва в окружающую среду было выброшено порядка 450 ПБк радиоактивных веществ. Радиоактивные изотопы поднялись в атмосферу на высоту 7-9 км; на этой высоте они преодолели огромное расстояние и распространились по Европе и всему северному полушарию. Суммарная активность веществ, выброшенных в результате Чернобыльской аварии, составила 5300 ПБк.

Территории Украины, Белоруссии и России больше всего пострадали от радиоактивных осадков. Авария на ЧАЭС привела к загрязнению огромной территории и изменила судьбы миллионов людей. Неустойчивая погода в первые дни после аварии привела к распространению радионуклидов в большинстве районов Скандинавии, Греции, Центральной и Восточной Европы, южной Германии, Швейцарии, восточной Франции и Великобритании.

С одной стороны, по данным ООН, сразу же после катастрофы погиб 31 человек, а 600000 ликвидаторов, принимавших участие в тушении пожаров и расчистке, получили высокие дозы радиации. Загрязнению подверглось около 155 000 кв. км территории. С другой стороны, доклад Гринписа (2016) показал, что на практике невозможно полностью очистить территорию, загрязненную радионуклидами. Эта катастрофа показала не только ужасающие первые последствия крупной ядерной аварии; она также создала целый ряд проблем для здоровья людей и окружающей среды. По данным вышеупомянутого доклада, ядерная авария отражается на здоровье людей и качестве их жизни даже через несколько поколений. Так, исследователи пришли к выводу, что зона вокруг ЧАЭС по-прежнему сильно загрязнена: более 10 000 кв. км земли до сих пор являются непригодными для ведения экономической деятельности, а на территориях, официально признанных загрязненными, проживают свыше 5 млн человек.

С 1986 года организации системы ООН, крупные неправительственные организации и фонды осуществили свыше 230 различных проектов, связанных с проведением исследований и оказанием помощи в следующих областях: здравоохранение, ядерная безопасность, включая строительство саркофага, социально-психологическая реабилитация, экономическое восстановление, окружающая среда и производство чистых продуктов и информация.

3.1.1.1 Последствия катастрофы для здоровья людей. Влияние на здоровье в будущем. Психологические и социальные последствия.

Катастрофа в Чернобыле привела к чудовищным последствиям для здоровья граждан. Исследователи Гринпис (2016) пришли к выводу, что увеличилась смертность, упала рождаемость, выросла заболеваемость раком, а психологические расстройства стали частым явлением среди чернобыльцев. Последствия для здоровья можно разделить на три категории: последствия, вызванные облучением, последствия, вызванные облучением и отягощающими факторами, и последствия, связанные с психологическими и социальным воздействием катастрофы. Социальные изменения, недостаточная информация, психосоциальные последствия и вызванные стрессом заболевания после катастрофы привели к серьезному ухудшению здоровья пострадавших граждан.

Следует уточнить, что всеобъемлющий сбор данных не проводился, а публикаций о влиянии чернобыльской аварии, признанных международным сообществом, по-прежнему нет. Одним из немногих опубликованных исследований являлось исследование 2006 года (Гринпис, 2016), в котором белорусский ученый М. В. Малько опубликовал оценки количества смертей обусловленных дополнительными онкологическими заболеваниями, на основе индивидуальных и коллективных доз для всех стран, загрязненных в результате чернобыльской катастрофы. В этом исследовании он предсказывает более 90 000 дополнительных смертей, и в более позднем – более 115 000. Эти данные значительно отличаются от оценки Всемирной организации здравоохранения в 9 000 дополнительных смертей из-за чернобыльской катастрофы.

Как показывают исследования, в частности, среди граждан, подвергшихся облучению, выросло количество заболеваний раком щитовидной железы и молочных желез, лейкемией, участились случаи катаракты, широко распространены психические расстройства. Заметнее всего рост смертности среди жителей загрязненных районов. Одним из главных факторов роста стали заболевания сердечно-сосудистой системы. Эти болезни обнаруживают у аварийных работников ЧАЭС, эвакуированных взрослых людей и жителей районов, загрязненных радионуклидами.

После чернобыльской аварии наблюдается существенный прирост онкологических заболеваний щитовидной железы, особенно у подростков. Рост заболеваемости лейкемией отмечен у ликвидаторов чернобыльской аварии из Белоруссии, России, Украины и стран Балтии. Среди женщин-ликвидаторов отмечен рост заболеваемости раком молочных желез. Обследования граждан Белоруссии и Украины выявили двукратный рост заболеваемости раком молочных желез среди женщин, проживающих в самых загрязненных районах.

Еще совсем недавно такие психические расстройства, как тревожный невроз, депрессия и посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР) воспринимались официальной медициной и населением не так серьезно, как физические недуги. К счастью, за последние несколько десятилетий эти болезни получили признание среди врачей (Гринпис, 2016).

Ядерные аварии могут оказывать самое тяжелое и длительное психическое воздействие, последствиями которого становятся ПТСР, алкоголизм, курение и неврозы, а также невыясненные физические симптомы. Эти умственные расстройства возникают на фоне беспокойства о будущем из-за опасности развития рака, влияния

радиации на гены потомства, проживания в загрязненном районе, невозможности вернуться домой и недостаточной компенсации потерь.

Исследователи выявили, согласно Гринпис (2016), что самоубийства являются одними из основных причин смерти среди эстонских и литовских аварийных работников. Аварийные работники также страдают нарушениями сна, алкогольной зависимостью, агорафобией и другими физическими проявлениями психических расстройств использовали термин «радиационный невроз».

Специалисты также подчеркнули, что причиной или отягчающим фактором этих расстройств часто является слабая осведомленность граждан о жизни в загрязненных районах. Ситуацию ухудшают невысокое качество медицинского обслуживания, применение недоказательных методов диагностики и лечения, недостаточная осведомленность населения о симптомах физических и психических расстройств, а также нехватка исследований о возможных способах решения этих проблем.

Причины депрессии, тревожного невроза и ПТСР являются боязнь радиоактивного заражения, недостаточная охрана психического здоровья и социальная стигматизация, когда в обществе с опаской и преубждением относятся к тем, кто мог заразиться радиацией. Люди, переселившиеся после аварии, могут попасть в изоляцию от остального общества, что приведет к развитию психических расстройств и алкогольной зависимости.



Figura 1 (Fuente: National Geographic España)

3.1.1.2 *Осуществление программы по оказанию гуманитарной помощи пострадавшим от Чернобыльской аварии в Испании.*

Как уже отмечалось, катастрофа в Чернобыле привела к тому, что атмосферные условия в определенных районах стран могут нанести вред здоровью наиболее слабых людей. Как следствие, многие страны заключили соглашения о сотрудничестве по приему детей в период летних и/или рождественских каникул. По данным FEDASIB (*Federación Pro Infancia Chernóbil*), испанские организации ежегодно получают около 3000 детей, но в последние годы это число начало снижаться (<https://proinfanciachernobyl.org/>).

3.1.2 *Законодательные рамки программ временного пребывания детей в Стране Басков.*

Условия программ временного пребывания детей в Стране Басков предусмотрены в законодательстве о юридической защите несовершеннолетних и в Органическом законе 4/2000 от 11 января о правах, свободах и социальной интеграции иностранцев в Испании, с внесенными в него поправками на основании Органического закона 2/2009 и в Регламенте его осуществления, утвержденный Королевским указом 557/2011 от 20 апреля 2011 года.

Согласно Статье 187, «Временное перемещение несовершеннолетних иностранных граждан» (“Desplazamiento temporal de menores extranjeros”) Глава II, Раздел XI упомянутого Закона, основными условиями программ временного пребывания детей в Испании являются:

1. El desplazamiento de menores extranjeros a España para periodos no superiores a noventa días, en programas de carácter humanitario promovidos y financiados por las administraciones públicas, asociaciones sin ánimo de lucro o fundaciones u otras entidades ajenas a quienes ejercen su patria potestad o tutela, para estancias temporales con fines de tratamiento médico o disfrute de vacaciones, necesitará la autorización expresa de quien ejerza la patria potestad o tutela, así como el informe previo favorable del Subdelegado del Gobierno o Delegado del Gobierno en las Comunidades Autónomas uniprovinciales, en cuyo territorio vayan a permanecer.

Con carácter previo a la emisión del informe de la Delegación o Subdelegación del Gobierno, la entidad o persona que promueva el programa habrá de presentar ante ésta informe emitido por el órgano autonómico competente en materia de protección de menores sobre el programa.

2. Los requisitos y exigencias de este artículo se entenderán cumplidos, a efectos de la concesión del visado, a través del informe favorable del Subdelegado del Gobierno o Delegado del Gobierno a que se refiere el apartado 1.

El informe se referirá al cumplimiento, por parte del programa, de los requisitos y autorizaciones exigibles en España, proporcionados para el fin de la estancia y su duración, tanto en materia sanitaria como de protección jurídica del menor en relación con la finalidad expuesta y de esa duración, en orden a garantizar la ausencia de riesgo de desprotección de éste.

Asimismo, se habrá de verificar la existencia de compromiso escrito de facilitar el regreso al país de origen de los menores, y el conocimiento de que el desplazamiento del menor no tiene objeto la adopción [...], y que el mencionado regreso no implica coste para el erario público, salvo que dicho coste haya sido asumido expresa y previamente por el órgano competente.

La Oficina Consular en el país de origen del menor deberá, no obstante, comprobar la autorización expresa de quien ejerza la patria potestad o tutela, así como todo lo relativo a los requisitos de los pasaportes individuales o colectivos, salvoconductos u otra documentación de viaje de los menores.

3. Los Ministerios de Asuntos Exteriores y de Cooperación, de Trabajo e Inmigración y del Interior coordinarán el desplazamiento y estancia de estos menores, y por este último departamento se controlará su regreso al país de origen o de procedencia.

4. En todos los casos, si los menores van a permanecer con familias o personas individuales, estas deberán expresar por escrito su conocimiento de que el desplazamiento del menor no tiene por objeto la adopción y su compromiso de favorecer el regreso a su país de origen o procedencia.

Кроме того, «Договор между Правительством Республики Беларусь и Правительством Королевства Испания об условиях оздоровления несовершеннолетних граждан Республики Беларусь в Королевстве Испания» вступил в силу 15 мая 2010 года и предусматривает, что:

Статья 1. Под оздоровлением для целей настоящего Договора понимается осуществление в Королевстве Испания в соответствии с законодательствами государств Сторон комплекса мер по оказанию безвозмездной помощи, направленной на профилактику, восстановление и укрепление здоровья несовершеннолетних граждан Республики Беларусь из детских интернатных учреждений, а также пострадавших от последствий аварии на Чернобыльской АЭС, находящихся в социально опасном положении и имеющих проблемы со здоровьем (далее - дети).

Оздоровление будет проводиться посредством программ временного пребывания детей с сопровождающими их лицами, организованных испанскими государственными учреждениями и неправительственными организациями (далее - принимающие организации), в принимающих семьях или местах коллективного размещения на территории Королевства Испания.

Под местами коллективного размещения для целей настоящего Договора понимаются места, предназначенные для приема групп детей в целях их пребывания на оздоровлении в Королевстве Испания.

3.1.3 Участники программ временного пребывания детей в Стране Басков. Баскские и белорусские, украинские и русские НПО.

3.1.3.1 Баскские, белорусские, украинские и русские НПО: делимитация и описание характера деятельности.

К баскским НПО, участвующим в реализации программ временного пребывания детей в Стране Басков, согласно сведениям, относятся: Ассоциация Приход Святого Семейства (Витория-Гастейс), Ассоциация «Чернобыль» (Бильбао), НПО «Исаки» (*Izaki*, Сальватьерра), Ассоциация «Акоби» (*Akobi*, Вискайя), Фонд «Экиальде» (*Ekialde*, Вискайя), Ассоциация «Баноя» (*Banoia*, Онъате), Ассоциация «Чернобыльен Лагунак» (*Chernobilen Lagunak*), Ассоциация «Укракия Гастеа» (*Ukrania Gaztea*), Ассоциация «Чернобылеко Умеак» (*Chernobileko Umeak*), Ассоциация «Кайнабера» (*Kainabera*), Ассоциация «Чернобыль Элькартеа» (*Chernobil Elkarte*) и Ассоциация «Бикарте» (*Bikarte*, Гальярта). Ассоциация «Чернобыль» и Ассоциация «Бикарте» имеют свои отделения на уровне трех провинций – Вискайя, Гипускоа у Алава –.

Ассоциация «Бикарте» является одной из наиболее важных некоммерческих ассоциаций, занимающихся программами временного пребывания детей разных национальностей, в том числе, детей русской и белорусской национальностей. Как показано на своем сайте, ассоциация способствовала пребыванию более 1 700 несовершеннолетних. В соответствии с Указом 39/2007 от 6 марта, вынесенным Министерством юстиции, занятости и социального обеспечения, Ассоциация «Бикарте» была признана общественно полезной «на том основании, что способствует удовлетворению общественных интересов Страны Басков посредством своей деятельности». В сфере деятельности этой ассоциации включены:

- a) Acogimientos temporales en familias de la Comunidad Autónoma Vasca, de niños de otras nacionalidades que han sufrido grandes catástrofes.
- b) Gestión y ejecución de programas de tratamiento socio-educativo a menores y familias en situación de riesgo social.
- c) Organización y participación en jornadas de trabajo, seminarios, asambleas, congresos, etc., para el estudio de programas y actividades en el campo de la educación, el trabajo social, la marginación y búsqueda de nuevas alternativas.
- d) Seguimiento y denuncia de actuaciones relacionadas con la infancia, siendo realizadas por servicios públicos o privados, no respeten el cumplimiento de los derechos del niño y la aplicación de las Recomendaciones de los Organismos Europeos.
- e) Colaboración con la escuela de odontología del País Vasco para la asistencia bucal gratuita a los niños.

НПО из стран происхождения несовершеннолетних оформляют необходимые документы в консульстве Испании в Москве. НПО в странах происхождения детей, сотрудничающими с Ассоциацией «Бикарте» являются Международная ассоциация благотворительных организаций «Татьяна Невмержиская» из Москвы и Международная благотворительная общественная ассоциация «Анастасия» из Минска. Эти организации проводят следующие процедуры:

- Процесс отбора несовершеннолетних;
- Оформление документов, необходимых для перемещения несовершеннолетних в Страну Басков;
- Отбор и назначение мониторов;
- Медицинское наблюдение за здоровьем детей.

Таким образом, чернобыльские проблемы занимают одно из приоритетных мест в деятельности международных и зарубежных неправительственных организаций ряда стран доноров и остаются актуальными в настоящее время.

3.1.3.2 Сопровождающие лица, устные и письменные переводчики, участвующие в программах временного пребывания детей в Стране Басков. Выполняемые функции.

В качестве сопровождающих направляются совершеннолетние лица, имеющие педагогическое или медицинское образование, сотрудники организаций, направляющих детей на оздоровление, а в качестве переводчиков или помощников сопровождающих – студенты старших курсов высших педагогических или медицинских учебных заведений.

Согласно данным, для направления ребенка на оздоровление за рубеж организация обязана иметь следующие документы:

- паспорт;
- согласие законного представителя (родители, усыновители, опекуны, попечители) на выезд ребенка на оздоровление за рубеж, заверенное в установленном законодательством порядке;
- медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка;
- справка с места учебы.

3.1.3.3 Несовершеннолетние, участвующие в программах.

В соответствии с белорусским законодательством, на оздоровление за рубеж выезжают дети в возрасте от 7 до 18 лет. Преимуществом для включения в программы пользуются дети, пострадавшие от последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, дети-инвалиды, дети-сироты, дети из многодетных, малообеспеченных и неполных семей.

Программы оздоровления детей, в первую очередь направлены на укрепление их здоровья:

1. Проживание детей в экологически чистых районах в сочетании с хорошими климатическими условиями (море, солнце, горный воздух и т.д.);
2. Экологически чистое питание детей и, в первую очередь, сбалансированное питание с достаточным содержанием белков, жиров, углеводов. Кроме того, наличие в рационе овощей, фруктов, витаминов;
3. Дети знакомятся с культурой, традициями и обычаями Страны Басков, изучают иностранный язык.

3.2 La comunicación intercultural en el contexto de los programas de acogida.

3.2.1 *La comunicación intercultural: conceptos.*

Aunque a menudo se suele dar por sentado que la lengua es la barrera más importante en la comunicación intercultural, no es suficiente con estudiar una segunda lengua, sino que es necesario conocer también la cultura en la que está inmersa. Como apunta Raga (2009: 7), “los estudios de comunicación intercultural se centran en el análisis de las dimensiones expresivas no relacionadas con los aspectos puramente gramaticales de la comunicación y que pueden influir de manera decisiva en el desarrollo del proceso comunicativo”.

Investigar en este campo tiene como objetivo obtener las claves necesarias para comprender y poner en práctica la comunicación intercultural, en sus dimensiones comunicativas y sus valores socio-culturales. Ante el desconocimiento de los aspectos culturales, puede surgir una cantidad ingente de malentendidos, puesto que generalmente se atribuye al hablante un conocimiento cultural que no siempre posee, por el simple hecho de aprender aspectos lingüísticos o idiomáticos.

Entre los investigadores eslavos, Adilbaeva (2010) señala la importancia de los aspectos culturales en una interacción intercultural:

Для успешной коммуникации человеку в независимости от страны его проживания необходимо не только обладать хорошими знаниями иностранного языка, но и принимать своего собеседника как носителя чужой культуры, имеющего свой

духовный мир, своё мировосприятие. Владея одним и тем же языком, люди не всегда могут правильно понять друг друга, и причиной часто является именно расхождение культур.

Para poder verificar el alcance de la trascendencia de los aspectos culturales en la comunicación, en primer lugar debemos saber cómo se definen los principales conceptos relacionados con este ámbito.

¿Qué entendemos, por tanto, por **cultura**? Según Adilbaeva (2010), el término se relaciona con la concepción que cada persona tiene del mundo circundante:

Культура – это сущностная характеристика человека, связанная с человеческой способностью целенаправленного преобразования окружающего мира, в ходе которого создается искусственный мир вещей, символов, а также связей и отношений между людьми.

Los **tipos de cultura** que se han identificado en los estudios de comunicación cultural son: la “cultura material” y la “cultura comunicativa”.

Cuando los interlocutores no comparten una serie de informaciones básicas a respecto de la cultura material (vestimenta, la cocina, la casa, el trabajo, las fiestas, etcétera), se pueden generar malentendidos, pero que no presentan un alto grado de complejidad.

Mayor complicación plantean los problemas relacionados con la cultura comunicativa, precisamente porque:

presentan un grado mucho mayor de invisibilidad, de inconsciencia, que los relacionados con la cultura material y las costumbres. La cultura comunicativa se manifiesta básicamente en las formas de conversar, en las formas de interactuar. Los individuos de cada cultura, dependiendo básicamente de factores de organización social, tienen su forma característica de gestualizar, de intercambiar los turnos de palabra, de organizar las conversaciones, de dirigirse a sus interlocutores, de abordar los temas delicados, etcétera. (Raga, 2009: 25)

Por tanto, la definición del concepto de “**comunicación intercultural**” es la que propone Adilbaeva (2010):

совокупность разнообразных форм, отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам. Предметом межкультурной коммуникации являются контакты, взаимосвязи между отдельными представителями различных культур, а также группами, сообществами, принадлежащими к различным культурам, и, в глобальном аспекте, между различными культурами в целостном их представлении. [...]
По своей сущности межкультурная коммуникация – это всегда межперсональная коммуникация в специальном контексте, когда один участник обнаруживает культурное отличие другого.

La forma gráfica que se ha adoptado para reflejarla es la de un iceberg:

Многие западные ученые образно изображают культуру в виде айсберга, в основании которого лежат культурные ценности и нормы, а его вершиной является индивидуальное поведение человека, базирующееся на них и проявляющееся, прежде всего, в общении с другими людьми. (Adilbaeva, 2010)

La autora advierte, además, sobre la influencia negativa que supone el etnocentrismo en el contexto de la comunicación intercultural:

Большинство людей считают свою собственную культуру центром мира и масштабом для всех других. Данное явление принято называть «этноцентризмом». Как правило, этноцентризм мешает человеку в достаточной мере оценить, адекватно принять и быть толерантным к представителям другой культуры. (Adilbaeva, 2010)

3.2.2 Dimensiones de la comunicación.

Las dimensiones básicas que configuran la comunicación son:

3.2.2.1 *La comunicación verbal*

Representa un elemento clave en el proceso comunicativo. El éxito de la comunicación entre los niños rusohablantes de acogida y las familias españolas o vascas exige, en primer lugar, el ajuste a nivel lingüístico. En este sentido, es clave el buen dominio de la lengua de acogida. Pero existe hoy día una amplia bibliografía que demuestra que los fallos comunicativos interculturales provienen mayoritariamente de los aspectos culturales de la situación comunicativa.

3.2.2.2 *La comunicación no verbal*

Se define como un proceso multisensorial que habitualmente se establece de forma espontánea, e implica un conjunto de comportamientos no lingüísticos que a menudo son inconscientes. En las interacciones interculturales, representa un reto importante ya que varía de cultura a cultura y es la parte más inconsciente e invisible de la comunicación.

Munin (2008) refleja de forma gráfica cómo se estructuran los elementos que conforman la comunicación no verbal:



Estos elementos no verbales requieren un gran dominio por parte de los interlocutores. La explicación es que cada cultura puede tener un código de expresión corporal diferente que, cuando se desconoce, puede afectar la eficacia de la comunicación intercultural. Muchos de los papeles que ejercen los sentidos no pueden ser entendidos de forma aislada, sino en un contexto más amplio donde intervienen más elementos no verbales e incluso verbales.

Soler-Espiauba (2000), citado por Vilà Baños (2005), distingue entre las expresiones gestuales innatas y las adquiridas. Las innatas representarían a las expresiones genéticas, que actúan como reflejos o respuestas a ciertos estímulos, y que existen en toda cultura, incluso entre recién nacidos y en niños invidentes (el alzar de los ojos para demostrar sorpresa, reír, fruncir el entrecejo, etc.).

Munin (2008) sintetiza las expresiones gestuales en función de las emociones manifestadas como sigue:

<i>Части и элементы лица</i>	<i>Эмоциональное состояние</i>					
	<i>Гнев</i>	<i>Презрение</i>	<i>Страдание</i>	<i>Страх</i>	<i>Удивление</i>	<i>Радость</i>
Положение рта	Закрыт	Закрыт		Открыт		Обычно закрыт
Губы	Уголки губ обычно опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Расширены	Сужены		Широко раскрыты		Прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Блестят		Тусклые	Блеск не выражен		Блестят
Положение бровей	Сдвинуты к переносице			Подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки подняты вверх		Внутренние уголки подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее			Лицо динамичное

Las expresiones gestuales adquiridas, por otro lado, constituyen las expresiones manifestadas según el sexo al que se pertenece, el contexto social y cultural o la edad, etc.

Por tanto, como apunta Vilà Baños (2005), en relación con la comunicación verbal la comunicación no verbal cumple las siguiente funciones:

- Completa significados ilustrando, clarificando, elaborando, explicando, reforzando o repitiendo lo que se está diciendo.
- Acentúa el mensaje verbal, enfatizando algunos aspectos.
- Contradice el mensaje, voluntaria o involuntariamente.
- Regula la interacción. Controla los turnos de comunicación de cada hablante, mediante desviaciones de miradas, inclinaciones de cabeza... Mediante estos gestos se manifiesta el interés en hablar, en escuchar, en no ser interrumpido etc.
- Produce feedback o retroalimentación a la persona que está hablando, para adaptar el mensaje a las señales del oyente.
- Mantiene la atención: los oyentes deber emitir señales de estar atentos al discurso, mediante una postura atenta, reaccionar a los movimientos corporales del que habla...

- Sustituye al lenguaje verbal, ante imposibilidad, en determinadas circunstancias o por preferencia de los hablantes.

3.2.3 Componentes de la competencia comunicativa.

3.2.3.1 Competencia lingüística.

Para comprender en qué consiste la competencia lingüística, será necesario definir los conceptos de adquisición y aprendizaje.

Según Yule (2007: 193), la **adquisición** representa “el desarrollo gradual de la capacidad de expresarse en una lengua determinada cuando se utiliza de forma natural para comunicarse con otras personas que ya la conocen”. Por **aprendizaje** se entiende “el proceso, más consciente, de acumulación de conocimientos acerca de las principales características de una lengua que deseamos hablar, como su vocabulario o su gramática, proceso que, en líneas generales, tiene lugar en un ámbito más formal”.

Los factores que determinan el éxito en el proceso de adquisición o aprendizaje de la L2 son principalmente el tiempo que se les dedica, la motivación y la edad en la que se producen, entre otros.

Así, la edad óptima para lograr dominar una segunda lengua (L2) está comprendida, según Yule (2007: 194), entre los diez y los dieciséis años, ya que en ese periodo:

[...] la flexibilidad de nuestra capacidad intrínseca para adquirir el lenguaje todavía no se ha perdido por completo, pero, al mismo tiempo, la madurez de nuestras capacidades cognitivas nos permite ya poder analizar de forma más efectiva y productiva las regularidades de la L2 que queremos aprender.

El éxito del aprendizaje de la L2 también depende de factores afectivos. Por ejemplo, cuando alguien intenta pronunciar los sonidos característicos de la L2 puede sentir aversión, vergüenza o la falta de empatía por la cultura cuya lengua se quiere aprender.

En el proceso de aprendizaje se pueden producir transferencias cuando se emplean sonidos, expresiones o estructuras propias de la L1 en las expresiones de la L2. La transferencia puede ser positiva –cuando L1 y L2 tienen características parecidas–, o negativa –llamada también interferencia, que puede provocar que la expresión en la L2 resulte poco comprensible–.

La motivación es decisiva en el aprendizaje de la L2. Según Yule (2007), cuando se persigue un determinado objetivo (por ejemplo, conseguir un título académico) hablamos de motivación instrumental. Quienes aprenden la lengua para poder tomar parte en la vida social de una comunidad social, manifiestan una motivación de integración. En la presente investigación, este tipo de motivación es el que estimula a los niños de la acogida a aprender la L2 (el español o, en su caso, el euskera). Si además nos atenemos a los (pocos) casos investigados previamente (Karpava, 2013: 238), podemos confirmar que se trata de “un rápido aprendizaje tanto del idioma, como del uso de las prácticas culturales”. No obstante, aunque en lo que nos concierne constituye un punto de partida muy útil, el dato señalado por Karpava (2013) habría que considerarlo en el contexto específico de su tesis, que es de los inmigrantes bielorrusos que en su infancia participaron en un programa de acogida desarrollado en la provincia de Granada.

En resumen, podemos concluir que la edad y la motivación juegan un papel decisivo en este proceso de aprendizaje.

3.2.3.1.1 *Características de la competencia lingüística en español de los estudiantes eslavos.*

Vistos los factores que determinan el proceso de aprendizaje del español y/o euskera como L2 por parte de los niños de acogida, en este apartado revisamos la bibliografía relacionada con la caracterización del español de los hablantes nativos de alguna lengua eslava.

Hernández (2002) señala que los estudiantes cuyo lengua nativa pertenece a la familia de las lenguas eslavas manifiestan los siguientes errores:

- En fonética confunden c/s y las grafías c/z/q. Las tildes son también un problema. La pronunciación de la vibrante doble rr y las realizaciones de g/j son más difíciles.
- No utilizan el artículo en castellano y el dominio del género y de los determinantes constituye uno de los principales escollos del aprendizaje, incluso en niveles avanzados.
- El uso de *lo* crea una gran confusión, no saben cuando es artículo o pronombre y les resulta asistemático en locuciones o subordinadas sustantivas.
- Confunden *ser/estar*.
- Les cuesta mucho manejar los pasados, especialmente la diferencia entre imperfecto e indefinido. Para ellos las diferencias no son tan estrictas.
- El subjuntivo es algo artificial y difícil de entender, porque para ellos no existe.
- Los modismos y coloquialismos como al resto de los extranjeros, les resultan ajenos e incomprensibles, además no se explican en los libros.
- Si han iniciado el aprendizaje en su país de origen, por lo general desconocen el vocabulario de uso oral, lo cual demuestra que han estudiado con profesorado no nativo y con materiales que dan importancia sobre todo a las estructuras gramaticales.

Martínez Martín (2007), profesor de ELE con experiencia en el Instituto Cervantes de Moscú y lector del MAE-AECI en la Universidad Estatal de Udmurtia en Izhevsk (Rusia), corrobora las dificultades que presentan los estudiantes eslavos en relación a los verbos *ser* y *estar* señaladas por Hernández (2002), y desglosa otra serie de diferencias importantes entre una lengua (española) y la otra (la rusa):

- El sustantivo ruso conserva su categoría de caso, es decir, se declina, mientras que el sustantivo español carece de dicha categoría. En ambas lenguas existe la categoría de género gramatical, pero con la diferencia de que en ruso hay tres géneros (masculino, femenino y neutro). En la categoría de número, destacar que en ruso existen cinco indicadores para plural y otros cinco para singular, mientras que en español tenemos sólo los indicadores 0/-s (-es).
- Respecto al sistema verbal decir que las diferencias son muy grandes. Mientras en español es la categoría de tiempo la que predomina en el sistema verbal, en ruso es el aspecto el que abarca todas las categorías verbales. Especialmente es difícil para los estudiantes rusos el uso de los tiempos del pasado españoles, sobre todo el uso del pretérito imperfecto y del indefinido.

Asimismo, señala un hecho relevante para nuestro trabajo: “existe la creencia de que los estudiantes de origen eslavo (por ejemplo los estudiantes rusos) tienen cierta facilidad para el estudio de idiomas. Pero no es cierto, es más, tienen problemas donde se pensaba que no deberían tener ninguno” (Martínez Martín, 2007).

3.2.3.2 Competencia comunicativa intercultural

Siguiendo el modelo de análisis propuesto por Vilà Baños (2005) la competencia comunicativa intercultural está constituida por tres componentes fundamentales: cognitivo, afectivo y comportamental. Estos actúan conjuntamente e influyen proporcionalmente en la

probabilidad de éxito del encuentro, de tal forma que a mayor cantidad de conocimientos de los tres tipos señalados, mayor la probabilidad de éxito comunicativo.

Además, se deben considerar otros factores que influyen en el curso de los encuentros interculturales: habilidades personales (autoestima, capacidad de establecer vínculos interpersonales) y otros aspectos personales y contextuales.

3.2.3.2.1 *Competencia cognitiva*

Vilà Baños (2005) la define como “el conocimiento, comprensión y conciencia de todos aquellos elementos culturales y comunicativos tanto propios, como de otros y otras, que promueven una comunicación efectiva”.

Esta se manifiesta a través de los siguientes componentes:

- El control de la incertidumbre: se basa en la tolerancia a las ambigüedades y concierne a las respuestas que da la persona ante lo desconocido, incierto e impredecible de los encuentros interculturales. Dicho de otra forma, se trata de saber manejar la hostilidad, sarcasmo, etc., que a veces acompañan a lo nuevo. Estos aspectos denotan una baja tolerancia a la ambigüedad.

La autora indica el hecho de que la situación intercultural puede vivirse como un reto, manifestando capacidad de cambio. Cuando falta la tolerancia a las ambigüedades, el resultado suele ser cierta confusión general y desorientación en estos encuentros interculturales.

- La capacidad de alternatividad interpretativa: Rodrigo (1999) citado por Vilà Baños (2005) opina que está conforma por “aptitudes de redefinición de nuevas categorías que nos permitan dar un sentido más adecuado a las conductas de los demás”, y se basa en el desarrollo de un mayor conocimiento y conciencia de la diversidad cultural y la superación de estereotipos y prejuicios.

En el contexto intercultural saber enfrentarse a los prejuicios significa, entre otras cosas, aprender a ser una persona más abierta y comprensiva ante los demás, escuchando la diversidad de puntos de vista y considerando las evidencias, aunque no fueren coincidentes con los estereotipos. En definitiva, la conciencia puede ayudarnos a obtener interpretaciones más ajustadas a la realidad, y estas nos hacen actuar de forma más competente.

- El conocimiento de similitudes y diferencias entre la cultura propia y la de los interactuantes. El punto a partir del cual hay que analizar este componente es el autoconocimiento, es decir, ser consciente de lo que nos define: valores, cualidades y defectos, referentes culturales, estilo comunicativo, estereotipos y prejuicios, emociones, etc.

3.2.3.2.2 *Competencia afectiva o sensibilidad intercultural*

Se centra en las emociones personales o los cambios de sentimientos originados por situaciones específicas, personas y ambientes.

Los componentes de esta competencia son: el control de ansiedad, la empatía, la motivación hacia la comunicación intercultural y la actitud de no juzgar.

- El control de la ansiedad.

La ansiedad constituye “la respuesta multifacética caracterizada como un estado emocional desagradable marcando sentimientos subjetivos de tensión, aprensión y preocupación, respecto a unos resultados potencialmente negativos que la persona percibe como un impedimento” (Vilà Baños, 2005).

Este factor puede repercutir negativamente en la comunicación intercultural. La clave para superarla reside en intentar tomar consciencia de este sentimiento, identificándolo lo antes posible. De esta forma, estaremos avanzando en el control y superación de la misma, y por tanto superando la posible barrera u obstáculo para la comunicación intercultural.

- La empatía.

Representa la capacidad de intuir qué es lo que siente y piensa la persona con la que se interactúa. Esta dimensión se manifiesta tanto a través de comportamientos verbales, como no verbales, y supone un paso más en la capacidad de sentirse afectado por los sentimientos y experiencias de los demás. Es una estrategia que ayuda a superar muchos malentendidos, ya que empatizar supone estar dispuesto a participar de la experiencia de otras personas.

- La motivación hacia la comunicación intercultural.

Se trata de un elemento básico para la competencia comunicativa intercultural, que supone:

- el interés en conocer y aprender de otras realidades culturales, sin caer en exotismos;
- la predisposición adecuada para aprender de las demás personas;
- la reflexión intercultural, como constatación de la pluralidad y relatividad de la verdad, que cada cultura ha de superar;
- el deseo de reconstruir la propia identidad, entendiéndola como un elemento cambiante, contextual, y en evolución a partir del contacto intercultural.

- La actitud de no juzgar.

Según Vilà Baños (2005), la cultura restringe sobremanera la capacidad de evaluación de las personas y situaciones, en tanto que solemos juzgar como positivo aquello que comparte más rasgos en común con los propios referentes culturales, y como negativo aquello que se sitúa a más distancia de la cultura propia. Para evitar estas actitudes de juzgar y evaluar a las personas o situaciones, debemos observar lo que se dice y se hace, tratando de interpretar adecuadamente en vez de juzgar.

3.2.3.2.3 *Competencia comportamental.*

Abarca el conjunto de habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación de la conducta que favorezca comunicarse de forma apropiada y efectiva. Para lograr una interacción efectiva, se incluyen habilidades de mensaje, deseo de revelar información sobre uno mismo, flexibilidad comportamental y el manejo de la interacción.

Los elementos que conforman esta competencia son:

- La flexibilidad comportamental. Implica el desarrollo de habilidades interpersonales de adaptación del estilo comunicativo según el contexto cultural y la situación en la que se está inmerso: un interlocutor competente sabe responder de forma apropiada a diversidad de situaciones, condiciones, personas y contextos.
- Habilidades verbales. Las más relevantes son:
 - un discurso claro y lento, sin utilizar expresiones coloquiales o locales, pronunciando cada palabra;
 - la repetición de cada idea importante;
 - parafrasear, utilizando distintas expresiones para explicar el mismo concepto;
 - equivalencias de vocablos o construcciones más sencillas;
 - frases sencillas, evitando las compuestas o excesivamente largas;
 - verbos en voz activa, evitando la voz pasiva;
 - metacomunicación, hablando del sentido del mensaje para evitar malentendidos.
- Habilidades no verbales. Presuponen el dominio de las siguientes cuestiones:
 - recursos visuales;
 - gestos faciales adecuados para enfatizar el significado de las palabras;
 - demostraciones, actuar para demostrar el contenido;
 - pausas frecuentes;
 - no dar por sentado que los gestos signifiquen lo mismo desde los diversos puntos de vista.

Saber combinar todos estos elementos y recursos no verbales repercuten en la calidad de las relaciones interpersonales a través del *saber escuchar*.

Desde una perspectiva cultural concreta, se estimarán las habilidades tanto verbales, como no verbales más adecuados para cada entorno cultural, remarcando los elementos comunicativos propios del contexto: expresiones frecuentes, gestos habituales, gestos ofensivos, etc.

- Control de la interacción. En todo encuentro comunicativo se da una gestión de cambios de turno en el discurso, de inicio de la comunicación, de finalización, de llamar la atención de la otra persona, etc., que en contextos multiculturales adquiere ciertas especificidades. En otras palabras, hay que conocer cómo indicar el cambio de turno, tanto de forma verbal como no verbal.

3.2.3.2.4 Otras competencias

Además de las competencias referidas hasta este punto, Vilà Baños (2005) considera necesarias otras que atañen a aspectos personales y contextuales tales como: autoconcepto y autoestima, la adopción de una posición de igualdad y de simetría, que favorezca la superación de las relaciones de poder intergrupales, la gestión del conflicto, etc.

Entre estos últimos condicionantes, mencionamos los siguientes factores personales, en cuanto aspectos que pueden favorecer la competencia comunicativa intercultural:

- Autoestima: una baja autoestima puede inhibir nuestra efectividad comunicativa.

- Capacidad de innovación: significa estar más o menos dispuestos a experimentar cosas nuevas, especialmente en lo que concierne al desarrollo de relaciones sociales.
- Credibilidad: en las relaciones interpersonales, un hablante puede ser percibido por otra persona como más o menos creíble. Este componente depende de las percepciones de autoridad (*ser experto* o *de élite*), confianza, aspectos en común, carisma y dinamismo (entusiasmo, implicación personal).

3.2.4 *La interacción comunicativa intercultural*

Hasta este punto, hemos podido comprobar cuáles son los medios de la comunicación verbal y no verbal (3.2.2). En lo que sigue los analizaremos desde la perspectiva de la interacción comunicativa intracultural e intercultural.

3.2.4.1 Los datos que intervienen en la interacción comunicativa

En cualquier interacción comunicativa, además de datos lingüísticos, utilizamos distintos modos para expresar quienes somos los unos para los otros: usos verbales, paralingüaje, distribución temporal y espacial.

- 1) **Usos verbales**. Los interlocutores de cualquier lengua y cultura siguen unas normas o máximas básicas que condicionan el uso del lenguaje y que tradicionalmente se conocen como las conocidas “máximas conversacionales de Grice”:

- Máxima de Contenido: “Da la cantidad y el tipo de información que requiera la situación, ni más ni menos”;
- Máxima de Veracidad: “Habla de aquello de lo que tengas evidencias y haz que tus enunciados se correspondan con tales evidencias”;
- Máxima de Manera: “Utiliza los medios expresivos necesarios, y solo los necesarios, para que te entiendan tus interlocutores”.

Estas máximas no se siguen de igual manera en todas las situaciones ni en todas las culturas. En función del grado de su aplicación, varían los contenidos sociales a nivel intercultural: “dar más o menos información, ceñirse más o menos (o cómo) a la veracidad, ser más o menos claro, o más o menos expresivo, son formas de comunicar quiénes somos socialmente respecto a nuestros interlocutores” (Raga, 2009).

La cortesía verbal, positiva o negativa, depende de cómo los interlocutores cumplen o transgreden las máximas de Grice.

En todas las culturas determinados comportamientos respecto a la veracidad, cantidad y claridad de lo transmitido “se reconocen” (más o menos implícitamente) como formas de transmitir una serie de valores sociales. Por ejemplo, [...] que uno exprese su agrado hacia el regalo que acaba de recibir, por espantoso que le parezca, transgrediendo así la máxima de veracidad. (Raga, 2009: 28).

Para poder prevenir el fracaso en una conversación intercultural, se debe analizar la situación comunicativa para comprobar si se da un comportamiento semejante en cuanto a:

- La cantidad y tipo de información [...] si es adecuado tratar temas personales o comprometidos, o si es necesario ofrecer información explícita acerca de la posición social.

- Si [...] es recomendable emplear mentiras sociales, como la mentira piadosa, la adulación, la hipocresía, la exageración hablar por hablar, etcétera.
- El grado de formalismo [...] y lo directas o indirectas que deben ser [las expresiones]. Estas cuestiones son especialmente relevantes para los llamados “actos de habla realizativos”, expresiones con las que se llevan a cabo acciones sociales como invitar, apostar, bautizar, perdonar, felicitar, etcétera.

Por otro lado, para analizar las interacciones entre personas pertenecientes a las distintas culturas, hay que prestar especial atención a las dificultades comunicativas que pueden aparecer debido a la cortesía. Según Escandell Vidal (1998), la cortesía representa:

un efecto que depende decisivamente de los supuestos previos que un individuo haya adquirido sobre cuál es el comportamiento socialmente adecuado.
[...] para poder decidir si un enunciado resulta cortés o descortés, uno tiene que *saber* (esto es, tiene que *haber aprendido*) qué es lo que resulta cortés o descortés en su cultura.

La autora advierte, además, de la influencia que tiene en el éxito de cualquier conversación intercultural el “altísimo grado de variación de una cultura a otra en lo que se refiere a las formas y las estrategias utilizadas por los hablantes en la interacción verbal”.

- 2) **Paralenguaje**. Representa “el conjunto de características sonoras que se desarrollan a lo largo de las interacciones y que cumplen funciones comunicativas no específicamente gramaticales o referenciales” (Raga, 2009, 29). Los elementos paralingüísticos pueden ser:

- cualidades primarias (como el volumen, el tono o el ritmo),
- calificadores (como las voces nasales, laríngeas o poco articuladas),
- diferenciadores (como risas, bostezos o carraspeos) y alternantes (onomatopéyicos).

- 3) **Distribución del tiempo**. Los criterios en función de los cuales varía la distribución del tiempo en una interacción comunicativa son:

- Peso específico y duración de las secuencias marcos, especialmente el saludo.
- Peso específico y duración de las secuencias temáticas.
- Número aceptable de secuencias temáticas.
- Transición entre las diferentes secuencias: si la secuencia es muy marcada o no, y si precisa de la presencia de un determinado tipo de expresiones.
- Si alguno de los interlocutores, por su situación social, está especialmente capacitado para decidir los cambios de secuencia.

Raga (2009, 30) señala que la distribución de los turnos de palabra depende de:

- Si los turnos de palabra son libres o predeterminados.
- Si alguno de los interlocutores, por su situación social, está especialmente capacitado para distribuir expresamente los turnos de palabra.
- Si entre los turnos se suelen dar silencios y cuánto suelen y pueden durar.
- Si entre turnos se suelen dar solapamientos (habla simultánea) y cuánto suelen y pueden durar.
- Qué tipos de mecanismos ponen en marcha los interlocutores para la distribución espontánea de los turnos: apelaciones directas, uso de continuadores (por ejemplo, *ahá*, *hm*), uso de preorganizadores (por ejemplo, *voy a dar tres motivos*), pistas paralingüísticas (por ejemplo, elevaciones de volumen o aceleraciones), sonidos inarticulados para ocupar el espacio conversacional (por ejemplo, *eeh*), etcétera.

- 4) **Distribución del espacio.** En relación con la distribución del espacio, se pueden distinguir datos *microespaciales* (los relacionados con el cuerpo: rostro, manos, boca, ojos, etc.), y los *macroespaciales* (no suelen alterar a lo largo de la interacción y ocupan el espacio que envuelve a los interlocutores: abierto o cerrado, los objetos cercanos, la indumentaria y los adornos, etc.).

Las dimensiones comunicativas que nos interesan respecto al microespacio, son:

- Formación de grupos: si siguen patrones igualitarios o focalizados, formaciones estables o inestables, grupos cerrados o abiertos.
- Distancias: qué distancias son aceptables entre cuerpos, brazos, y cabezas de los interlocutores.
- Contacto: si es admisible o no el contacto corporal, en qué zonas y con qué intensidad y duración.
- Posturas: qué tipo de posturas corporales suelen adoptar los interlocutores (“espejos”).
- Gestos manuales: si es admisible la gestualidad manual, con qué frecuencia y con qué intensidad. Ekman y Friesen (1969) distinguen los diferentes tipos de gestos: los “emblemas” son gestos que tienen una traducción verbal directa, como por ejemplo, el signo “OK”; los “ilustradores” sirven para ilustrar lo que se expresa, como cuando se dice: *Pesqué un pez así de grande*, indicando el tamaño con las manos; los “reguladores” coinciden con el final de determinadas unidades sintácticas, y facilitan los cambios en el turno de palabra; las “expresiones de afecto” expresan sentimientos o estados de ánimo; y los “adaptadores” consisten en tocarse determinadas partes del cuerpo (u otros objetos) para canalizar las tensiones de la conversación.
- Rostro: qué grado de expresividad facial es esperable en la conversación, especialmente por lo que respecta a las cejas y la boca.
- Ojos: si es habitual la mirada directa a los ojos del otro interlocutor (o a otras partes del cuerpo), en qué fases de la conversación y durante cuánto tiempo.

Respecto a los datos macroespaciales se deberá tener en cuenta si:

- el espacio en general es el adecuado (en cuanto a grado de privacidad, tamaño, forma y distribución general, presencia de símbolos culturales);
- los interlocutores presentan una apariencia externa (especialmente en cuanto a las ropas) adecuada para la conversación en cuestión.

Los datos analizados que se manifiestan en cualquier interacción comunicativa también varían en función de la distancia social. Esta es “la relación que existe entre el emisor y el destinatario, tal y como la definen las propiedades de los individuos, tanto las físicas o intrínsecas (edad, sexo, etc.) como las sociales (poder relativo, autoridad...)” (Escandell Vidal, 2005:57). La distancia social se halla fuertemente determinada por la cultura compartida por los interlocutores y está conformada de dos dimensiones: el eje de familiaridad y el eje de jerarquía.

La posición relativa de los interlocutores dentro de la escala social (eje de jerarquía) se asienta en la idea de poder: si el emisor y el receptor comparten la misma posición en la escala social, sus relaciones serán simétricas. Si por el contrario ocupan posiciones diferentes, sus relaciones serán ásimétricas. Otros dos parámetros que favorecen la jerarquía son: las características inherentes, como la edad o el sexo, y los denominados *roles sociales*, definidos como “funciones atribuidas por la sociedad a los individuos en relación con el papel que desempeñan cada uno dentro del grupo” (Escandell Vidal, 2005: 59).

El eje de la familiaridad varía según el grado de conocimiento previo y la empatía entre los dos interlocutores.

Para determinar la distancia o la proximidad comunicativas en una situación dada, Escandell Vidal (2005) propone combinar ambos ejes y analizar el resultado de tal combinación. De esta forma se podrá observar en el plano lingüístico si se ha optado por el uso o el abandono de fórmulas de cortesía, el registro y la elección de un léxico más o menos formal, la pronunciación y la construcción sintáctica más o menos normativas.

3.2.4.2 Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации

В каждой культуре имеются свои нормы и правила поведения, свой дискурсивный стиль – «манера речи» (ведения дискурса) носителей языковой культуры, конвенции общения, обуславливающие принятые и допустимые формы выражения определенных социально значимых смыслов. В процессе реализации коммуникативных интенций в межкультурной коммуникации необходимо учитывать знания культурных особенностей и различий, культурных традиций и различий в менталитете коммуницирующих сторон, обладать знаниями стратегий минимизации коммуникативных сбоев, неудач, конфликтных коммуникативных ситуаций.

Коммуникативные неудачи понимаются как различного рода дискомфорт, возникающий в процессе естественного диалогического общения, в межкультурной коммуникации.

Культурные ошибки, сопровождающие и провоцирующие конфликт культур, воспринимаются гораздо болезненнее и вызывают более негативную реакцию, чем ошибки языковые, которые прощаются, главным образом, иностранцам. Культурный барьер, таким образом, опаснее и труднее языкового, потому что он не осознаваем до момента столкновения, конфликта, войны культур, и нарушение культурных норм воспринимается гораздо более болезненно, чем языковые промахи.

Кроме культурных неудачей, есть другие факторы риска, в том числе, личные ошибки: они могут быть следствием недостатка информации, лишения мотивации и владения межкультурными навыками. Эмоции могут оказывать существенное влияние на межкультурную коммуникацию. Проявление высокой тревожности может препятствовать межкультурному взаимодействию. Негативные эмоции могут привести к отказу от опыта межкультурной коммуникации, потому что в этих ситуациях приводится в действие характерный для человека механизм бегства и самозащиты.

3.2.4.3 Los modelos de interacción comunicativa de la cultura española y eslava

Para describir el modelo comunicativo de la cultura eslava en contraste con el modelo local, tomamos como punto de partida los estudios llevados a cabo por Sánchez (2003), y Ortí, Sales y Sánchez (2006). La razón de esta selección reside en el análisis detallado que estos investigadores – todos integrantes del grupo CRIT de la Universidad Jaime I – reflejan en sus estudios. En dichos artículos, se analizan los rasgos culturales de los ucranianos, rusos y bielorrusos bajo la etiqueta geopolítica de “Europa del Este”. Según indican, la decisión de englobar a las tres culturas en un conjunto único se debe a los estrechos vínculos históricos, políticos y culturales que comparten hasta cierto punto: “en la segunda mitad del siglo pasado fueron prácticamente todos países bajo la influencia directa de la URSS. [...] Además, hasta cierto punto, también hay elementos socioculturales comunes en la posterior crisis y transición política (a partir de 1989) en dichos países” (Ortí, Sales y Sánchez, 2006). Como señala Sánchez (2003), “con mayor o menor grado de adhesión, hay una cierta conciencia

común de pertenecer a una cultura eslava, con un tronco común, una historia y una lengua”. Aun así, se advierte de que “hay grandes diferencias culturales entre estos pueblos: pertenecen a países diferentes, han tenido relaciones muy diversas con el resto de Europa, tienen diferentes religiones (católicos y ortodoxos, principalmente), tradiciones, etc.” (Sánchez, 2003: 178).

Las conclusiones a las que llegan los investigadores del Grupo CRIT resultan de gran utilidad para el presente trabajo, ya que conocer los rasgos de las culturas en contacto nos ayudará a prevenir los posibles malentendidos en distintos ámbitos (familiar, sanitario, etc.). Estos datos nos confirman que mientras que la cultura española sigue un modelo simétrico y próximo, (basado en los rasgos [+ igualitario], [- preocupación por el conflicto]), la cultura eslava es de tipo asimétrico ([-igualitaria]) y, por tanto, una en la que se presta una gran importancia a los roles sociales de los individuos en la sociedad y a las relaciones jerárquicas y de poder:

Las relaciones sociales en la cultura eslava suelen corresponder a patrones estereotipados, prefijados: por ejemplo, por sexo, las situaciones comunicativas entre miembros del mismo sexo tienden a ser más igualitarias, menos igualitaria entre diferentes sexos, por edad, lo mismo entre sectores de la misma franja de edad, poco igualitaria entre jóvenes y mayores. Lo mismo por estatus socio-económico, etc. [...] un mayor puede tutear a un niño, o los jóvenes entre sí (aunque es muy difícil si son desconocidos), pero jamás un joven puede tutear a un mayor (a no ser en relaciones muy cercanas, ante la insistencia del mayor). Estas convenciones lingüísticas, entre otros elementos, suelen ser indicio de estatismo social. (Ortí, Sales y Sánchez, 2006)

Si se da un estatus social similar, la preocupación por el conflicto suele ser mínima. En caso contrario, el individuo con un estatus superior “puede presentar un lado duro, hace evidente su poder y su estatus frente al inferior, pero también puede presentar un lado blando, paternalista, característico de las culturas eslavas” Sánchez (2003).

Si la interacción se desarrolla en el ámbito público, se suele guardar a rajatabla la compostura y, consecuentemente, los individuos pueden llegar a parecer “serios”, incluso “antipáticos”. En el ámbito privado, en cambio, son alegres y expansivos.

En la cultura eslava se valora lo colectivo frente a lo individual, lo que refleja un alto grado de solidaridad entre los individuos del mismo estatus y desigualdad entre los de diferente estatus.

Respecto a la cantidad de información, en las situaciones de saludo, por ejemplo, varía en función del estatus social: cuando se produce entre individuos de estatus igual hay abundante intercambio de información, sin apenas ritualización. Por lo contrario, si se da entre no iguales domina el componente ritual, jerárquico.

En cuanto a la veracidad, la situación habitual es la en la que el individuo de estatus inferior proporciona las informaciones comprometidas, o se sincera sin reparos. Esta situación no se da en el sentido inverso: si no hay más remedio que tener que dar informaciones comprometidas o ser sincero, el de estatus superior lo hará utilizando eufemismos, rodeos o circunloquios.

Respecto a la manera, el individuo de estatus superior manifiesta autocontrol, corrección y riqueza de medios expresivos. En cambio, el perfil del estatus inferior se caracteriza por “no manifestar control, manifiesta sus sentimientos: ríe, llora. Lo normal es que se exprese con cierta torpeza y pobreza de medios” (Sánchez, 2003).

Respecto al paralenguaje, “el estatus superior valora el hablar despacio, en tono bajo, como con desgana. Pero si es necesario, elevan la voz autoritariamente, con claridad” (Sánchez, 2003). El tono del individuo de estatus inferior puede cambiar bruscamente y pueden utilizarse exclamaciones, mientras que su dicción será vacilante y poco clara.

El parámetro de la distribución del tiempo determina que el individuo de estatus superior sea quien controla el turno de palabra, siendo él quien lo inicia, y “generalmente lo otorga explícitamente al interlocutor (si es de clase inferior)” (Sánchez, 2003). En cuanto a los solapamientos, hay poca tendencia a que se produzcan, ya que son considerados signos de mala educación (aunque sí son habituales por ejemplo entre las personas jóvenes).

Las interacciones comunicativas entre desconocidos suelen ser “breves y secos”, ya que lo normal es “tantearse muy educadamente para averiguar el estatus del otro con turnos muy respetados, silencios, etc.” (Sánchez, 2003). La confianza puede dar lugar a mayor dinamismo en los turnos, pudiendo llegar al solapamiento.

En cuanto a la distribución espacial, se podría decir que hay “poco o nulo contacto entre los interlocutores en situación comunicativa, incluso si son del mismo estatus. Hay muy poca o ninguna gestualidad y se guarda una distancia respetuosa también en la práctica totalidad de los casos. Estas últimas características pueden atenuarse en relaciones entre individuos del mismo estatus, pero muy levemente” (Sánchez, 2003).

Resumiendo, la cultura eslava se caracteriza por unos patrones culturales de respecto a la jerarquía, rasgo que corresponde a unos valores sociales no igualitarios, de proximidad al mismo tiempo y de no preocupación por el conflicto entre miembros del mismo estatus social.

3.2.4.4 Características de interacción comunicativa intercultural eslavo-española en el contexto sanitario.

Ya hemos puesto de relieve que parte de los programas de acogida temporal radica en distintos exámenes médicos (odontológico, oftalmológico, etc.). Por tanto, cabe la posibilidad de que se den dificultades comunicativas en las interacciones llevadas a cabo en el ámbito sanitario. Para prevenirlas, hay que ser conscientes de la diferencia entre los guiones culturales españoles y los de los niños de acogida. En este sentido, junto a los distintos factores como sexo, edad, medio rural o urbano, etc, hay que prestar una atención especial a la concepción del sistema sanitario de estos pacientes.

Para ello, recurrimos nuevamente a la labor de investigación de Sánchez (2006). Los datos aportados por este autor señalan que, a excepción del caso de las personas provenientes del medio rural, entre la cultura de acogida y la de origen de los menores no hay una clara diferenciación, siendo los límites de las mismas muy desdibujados y muy semejantes. Sin embargo, pueden darse conflictos debido a la existencia de ciertos rasgos particulares de la cultura eslava, reflejados a continuación.

Sánchez (2006) apunta que en las relaciones médico-pacientes eslavos:

“el médico en la cultura eslava tiene, por regla general, una posición social más elevada que la del paciente, lo que podría hacernos suponer que hay en este caso una relación jerarquizada rígida con preocupación por el conflicto.

Pero la imagen del médico hoy en Europa del Este es heredera de la que tenía en el régimen comunista, donde esta jerarquía se matizó considerablemente.”

Las pautas comunicativas a las que responde de la cultura eslava en el ámbito sanitario, según Sánchez (2006), son:

“Respecto al contenido informativo que se intercambia, el médico tiende a dar el máximo de información posible, incluso si es comprometida, prácticamente lo mismo que el paciente, lo que establecerá [...] entre ambos esa relación de confianza que es clave para la relación en este contexto. El médico conserva el control de la situación y es respetado, pero no es más importante que el paciente, lo que relativiza su relación jerárquica, relativiza la asimetría entre ellos, y permite que el paciente pueda mostrar actitudes de poca preocupación por el conflicto. En cuanto a la veracidad, el médico debe ser sincero, aun comunicando malas noticias en justa reciprocidad a los esfuerzos del paciente y como elemento básico, de nuevo, de la relación de confianza entre ambos. [...]

Por lo que respeta a la manera, suele ser directo y procura explicar los términos técnicos que no tenga más remedio que usar. El paciente le corresponderá, en cuanto a ser directo, y le podrá pedir explicaciones o aclaraciones.

En cuanto al paralenguaje, el médico habla con voz suave, relajada, transmitiendo serenidad y confianza. El paciente interviene con un tono también suave, educado.

En los turnos, el médico debe preguntar lo que necesite saber, pero ha de escuchar también al paciente, respetar sus turnos, y, eventualmente, permitirle que pregunte y contestarle. Debe quedar claro un respeto mutuo.

En cuanto al espacio, lo controla el médico, este puede mirar a los ojos del paciente, pero también permitir miradas directas. El médico puede tocar al paciente por razones médicas, y solo este contacto está permitido, el paciente no toca al médico. En este parámetro, por razones propias del tipo de interacción, típica del ámbito sanitario, la relación vuelve a ser desigual, controlada por el médico”.

Aunque no son habituales los problemas comunicativos provocados por la incomodidad o la ofensa, hay que prestar atención a los “pequeños pero reales desajustes” (Sánchez, 2006), es decir, a los momentos en los que la comunicación se atasca. Por ejemplo, cuando uno de los participantes en la interacción no ha entendido al otro. Asimismo, advierte sobre el posible peligro que supone el hecho de que, ante la aparente ausencia de problemas de comunicación,

“nos sentimos cómodos en la interacción y sobrevaloremos el nivel de dominio y de corrección gramatical de nuestro interlocutor no hispanohablante, por lo que no veamos inconveniente en tratarlo como si debiera conocer, por ejemplo, el lenguaje técnico de la medicina, o preguntas o frases o léxico complejo en español, justo lo contrario que espera el paciente: un lenguaje claro y sencillo”.

Completamos este análisis remitiendo al trabajo de investigación realizado por el equipo CRIT en el portal *Salud y Cultura*. En él se recogen, por un lado, los comportamientos verbales más habituales en los europeos del Este:

“Para un ciudadano de Europa del Este, la forma correcta de dirigirse al médico es el tratamiento de “usted”, “señor doctor”, o con el apellido. También ellos esperan que se les trate de “usted” y se les llame por el apellido. No les parece correcto, en general, que el médico utilice de entrada el tuteo, o que se pase por el tuteo sin previo aviso durante la conversación; es poco respetuoso e inadecuado, a no ser que el grado de confianza respectiva sea realmente muy alto. Las fórmulas de cortesía son muy importantes, y deben ser utilizadas prácticamente en todo momento en la interacción comunicativa entre médico y paciente”.

Por el otro, en cuanto a los comportamientos no verbales eslavos, se valora positivamente el autocontrol, la contención, la no expresión de las emociones en espacios públicos, tanto que “si se les pregunta, los eslavos tenderán a minimizar o quitar importancia a esas sensaciones de dolor, aunque sean grandes”. En estrecha relación con los rasgos ya mencionados de la relación jerárquica entre los interlocutores y la evitación del conflicto de esta cultura, se insiste en el necesario

“respeto escrupuloso por los respectivos turnos de conversación, tanto en las partes codificadas de la conversación, como los saludos y despedidas, como en aquellas donde se intercambie información. En este sentido, las interrupciones, los solapamientos que podrían darse en conversaciones donde el médico fuera de la cultura mediterránea, más cercana e igualitaria, son vistos por los pacientes de los países de Europa del Este como elementos distorsionantes, muestras de poco respeto hacia el interlocutor. Por el contrario, la toma de turnos en la cultura eslava está fuertemente condicionada por las pausas, pequeños silencios respetuosos entre turno y turno de palabra”.

3.2.5 Percepción y actitudes hacia las diferencias entre la cultura vasca y la cultura de Europa del Este.

3.2.5.1 Percepción y actitudes hacia la cultura vasca.

Otra dimensión que consideramos necesario medir radica en las percepciones y actitudes entre la sociedad de las familias de acogida y los niños.

Un estudio llevado a cabo en Euskadi (Basabe, Zlobina y Páez, 2006) pretende aislar las diferencias culturales percibidas entre la población local y los inmigrantes. Los principales resultados reflejan que los inmigrantes de Europa de Este perciben la cultura vasca como una de menor distancia jerárquica, más igualitaria que su cultura de procedencia: “el trato en el País Vasco parece menos respetuoso y considerado (*‘ahí el trato es más de Usted’, ‘se habla con más moderación y no se usan los tacos’*)”, y las críticas y el tuteo se sienten como falta de respeto a la persona.

Desde la perspectiva del eje *individualismo – colectivismo*, los datos muestran que la cultura española y vasca es más individualista: los europeos del Este perciben las relaciones entre los autóctonos como más superficiales y distantes, y que se da menos importancia a los amigos como grupo de apoyo (*‘allí tus amigos son tan importantes como la familia o más, nos ayudamos más que aquí’*).

Respecto al criterio *colectivismo jerárquico* (la valoración de los vínculos con el grupo y sobre todo en la familia), no se advierten diferencias significativas respecto a su cultura de origen. En cuanto a la variable *amistad*, los europeos de Este aprecian que aquí esta se valora menos. Asimismo, indican que la sociedad vasca es menos sociable que la de la cultura de origen.

La mujer es percibida como más independiente y libre en la cultura local, y la sociedad vasca en general como más igualitaria.

Los europeos del Este piensan que los vascos son más indirectos y que evitan manifestar directamente el desacuerdo, prefiriendo el empleo de señales no verbales (gestos, silencios, etc.). En cuanto a la variable *expresividad*, se señala que los españoles y vascos suelen ser más expresivos, especialmente en las relaciones entre géneros, que son menos marcadas y segregadas.

La percepción de la *evitación de la incertidumbre* es que en Europa del Este la tolerancia a lo diferente es mayor: “allí se permite más ser distinto, raro... creo que aquí marginan más a los que son las 'ovejas negras'” y los autóctonos “temen lo diferente, se asustan, se sienten inseguros”.

Finalmente, Basabe, Zlobina y Páez (2006) apuntan que los europeos del Este creen que allí se valora más la cultura, el “ocio cultural”: “aquí la gente piensa más en el coche, el piso, en Rusia hay más cosas que se valoran”.

3.2.5.2 Percepción y actitudes hacia la cultura de Europa del Este.

Las percepciones y actitudes que manifiesta la sociedad vasca hacia la población de origen extranjero son objeto de un análisis constante del Observatorio Vasco de Inmigración *Ikuspegi*. El más reciente Informe Barómetro (publicado en octubre de 2018) pone de relieve que el nivel de tolerancia de la población vasca hacia los extranjeros es bastante alto: en la actualidad, solo el 7,7% de los vascos percibe la inmigración como un problema, tendencia inversa a lo que ocurre en otros países de Europa. Se acepta la diversidad y se reconoce el enriquecimiento que supone para la sociedad, pero al mismo tiempo la mayoría (74%) opina que para lograr una mejor convivencia las personas inmigrantes deberían esforzarse por adoptar las costumbres y tradiciones autóctonas. Este posicionamiento asimilacionista es importante en tanto que se contrapone al modelo de convivencia intercultural.

En cuanto al grado de aceptación percibida por la población autóctona según nacionalidades, los países de la Unión Europea oriental ocupan el límite de menor simpatía, aunque se puede decir que la tendencia es de mejora (del 4,9% del 2017 al 5,1% del 2018).

Con respecto a los estereotipos vinculados al fenómeno migratorio, el 64,7 % de los vascos piensa que los inmigrantes se benefician excesivamente del sistema de protección social, el 37,2% que “los inmigrantes nos quitan el trabajo”, el 35,7% que “no se quieren integrar, y el 30,2% que “con la inmigración aumenta la delincuencia”. En el punto siguiente reflejaremos con más detalle cuáles son estos y qué implicaciones pueden tener en las interacciones entre estas dos culturas.

3.2.6 Los estereotipos sobre los migrantes de la Europa del Este.

Para ser capaces de prevenir los malentendidos culturales debidos, sobre todo, a los estereotipos que pueden manifestarse en algunos encuentros interculturales, analizaremos en qué consisten estos y cuáles son los más comunes respecto a la cultura eslava.

En un artículo publicado en 2011, Mironesko Bielova define los estereotipos como resultado de la “conversión de lo particular y singular en lo general y colectivo”. La autora describe la imagen estereotipada del inmigrante ruso creada a partir del discurso periodístico y nos facilita las claves para conseguir “una verdadera comprensión del otro, un respeto mutuo y, en definitiva, una mayor y mejor integración de los inmigrantes en el tejido social español” (Mironesko Bielova, 2011). Los estereotipos más comunes detectados por la autora en la prensa española hacen referencia a las supuestas “hipersexualidad y amoralidad” de la mujer rusa, entre otros, advirtiendo sobre la considerable repercusión e influencia del discurso periodístico en la creación y difusión de estos estereotipos, y recomendando una revisión crítica del mismo:

Las muy importantes categorías de la comunicación intercultural, tales como la tolerancia, el respeto mutuo entre la población autóctona y la inmigrada, así como la verdadera integración de este colectivo en la vida social, económica y cultural del país de acogida requiere la ruptura de los estereotipos existentes y la eliminación de las condiciones generadoras de nuevos prejuicios. La prensa española tiene que adoptar una postura autocrítica con sus mensajes referentes al fenómeno migratorio con el objeto de no crear visiones superficiales ni discriminatorios sobre los inmigrantes, y en este caso concreto, de origen ruso.

Esparza (2009) examina los estereotipos formados en las últimas décadas y reflejados en la prensa europea occidental sobre la marca “Europa de Este”, entre los que resalta el hecho de ser asociada frecuentemente con connotaciones mayoritariamente negativas: ciudades grises, guerras, inmigración ilegal, pobreza o criminalidad, etc. Así, después de revisar una serie de artículos publicados entre 1990 y 2008 en *El País*, concluye que:

- a) Europa del Este es percibida negativamente (delincuencia, inmigración ilegal, enfermedades, frío, droga);
- b) Europa del Este es tratada como un todo homogéneo y además se maneja un mapa mental caótico de esta región; y,
- c) países centroeuropeos como la República Checa son vistos como parte de Europa del Este.

Esta percepción fragmentada y parcial, advierte, no hace más que distorsionar la imagen “no solo del mapa de Europa, sino de sus gentes”:

ese miedo arcaico parece materializarse a través de la imaginación de la llegada de una oleada humana venida del Este, que tras caer el Muro de la represión ha invadido el Oeste de mafias, criminalidad, miseria y enfermedades. (Esparza, 2009)

Sobre la influencia de la prensa en la creación y propagación del uso de estereotipos también trata Kressova (2011):

[a los migrantes de Europa del Este] se les atribuyen acciones delictivas y formas de vida inapropiadas. Se ignoran miles de inmigrantes de Europa del Este que trabajan de ingenieros, profesores, empresarios y trabajadores cualificados. [...] Lo especialmente visible de los migrantes de Europa del Este resulta su pobreza y falta de formación. [...] Todos van en el mismo saco etiquetados como “trabajadores”, “víctimas” o “criminales”.

Para tener una idea de la envergadura del desconocimiento mutuo al que se había llegado durante la Guerra Fría como consecuencia de la incomunicación entre Occidente y la URSS, podemos escuchar la canción “Russians”. En ella, pocos años antes de la catástrofe de Chernóbil el cantautor británico Sting (Gordon Matthew Thomas Sumner) reflexionaba sobre la condición humana de los que vivían al otro lado del *Telón de Acero*, y retrataba la profunda preocupación ante el “juguete mortífero de Oppenheimer”, en una época en la que armas nucleares por doquier esperaban a ser disparadas desde silos nucleares. Al parecer, una casualidad hizo que se dieran cuenta de que “los rusos también aman a sus hijos” (*Russians love their children too*). Como cuenta en su autobiografía (Sting, 2007), interceptaron la señal de un canal de televisión soviético en el que se estaba emitiendo un programa infantil: “*On a Saturday night in New York City we could watch Sunday morning programs for the kids in Russia. The shows seemed thoughtful and sweet, and I suddenly felt the need to state something obvious in the face of all this rhetoric: just as we do*”. A más de tres décadas de distancia, resulta impactante constatar el alto grado de desconocimiento entre la cultura que caracterizaba a la URSS de entonces y la occidental.

3.3 Traducción e interpretación en los Servicios Públicos.

El prestigio de la traducción e interpretación ha tenido un destino desigual durante el tiempo. Ha sido objeto de controversias (algunas personas piensan, por ejemplo, que herramientas digitales como la Traducción Automática podrían sustituir a los traductores humanos), ha sido contestado, ignorado, etc. A pesar de todo, ya se entreen los primeros pasos para que esta situación de falta de reconocimiento y confusión que los rodea desaparezca.

De ello da cuenta el documento *Роль профессионального перевода в сближении народов, укреплении мира и содействии взаимопониманию и развитию* (ONU, 10 de mayo de 2017), en el que la Asamblea General de las Naciones Unidas declaraba el día de 30 de septiembre como Día Internacional de la Traducción, marcando así un paso importante en el reconocimiento de la traducción profesional:

отмечая, что профессиональный перевод, представляющий собой переложение литературных и научных трудов, в том числе технического характера, с одного языка на другой и включающий письменный и устный перевод и терминологическую работу, незаменим для сохранения ясности, позитивной атмосферы и продуктивности на международной общественной арене и в межличностном общении, [...] подтверждает, что профессиональный перевод как ремесло и искусство играет важную роль в достижении целей и соблюдении принципов Устава Организации Объединенных Наций, сближении народов, содействии диалогу, взаимопониманию и сотрудничеству, обеспечении развития и укреплении международного мира и безопасности.

Aun así, en el caso de España las evidencias reflejan una realidad desoladora, en la que el traductor o el intérprete está sujeto a una valoración negativa casi constante. Así lo demuestran los estudios consultados para el presente trabajo y que se analizan en lo que sigue.

La TISP es una profesión que se requiere en ámbitos asistenciales muy variados. En líneas generales, se trata de las oficinas de la Administración de gran afluencia de personas extranjeras. A pesar de la importancia patente que juegan los profesionales de la TISP, a día de hoy estos servicios no son regularizado.

El-Sidi Bah (2015), examinando la imagen de la TISP que se transmite a través de los artículos de los principales periódicos españoles, pone de manifiesto que se produce una constante confusión entre la traducción y la interpretación, y que en el ámbito de la traducción e interpretación, los traductores e intérpretes en los Servicios Públicos son “los menos valorados por la sociedad, muy pocos reconocidos profesionalmente y los más explotados laboralmente”. Esta mala fama se debería a la “mala formación, muchas deficiencias en el ejercicio de las tareas, muy poca remuneración, malas condiciones laborales, intrusismo, etcétera” (El-Sidi Bah, 2015). Como medidas para mejorar su imagen, el autor recalca la exigencia de fijar las necesidades comunicativas reales de los usuarios, establecer contenidos formativos adecuados a los futuros traductores e intérpretes y proveerles de conocimientos precisos sobre sus código deontológico y ético. Para El-Sidi Bah (2015), la infravaloración de la TISP, ámbito que, por otro lado, representa uno de los ámbitos más requeridos y necesarios en la sociedad española, tiene que ver con las carencias señaladas (falta de formación específica, pésimas condiciones laborales, baja remuneración, trabajo indistinto desde y hacia su lengua materna...).

España Ladrón (2014) realiza un estudio del que queda patente el desconocimiento de la profesión entre las personas que han de interactuar con los intérpretes. Los profesionales de los distintos ámbitos tienden a tener falsas expectativas sobre la labor del intérprete,

atribuyéndole tareas administrativas, sin hacer distinción entre traducción e interpretación, o incluso confundiendo a los intérpretes con personas bilingües o personas que dominen ciertas lenguas. La autora concluye que el desconocimiento de la figura del intérprete social deriva de la falta de regulación de la profesión, que a su vez tiene relación con la ausencia de pautas que establezcan unos procedimientos de contratación más adecuados y determinen unos salarios dignos, y la falta de un código estatal que regule el comportamiento de los intérpretes que garanticen unos servicios uniformes, adecuados y de calidad.

Pozo Treviño (2014), en relación con la interpretación ofrecida en nuestro país por las ONG, refiere que estos generalmente son voluntarios. Además, en sus sitios web no se especifica cómo son contratados. Estos datos parecen dar a entender que se trata de personas no cualificadas, que “quizás posean conocimientos amplios de los idiomas implicados en la comunicación, pero que no por ello están capacitados para interpretar”. Por lo que concluye que:

en España existe en la actualidad una situación de flagrante injusticia puesto que una gran cantidad de usuarios de los servicios asistenciales que necesitan la intervención de intérpretes son inmigrantes, personas en situación irregular, o de bajo nivel económico y, por lo tanto, a nadie parece importarles que estas gentes sean atendidos correctamente.

Esta situación parece confirmarse al hacer un rastreo en los noticiarios españoles. Por ejemplo, en el *Faro de Vigo* (Fontán, 2017) y *La Voz de Galicia* (Pita, 2017) se publicaron sendas noticias sobre la expulsión de una intérprete durante un juicio, al ser requerida por la abogada del acusado porque “los deslices de la traductora podían causar indefensión a su cliente y conllevar la anulación del juicio” (Pita, 2017).

El caso citado no es aislado: Catanzaro (2017) relata que “Más de la mitad (54%) de lo que se dice en juicios con acusados o testigos que necesitan interpretación no se traduce”. El estudio al que se refiere la noticia parte de los datos recogidos de una investigación en la que se analizaron 55 vistas hechas en Barcelona en 2015. Las conclusiones a las que llegaron los autores del trabajo son que “Se vulneran los derechos del acusado porque no se le traduce parte de su juicio y en la parte traducida hay errores demasiado graves”. No es sorprendente que las víctimas habituales de estas prácticas sean inmigrantes con recursos escasos. La responsabilidad de esta situación recae en la Administración, concretamente en la falta de control en el sistema de externalización del servicio de interpretación. Por ejemplo, en el caso de Cataluña, de los 30 y 54 euros que solía cobrar la adjudicataria del servicio (SeproTec) por hora de interpretación, “los intérpretes recibieron en promedio 14 euros brutos por hora” (Catanzaro, 2017). Para remediar esta realidad, Catanzaro (2017) considera que son necesarios controles aleatorios sobre las empresas y que se establezca un honorario mínimo para los intérpretes, entre otras.

En el sector de la interpretación sanitaria, Abril Martí y Martín (2011) señalan dos tipos principales de barreras en el acceso a los servicios de salud: las relacionadas con el sistema, por un lado, y las correspondientes a los inmigrantes y sus circunstancias, por el otro. Las primeras se generan debido a la complejidad del sistema sanitario o a las actitudes de los profesionales. En el segundo grupo entran los problemas lingüísticos, los culturales y los relacionados con “el distinto uso y dominio, por parte de profesionales médicos y pacientes, del registro, conceptos y términos propios de la medicina y el sistema sanitario” (Abril Martí y Martín, 2011).

Ante estas dificultades lingüísticas, los países con una gran experiencia como receptores de inmigración (Australia, Canadá, EEUU, etc.) han ido incorporando a sus sistemas sanitarios

diversas soluciones de apoyo lingüístico. Se suele recurrir a profesionales lingüísticos nativos de las lenguas minoritarias, intérpretes informales (especialmente familiares y amigos del paciente) o voluntarios. También se emplean servicios profesionales de intérpretes, asistencia lingüística remota, basada en la tecnología, y material escrito traducido a distintas lenguas.

En España, las soluciones que se adoptan distan de ser las ideales. La falta de implicación por parte de la Administración y el hecho de que no se exija a los profesionales formación específica en el ámbito sanitario, conlleva generalmente un déficit de garantías en cuanto la salud y el bienestar del paciente. Los recursos más frecuentes suelen ser mediadores interculturales sin formación en interpretación o a estudiantes de Traducción e Interpretación en prácticas. En algunas comunidades autónomas, el servicio de traducción e interpretación se adjudica a empresas privadas mediante concurso público. En este último caso, las empresas no suelen requerir que los intérpretes contratados tengan algún tipo de formación o cualificación.

La última tendencia en España es la contratación de servicios de interpretación telefónica para cubrir las necesidades lingüísticas en este ámbito, por su mayor posibilidad de cubrir distintas combinaciones lingüísticas, indiferentemente del lugar o del momento. En el País Vasco, la empresa responsable de ofrecer el servicio de interpretación telefónica es Dualia. En su caso, a los intérpretes se les exige que cumplan ciertos requisitos respecto a su formación y titulación, y asimismo se les proporciona instrucciones específicas y formación adicional.

Ornia (2016), en un estudio sobre la situación de los servicios sanitarios de tres ciudades europeas (Londres, Düsseldorf y Madrid), subraya la opinión generalizada de médicos, pacientes e intérpretes de que “el traductor debe especializarse, y consideran necesaria una formación tanto lingüística como médica”. También señala el creciente interés hacia el tema: “cada vez existen más grupos y organismos que investigan sobre este tema de actualidad para buscar soluciones y fomentar estos servicios en los hospitales”. Subraya, entre otras, la labor del grupo FITISPos de la Universidad de Alcalá de Henares e insiste en que:

es necesario invertir más en formación (tanto teórica, como práctica); [...] los intérpretes deben recibir una formación adecuada y específica en lo que se refiere a técnicas de interpretación (memorización, protocolo, estrategias, comportamiento, etc.), un nivel lingüístico alto en las dos lenguas que les permita comprender al médico y al paciente, así como una base de conocimientos médicos que les permita entender el contexto de la situación y poder cambiar el registro si fuera necesario. Esta formación es imprescindible porque el intérprete tiene que ser especialista en su trabajo, tanto en contenido (conocimientos médicos), como en forma (conocimientos expresivos y técnicas de traducción).

3.3.1 Traducción e interpretación en el contexto de los programas de acogida temporal.

Como se ha mencionado en el punto 3.1.3.2, las monitoras que acompañan a los niños durante su estancia en el País Vasco son las que además se ocupan de la interpretación en el marco de la acogida. Kárpava (2013: 186), tratando sobre la selección tanto de los beneficiarios de la acogida temporal, como del personal acompañante de los menores (monitoras, traductoras, coordinadoras de viaje), habla sobre la “*feminización de los programas*”. Respecto a su formación, señala que “en el caso de las monitoras, la preferencia se daba a las estudiantes de Filología Hispánica de la Universidad Lingüística Estatal de Minsk (mujeres con conocimiento de la lengua española)” (Kárpava, 2013: 187).

Por otro lado, como medida de apoyo desde el punto de vista cultural, algunas asociaciones implicadas en los programas (como Chernóbil Elkarte) recomiendan a las familias de acogida seguir las sesiones formativas que organiza la cooperativa de iniciativa social Agintzari. El objetivo de las mismas radica en el deseo de conocer más de cerca la realidad del acogimiento, incluidas las posibles dificultades comunicativas y culturales, especialmente en relación con el bagaje cultural de unos menores que provienen de un entorno deprimido:

Nuestra vocación es que el acogimiento sea continuado durante varios veranos y propiciar así una mayor mejoría de salud, por lo que es fundamental que las familias de acogida partan ilusionadas, pero desde la realidad. Si un menor no encaja en una familia, bien el primer verano o después de varios años, no volverá a Euskadi. La asociación no puede hacerle sentir que pasa de mano en mano, y debe trabajar para dar la oportunidad de viajar al mayor número de niñas y niños posible. (Chernobil Elkarte, 2012).

4. OBJETIVOS

La hipótesis que planteamos en este trabajo es que *la profesión de Traductor/Intérprete en los Servicios Públicos constituye un recurso de calidad imprescindible que puede garantizar el desarrollo óptimo de los encuentros comunicativos interculturales tanto en el ámbito jurídico-administrativo, como en el sanitario. Por tanto, la regularización de TISP es necesaria y significaría un salto cualitativo importante en el marco de los programas de acogida temporal, ya que aseguraría la prevención o minimización de los problemas interlingüísticos e interculturales.*

A partir de esta hipótesis, los **objetivos generales** del presente trabajo son:

- 1) crear conocimiento científico acerca de los programas de acogida temporal;
- 2) determinar la mejora que aportaría la regularización de TISP en dichos programas.

Los **objetivos específicos** son los siguientes:

- a) describir y analizar el perfil de los participantes en los programas de acogida temporal en Euskadi;
- b) determinar las estrategias y los recursos utilizados para la traducción e interpretación en este contexto;
- c) detectar los problemas comunicativos en los programas y determinar el tipo de recursos de traducción/interpretación con los que se ha contado para su resolución;
- d) medir los conocimientos de las familias acerca de la labor de los traductores/intérpretes especializados en el ámbito jurídico-administrativo y sanitario;
- e) conocer los efectos psicoemocionales de la acogida en los menores.

5. METODOLOGÍA

5.1 Justificación

En el presente trabajo de investigación hemos decidido adoptar una perspectiva multimetodológica, combinando métodos descriptivos de corte no experimental y cualitativos.

De esta forma, garantizamos la consecución de un mayor conocimiento del fenómeno que nos ocupa. Utilizamos distintas técnicas de recogida y análisis de información: por un lado, empleamos un cuestionario diseñado para ser cumplimentado por las familias de acogida, varias entrevistas realizadas a los responsables de Bikarte y también a algunos de los padres y madres de acogida en relación a su experiencia en el programa, y analizaremos, por último, distintas fuentes de información recuperadas de Internet.

Ante la necesidad de tener un conocimiento previo sobre el objeto de investigación, en primer lugar nos hemos familiarizado con otros acercamientos previamente desarrollados en la literatura científica acerca de los programas de acogida y del funcionamiento de las ONG, en general. Por tanto, hemos llevado a cabo una revisión sistemática de la literatura no solo para la construcción del marco teórico de la investigación, sino también para la fundamentación del proceso de construcción de los instrumentos de trabajo. Meneses (2016: 20) incide en que: “Más allá de la formulación exacta de los ítems convenientes para sus medidas, el éxito del proceso de estructuración implícito en el cuestionario radica en la suposición [...] de que conocemos razonablemente los fenómenos que queremos analizar”.

5.2 Encuesta.

La razón fundamental por la que utilizamos, en nuestro caso, el cuestionario radica en la intención de obtener medidas cuantitativas válidas y fiables. Meneses (2016: 15) considera que una **medida fiable** es “aquella que se obtiene con precisión, sin sesgos, es decir, que es consistente”, mientras que “una **medida válida** es aquella en la que podemos garantizar, con un cierto nivel de confianza, que estamos midiendo aquello que realmente pretendemos medir. Es decir, que es exacta y, por lo tanto, estamos dando una respuesta adecuada a la pregunta que, en último término, queremos formular mediante el uso de un cuestionario”.

En este sentido, nuestro objetivo fundamental fue de caracterizar el conjunto determinado de participantes implicados, y dar un paso más en el proceso de generación de conocimiento.

5.2.1 Diseño de la muestra.

La elección de la metodología de encuestas se debe a la posibilidad que ofrece de plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre la muestra de población implicada en los programas de acogida temporal, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen. El diseño del cuestionario, es decir, la formulación adecuada de preguntas y respuestas, se basa en la recogida sistemática y estructurada de información aportada por un número *sustancial* (“que constituye lo esencial y más importante de algo”, DIRAE) de informadores. Su última finalidad no es otra que la de medir los fenómenos investigados mediante su cuantificación.

La selección de los participantes en el estudio se hizo en función del criterio de *Procedencia* (los sujetos deben residir en una de las tres provincias del País Vasco), y de acuerdo con el criterio *Vinculación con los programas de acogida temporal* (como menor de acogida, voluntario o colaborador de las asociaciones).

Para el muestreo, hemos desarrollado en Internet una búsqueda exhaustiva de datos de contacto de las asociaciones vascas cuyo ámbito fuera la acogida temporal de los niños afectados por Chernóbil. En primer lugar, hemos localizado a FEDASIB (desde 2018, denominada *Federación Pro Infancia Chernóbil*), conformada por las asociaciones más

representativas. Paulatinamente, la lista de las ONG ubicadas en el País Vasco se ha ido completando hasta llegar a la siguiente lista:

- Asociación *Sagrada Familia* (Vitoria-Gasteiz);
- Asociación *Chernóbil* (Bilbao);
- La ONG *Izaki* (Salvatierra);
- Asociación *Acobi* (Bizkaia);
- Asociación *Ekialde* (Bizkaia);
- Asociación *Banoia* (Oñate);
- Asociación *Chernobilen Lagunak*;
- Asociación *Ukrania Gaztea*;
- Asociación *Kainabera* (Elorrio);
- Asociación *Chernobileko Umeak*;
- Asociación *Chernobil Elkarte*;
- Asociación *Bikarte* (Gallarta).

Con posteridad, se ha contactado con estas asociaciones por correo electrónico o teléfono. En la mayoría de los casos, los intentos fueron infructuosos: en algunos mensajes recibidos se nos explicaba que el tiempo del que disponían los voluntarios era muy limitado y querían invertirlo en las actividades propias del acogimiento; en otros, contestaron que habían dejado de acoger niños de Chernóbil (fue el caso de *Kainabera*, cuya actividad quedó limitada en este sentido a partir de 2011), o simplemente no nos respondieron.

Algunas de estas asociaciones vascas tienen una mayor envergadura que otras. Es el caso de *Bikarte* que tiene representación en los tres provincias de Euskadi, y en cuya contribución se apoya gran parte del presente trabajo. La respuesta nos vino de la mano de su vicepresidenta, Belén Carbalho, que se mostró dispuesta a colaborar desde el primer momento. Después de varias semanas de intercambios de mensajes y llamadas telefónicas con el objeto de ajustar el marco de las futuras entrevistas con las familias y los voluntarios de la asociación, se produjo el encuentro: fue durante la Jornada de puertas abiertas de 25 de junio del 2016, organizada en el Frontón de las Carreras de Gallarta (Bizkaia).

5.2.2 Redacción del cuestionario.

La redacción del cuestionario partió de la revisión de la literatura centrada en el análisis de la comunicación intercultural, la situación de la TISP y los programas de acogida temporal. El primer paso consistió en decidir qué información iba a ser necesario recoger para responder a las preguntas, los objetivos y la hipótesis formulada. El conocimiento previo obtenido sobre el objeto de estudio nos sirvió para definir la mejor manera de plantear las preguntas y los tipos de respuestas convenientes.

Los ítems del cuestionario que hemos diseñado incluye **preguntas factuales** que informan sobre *acontecimientos, hechos y comportamiento concretos*, y **preguntas subjetivas**, *las opiniones, las creencias, los sentimientos*, o sobre cualquier estado subjetivo del que no existe ningún otro medio para acceder a él que el juicio del propio sujeto.

El cuestionario incluye, además, **preguntas de control o sociodemográficas** sobre el sexo, la edad y otras características individuales o referidas al contexto familiar u organizacional donde se ubican, relevantes para la caracterización de los procesos llevados a cabo en los programas de acogida.

Según el tipo de respuestas posibles, las preguntas elaboradas son **abiertas**, dejándole al informante un máximo grado de libertad de expresión en la respuesta, basándose esta en las impresiones, opiniones o creencias del participante, y **cerradas**, que proporcionaron al participante la posibilidad de escoger entre las diferentes alternativas propuestas. Estas últimas preguntas se subdividen, a su vez, en los siguientes tipos:

- *Con alternativas de respuesta no ordenadas*: preguntas de escala nominal, donde esperamos del participante que elija una de las alternativas ofrecidas como respuesta. Para algunas cuestiones, utilizamos una variante que permite la elección de tantas alternativas de respuesta como sea necesario.
- *Con alternativas de respuesta ordenadas*: preguntas de escala ordinal que implican, además, una ordenación o jerarquía entre las alternativas ofrecidas para la respuesta. El caso que utilizamos en este trabajo son las preguntas basadas en escalas fijas, conocidas como tipo *likert*, donde la dimensión queda ordenada en una secuencia de puntos arbitrarios de menor a mayor intensidad. Es el caso de las preguntas de acuerdo y desacuerdo, de satisfacción, etc. que se incluyeron en nuestro cuestionario.

5.2.3 Piloto.

Siempre se considera conveniente realizar una pequeña prueba para evaluar mínimamente los resultados del cuestionario antes de su administración a la muestra final de participantes. Hemos recurrido a esta prueba para detectar los posibles problemas de comprensión con las preguntas, dificultades con las alternativas o escalas de respuesta definidas, o en relación con las instrucciones que guían su cumplimentación.

El pilotaje se hizo con la participación de dos traductores de ruso-español. El cuestionario fue enviado en formato electrónico por email. En un segundo momento, fue remitido para ser valorado a la tutora y cotutora del TFM. A continuación, se procedió a la modificación del cuestionario, reformulando las preguntas que resultaban vagas o confusas. El cuestionario definitivo (Anexo I) fue distribuido a un total de 23 personas.

5.2.4 La administración de cuestionarios.

En principio, el cuestionario fue diseñado para ser administrados en persona y así se llevó a cabo inicialmente. Sin embargo, pronto se hizo evidente que para llegar al máximo de informantes posibles, había que recurrir a los medios de administración digitales, aprovechando sus posibilidades de menos costes, flexibilidad para trabajar con muestras más amplias, facilidad y rapidez para gestionar las respuestas. Por otro lado, prestamos atención en todo momento a los riesgos y limitaciones relacionadas con la ausencia del entrevistador, ya que el reparto en Internet puede impedir la gestión de las dudas y aclaraciones durante el trabajo de campo.

Para la administración del cuestionario en Internet hemos recurrido a *e-encuestas.com* por ser el formato que mejor se adecuaba a los requisitos de la presentación del cuestionario en pantalla, el tiempo para completarlo, etc.

La encuesta mediante cuestionario duró tres meses; fueron encuestados un total de 23 informantes.

5.3 Entrevistas

Rodríguez-Gómez (2016: 40) manifiesta que “el cuestionario y la entrevista responden a dos paradigmas de investigación claramente opuestos, lo que no impiden que ambos instrumentos puedan utilizarse conjuntamente en una misma investigación”.

La combinación de cuestionario y entrevista se justifica en el presente trabajo principalmente por las siguientes razones (Rodríguez-Gómez, 2016: 41):

- El cuestionario es utilizado como instrumento para recoger información sobre las opiniones, las características o los comportamientos de las personas. En cambio, la entrevista, como instrumento de investigación, se utiliza para comprender la realidad desde las personas.
- En el análisis de los datos procedentes de las entrevistas, el objetivo principal no suele ser aislar variables para estudiar las relaciones que se establecen entre ellas, sino reconstruir historias para una mejor comprensión de la realidad desde la individualidad.

Concretamente, adoptamos el método de la entrevista por los siguientes motivos:

- es un procedimiento destinado a obtener información verbal;
- la dinámica interactiva posibilita el "reajuste" (clarificación y exploración) en las preguntas y respuestas;
- siguen un estilo relativamente informal, que podría definirse como una "conversación con propósito explícito";
- las preguntas o temas tratados en la entrevista son abiertos, de modo que el entrevistado pueda ofrecer una respuesta propia;
- el objetivo es de aproximarse y comprender las ideas, creencias y supuestos de la persona entrevistada;
- en la entrevista, el conocimiento es situado y contextual y, por tanto, la tarea del entrevistador es procurar generar el contexto adecuado para que ese conocimiento se evidencie;
- el entrevistador emplea tácticas de persuasión para motivar al entrevistado a responder de manera adecuada, y
- el entrevistador registra en diversos soportes la información obtenida durante la entrevista.

Optamos por la entrevista para recopilar los datos necesarios para la elaboración de los cuestionarios. En un primer momento y después de varias conversaciones telefónicas, hemos llevado a cabo una entrevista individual, exploratoria, con la vicepresidenta de Bikarte,

tratando de identificar aspectos relevantes de lo que implica participar en el programa de acogida temporal, es decir, para tener una primera impresión y acercamiento sobre el fenómeno estudiado. Como "informante clave", por la posición única que ocupa en la asociación Bikarte estudiada, pudo proporcionarnos información valiosa sobre el escenario de los programas de acogida temporal.

Así, obtuvimos las primeras evidencias sobre cuáles suelen ser los pasos legales a seguir por las familias para acoger, sobre la situación de los menores en sus países de origen, etc. Aun cuando este método implicó un gran consumo de tiempo, tanto en su desarrollo, como en el tratamiento posterior de los datos, en los momentos iniciales de nuestra investigación nos proporcionó esas orientaciones que no podíamos recoger por medio de otras vías.

Durante esta fase preliminar, le explicamos a la entrevistada el objeto de nuestra entrevista, la duración, el tratamiento de la información obtenida y, claro está, en qué medida y cómo aseguramos la confidencialidad de la misma.

Posteriormente fueron entrevistados 12 miembros de familias de acogida sobre la experiencia con los menores afectados por Chernóbil, sobre sus puntos de vista acerca de la realidad de los programas de acogida, y especialmente en relación con las dificultades culturales percibidas, provocando de esta forma respuestas en profundidad. (ver T1-T12, punto 6.2).

5.4 Otras fuentes de información.

Torres Ramírez (2002), citado por Gallego Lorenzo y Juncà Campdepadrós (2009), entiende por fuente "cualquier material o producto, original o elaborado, que tenga potencialidad para aportar noticias o informaciones o que pueda usarse como testimonio para acceder al conocimiento". Los mismos autores (Gallego Lorenzo y Juncà Campdepadrós, 2009) recogen la afirmación de Martín Vega (1995) de que las fuentes de información vienen a tomar el relevo de la bibliografía tradicional ampliando su campo de operaciones al admitir como objeto de trabajo no sólo los materiales librarios, sino cualquier clase de documento informativo, sea cual sea su soporte.

Otros investigadores utilizan este término de una forma genérica y amplia al definir las fuentes de información como "aquellos instrumentos y recursos que sirven para satisfacer las necesidades informativas de cualquier persona, se hayan creado o no con ese fin y sean utilizados directamente por un profesional de la información como intermediario" (Gallego Lorenzo y Juncà Campdepadrós, 2009: 10). Así, son fuentes de información los recursos electrónicos: "documentos (en el sentido más amplio del término), libros, publicaciones periódicas, mapas, imágenes, grabaciones sonoras, música, proyectables, contenidos digitalizados, páginas de contenido y sistemas de acceso a documentos o servicios en línea como las bases de datos en línea, portales, sedes web, foros de discusión, buscadores/motores de búsqueda".

Considerando lo antes dicho, en la presente investigación hemos aprovechado la variedad de fuentes en línea o de carácter más tradicional, para ampliar los conocimientos sobre la comunicación intercultural en los programas de acogida temporal de niños afectados por Chernóbil.

Hemos recurrido, por tanto, a la hemeroteca de algunos periódicos digitales regionales o nacionales –*El Diario Vasco* y *El Correo*–, e bielorrusos, –*CityDog.by* y *Belarusian Journal*–. Asimismo, hemos utilizado los servicios “a la carta” –repertorios de documentos multimedia– de la *Radio 5* de RNE y de la *Radio Vitoria* de EITB, por un lado, y los de los canales televisivos EITB y *Cuatro TV*, por el otro. Este tipo de servicio “a la carta” responde al requerimiento preciso de los consumidores y, en nuestro caso, a la necesidad de completar nuestro trabajo con documentos de gran valor ilustrativo.

De acuerdo con García Gil (2011), una de las tendencias en investigación considera al vídeo como “una forma de indagar y recoger información” que facilita, entre otras:

- Observar y comprender actividades, así como obtener información adicional acerca de comportamientos y hechos que de otra manera no serían posibles de obtener, incluyendo factores ambientales, anímicos y expresivos que pudieran afectar o intervenir en el desarrollo de la investigación.
- [...] Conseguir evidencias frente a las problemáticas o situaciones que son observadas.

En este sentido, los materiales seleccionados tienen la finalidad de completar la descripción de nuestro objeto de estudio con datos que definen las competencias lingüística e intercultural de los intervinientes.

6. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 Resultados y análisis de la encuesta

En el presente trabajo hemos utilizado un diseño secuencial de encuesta, que combina distintas modalidades de dicho método (ver 5.2). En otras palabras, hemos encuestado con diferentes modos (presencial y en línea). Hemos tenido en cuenta, asimismo, una importante ventaja de esta forma de proceder: la reducción del error de cobertura y no respuesta. Para el análisis de datos hemos utilizado el programa de cálculo Excel, gracias a su facilidad para gestionar mejor toda la información obtenida en las encuestas.

Para la elaboración del cuestionario tuvimos en cuenta, además de la literatura sobre la temática de la TISP, los conocimientos obtenidos previamente mediante la consulta de las publicaciones de las páginas virtuales de las ONG y la entrevista previa con la vicepresidenta de Bikarte. De esta forma, hemos conocido cómo se llevan a la práctica estas iniciativas humanitarias, cuáles son sus requisitos legales, cuál es el proceso por el que deben pasar las familias para poder participar en las mismas.

Asimismo, hemos accedido a un modelo de diccionario o cuadernillo que se les proporciona a las familias de acogida. En general, se trata de diccionarios de una combinación de español, euskera, ucraniano y/o ruso. Por ejemplo, el cuadernillo de Chernobil Elkarte (ver Anexo II), que se les entregaba en 2011 a los niños ucranianos que llegaban a Euskadi abarcaba temas como: “El País Vasco”, “las costumbres y normas”, “el aprendizaje del idioma”, “hacer amigos”, “aprender nuevas cosas”, “la alimentación”, “la higiene personal”, “saber el motivo por el que están aquí, que es mejorar su salud”, “llamar por teléfono a su familia de Ucrania”, “la igualdad”, “el género”, etc. Otro ejemplo: la Asociación Chernobileko Umeak ha creado un pequeño diccionario trilingüe en línea (ucraniano-castellano-euskera) con las palabras y expresiones más frecuentes.

A continuación, veremos cuáles son los conocimientos y las actitudes que manifiestan las familias de acogida para con la lengua y la cultura de origen de los menores, y si cuentan con los recursos necesarios y suficientes para asegurar una comunicación óptima en este contexto. Asimismo, mediremos las principales percepciones y creencias de los informantes con respecto a la profesionalización de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos.

Variable 1 (V1): La variable *Edad* (Figura 2) arrojó los siguientes resultados: 47,8% de los encuestados pertenecen a la franja de entre 40-50 años, 30,4% a la de más de 50 años y el 21,7% son de entre 30 y 40 años.

Figura 2. Edad de los encuestados (*Возраст респондентов*)

V2: Respecto a la variable *Sexo* (Figura 3), los resultados fueron los siguientes: 60,8% son mujeres y 39,1%, hombres.

Figura 3. Sexo de los encuestados (*Пол респондентов*)

V3: En cuanto a la variable *Nacionalidad*, 100% de los encuestados eran españoles. La variable *Lugar de origen* queda representada en la Figura 4, con 56,5% de Vizcaya, 13% de Guipuzcoa, 8,6% de Álava y 21,7% de otras provincias. Por tanto, se trata de una muestra de población en mayoría vizcaína, cuya nacionalidad es española sin excepción.

Figura 4. Lugar de origen de los encuestados (*Место происхождения респондентов*)

V4: La variable *Formación* (Figura 5) arrojó los siguientes resultados: 13% de “Estudios superiores-licenciatura”, 8,6% de “FP1”, 8,6% “Magisterio”, 4,3% de “Informático”, 4,3% de “Trabajadora de limpieza”, 4,3% de “Conductor de transporte sanitario”, 4,3% de “ESO”, 4,3% de “Ingeniero técnico”, 4,3% de “Licenciada en Filología Anglo-germánica”, 4,3% de “Graduado Social Diplomado”, 4,3% de “Psicología y Magisterio”, 4,3% de “Delineante”, 4,3% de “Ingeniero superior informático”, 4,3% de “Licenciatura Empresariales”, 4,3% de “Auxiliar de enfermera”, 4,3% de “Conductor de transporte”, 4,3% de “Integradora social”, 4,3% de “Bachillerato” y 4,3% de “Administrativo”.

Figura 5. Formación de los encuestados (*Образование респондентов*)

V5: En la variable *Tiempo en el programa de acogida* (Figura 6), los resultados fueron los que siguen: 26% de 2 años, 13% menos de 1 año, 13% de 3 años, 13% de 4 años, 8,6% de 6 años, 8,6% de 6 años, 8,6% de 11 años, 8,6% de 13 años, 4,3% de 5 años, 4,3% de 8 años.

Figura 6. Tiempo en el programa de acogida (*Продолжительность участия в программе по приёму детей*)

V6: En cuanto a la variable *Conocimientos de ruso*, representada en la Figura 7, de los 22 encuestados que han respondido a la pregunta, el 95,6% no tenía conocimientos de ruso mientras que el 4,3% manifestaba tenerlos.

Figura 7. Nivel de conocimientos de ruso (*Уровень владения русским языком*)

Los resultados obtenidos a las preguntas de control o sociodemográficas (V1-V6) sobre el sexo, la edad y otras características individuales, nos ayudan a determinar el perfil de los participantes en los programas. En cuanto a la edad, la mayoría superan los 40 años (aproximadamente el 80% de los encuestados), son mujeres (más de 60%), y han alcanzado

un nivel de estudios medio-alto (Fig.5). El tiempo de su participación en los programas que viene representado en la Fig.6, es de entre 1 y 11 años, siendo mayoritarios los repetían por segunda vez la experiencia. El dato recogido en la pregunta V6 (Fig. 7), nos confirma una casi total carencia de conocimientos de ruso, lo que no es motivo para rechazar esta experiencia, demostrando, por tanto, el elevado nivel de solidaridad de las familias.

V7: A la pregunta *¿En qué medida le resultan o le han resultado útiles los conocimientos de ruso en la comunicación con el/los niño/s de acogida?* (Figura 8) contestaron 5 informantes: 40% “Mucho”, 40% “NS/NC” y 20% “Poco”.

En las respuestas proporcionadas a esta pregunta detectamos una incongruencia: los dos de los encuestados que contestaron “Mucho”, habían indicado no tener conocimientos de ruso y, por tanto, se invalidan sus respuestas. Lo mismo ocurre con los dos encuestados que eligieron la opción NS/NC. En conclusión, será considerada válida solo la respuesta del encuestado restante (“Poco”).

Figura 8. Relación entre los conocimientos de ruso y su aplicación (*Владение русским языком и его использование*)

V8: A la pregunta de elección múltiple *¿Suele utilizar algún recurso de los que se enumeran a continuación para comunicarse con el/la/los niño/a/s de acogida?* (Figura 9), contestaron 20 entrevistados: el 55% de las preferencias correspondía al “Traductor de Google”, 10%, a “Diccionarios” y otro 55%, a “Otros recursos”. Como información adicional, los entrevistados mencionaron:

- Libro que da la asociación;
- Gestos y comunicación interpersonal;
- Gestos y diccionario ruso (de papel);
- Diccionario aportado por la Asociación;
- “Nos comunicamos en castellano con el niño de acogida desde el primer año. Utilizamos a la traductora en contadas ocasiones, sobre todo, los dos primeros años”;
- Llamar a alguien para que me traduzca;
- Señas, libro;
- *Ume asko bere ondoan* (“Tener muchos niños a su lado”);
- Recursos en línea, traductora.

Figura 9. Recursos lingüísticos empleados por los encuestados (*Лингвистические ресурсы, используемые респондентами*)

Las variables V6, V7 y V8 son preguntas factuales que informan sobre los hechos y comportamientos de los encuestados acerca del empleo de distintos recursos y herramientas destinadas a la traducción.

El elevado porcentaje de informantes (55%) que utilizan la herramienta de traducción automática de Google refleja que valoran más sus ventajas que sus inconvenientes, o que posiblemente no sean conscientes de estos últimos. Es cierto que se trata de un recurso ubicuo, fácil, rápido y cómodo, que no requiere la intervención de intermediarios, y que además favorece la comprensión de lenguas escasamente conocidas como el ruso o el ucraniano.

No obstante, existe una amplia investigación que ha puesto de relieve el peligro de recurrir a este tipo de herramienta: no son raros los casos en los que se dan falsos sentidos – especialmente graves en cuanto impiden la comprensión correcta del mensaje original–, impropiedades terminológicas, sinsentidos relacionados con la incoherencia discursiva y una sintaxis deficiente, o palabras sin traducir debido a que la herramienta no las encuentra en su diccionario, etc. Para evitar estos inconvenientes, hay que utilizarlo siempre con cautela, siendo conscientes de que no todos los resultados serán válidos, y que se deben contrastar con otras fuentes, lo que no sabemos si ocurre en este caso concreto.

V9: La variable *¿Considera que los recursos mencionados en la pregunta V8 son suficientes para asegurar la comunicación y comprensión entre los miembros de las familias de acogida u otros interlocutores de habla castellana y los niños rusohablantes?* (Figura 10) fue contestada por 22 entrevistados, arrojando los siguientes resultados: 63,6% sí, 22,7% no, 13,6% NS/NC.

Figura 10. Suficiencia de los recursos empleados por los encuestados (*Достаточность ресурсов, используемых респондентами*)

Mediante la pregunta de tipo subjetivo V9 se miden los puntos de vista de los participantes respecto a la idoneidad de los recursos de traducción. La opinión mayoritaria (63%) es que los recursos empleados son suficientes para comunicarse con los niños. Como ya hemos explicado, el uso que se hace frecuentemente de algunas herramientas de traducción como el Traductor de Google entraña riesgos que pueden llevar a complicaciones que pueden oscilar de simples malentendidos hasta la creación de juicios valorativos negativos o la suspensión de la comunicación. Por tanto, esta valoración es producto de la falta de conocimiento sobre los peligros que supone el empleo de dicha herramienta.

V10: Los resultados obtenidos respecto a la variable *¿Cree que para comunicarse con los niños de acogida los recursos lingüísticos disponibles en la red pueden ser una alternativa a los servicios de traductores/intérpretes con formación especializada?* se ven reflejados en la Figura 11 de la siguiente manera: 54,5% no, 31,8% sí, y 13,6% NS/NC. En total, hemos logrado 22 respuestas.

Figura 11. Recursos en línea como alternativa a la traducción profesional (*Сетевые ресурсы как альтернатива для профессионального перевода*)

V11: A la pregunta *¿En alguna ocasión se ha visto obligado a recurrir a la asistencia lingüística de una persona sin formación como traductor/intérprete, cuyas únicas habilidades fueran proceder de un país rusohablante y ser bilingüe de ruso y español?* (Figura 12), el 60,8% de los encuestados contestaron afirmativamente y el 39,1% manifestaron que no.

Figura 12. Servicios lingüísticos de personas bilingües sin formación especializada (*Лингвистические услуги, предоставляемые билингвами, не имеющими специального образования*)

V12: La variable *¿Cree que un hablante sin formación como traductor/intérprete tiene capacidad para realizar satisfactoriamente tareas de traducción/interpretación en el marco del presente programa de acogida?* (Figura 13) arrojó un resultado casi rotundo: 95,4% respuestas afirmativas, 4,5% negativas del total de 22 respuestas.

Figura 13. Competencia traductora del hablante bilingüe sin formación (*Переводческая компетенция билингов, не имеющих специального образования*)

Respecto a las preguntas siguientes, se formularon con el fin de hallar información acerca de la percepción por parte de los informantes, del rol que cumplen los profesionales de la traducción e interpretación, en general, y los del ámbito de los Servicios Públicos, en particular. Según reflejan los datos recogidos en la pregunta V10, los servicios profesionales de traducción e interpretación se perciben como necesarios e insustituibles por otros recursos como los señalados en V8. Aun así, en la pregunta V11 se da una mayoría de casos en los que se ha recurrido a personas bilingües sin formación, cuyas prestaciones se consideran como satisfactorias por casi la totalidad de los informantes (más de 95%). El dato obtenido con la variable V12 confirma la apreciación de Abril Martí (2006), según la cual “se tiende a pensar que una persona bilingüe es capaz de interpretar correctamente y que el conocimiento de una lengua es suficiente para llevar a cabo una interpretación”. No obstante, como afirma seguido, “los intérpretes tratan de trasladar el mensaje fielmente, mientras que las personas bilingües sin formación en interpretación no se rigen por unos códigos de conducta o unos principios propios, por lo que pueden intervenir expresando su opinión, dejándose llevar por

condicionantes externos (amistad, alegría, familiaridad) y, en algunos casos, transmitiendo el mensaje de un modo incompleto”.

V13: La variable *¿Considera la figura del traductor/intérprete como un requisito necesario para garantizar una comunicación eficaz entre personas de culturas diferentes?* queda representada en la Figura 14 con 47,8% de “Bastante necesario”, 34,7% de “Poco necesario” y 17,3% de “Muy necesario”.

Figura 14. Necesidad de servicios lingüísticos profesionales (*Необходимость профессиональных лингвистических услуг*)

V14: En la pregunta *¿Cree que para una comunicación y comprensión óptima entre las familias españolas y los niños rusohablantes es imprescindible que los traductores/intérpretes sean nativos y bilingües?* (Figura 15) obtuvimos un 50% de resultados negativos, 40,9% de resultados positivos y 9% de “NS/NC”. A esta pregunta ha contestado un total de 22 entrevistados.

Figura 15. Relevancia de los rasgos *nativo, bilingüe* (*Значение признаков «родной язык» и «двухязычный»*)

En la Fig. 14 (V13) se observa la valoración de la figura del traductor/intérprete como garante de una comunicación sin obstáculos culturales: los resultados inclinan a favor (más de la mitad los consideran como bastante o muy necesarios). Los datos revelan que se tiene consciencia de la trascendencia de la labor de traducción/interpretación en este sentido.

En cuanto a la opinión sobre la necesidad de los requisitos de ser hablante nativo y bilingüe (Fig. 15, V14), de las respuestas se deduce que no son estimados como imprescindibles. Sin embargo, estos rasgos son importantes porque *ser nativo* del país cuya lengua traduzca e interprete, y además *bilingüe y bicultural* multiplica la eficacia de una interpretación de tipo cultural, si así lo requiere la situación o los interlocutores. Si el perfil del traductor/intérprete desatiende estos aspectos clave pueden menoscabar la calidad y las garantías de eficacia del servicio lingüístico.

V15: La variable *En el marco del programa de acogida temporal, ¿se exige la traducción de documentos?* queda representada en la Figura 16 con 60% de “NS/NC”, 35% de resultados afirmativos y 5% negativos del total de 20 respuestas obtenidas.

Figura 16. Traducción de documentos (Перевод документов)

V16: La variable *¿qué tipo de traducciones son requeridas?* (Figura 17) arrojó un 87,5% de “Traducciones generales” y 25% de “Traducciones oficiales” del total de 8 personas que han respondido a esta pregunta.

Figura 17. Tipos de traducción requerida (Виды требуемых переводов)

Las preguntas V15 y V16 se diseñaron para evaluar el conocimiento por parte de los voluntarios de las gestiones lingüísticas exigidas en los programas y su eventual implicación en las mismas. De la información reflejada en las Figuras 16 y 17, se llega a la conclusión de que no todos los participantes están familiarizados con las gestiones que se exigen en los programas de acogida temporal. Esto se podría deber, según las explicaciones proporcionadas

en la entrevista exploratoria inicial, a que los voluntarios de las asociaciones (traductores, abogados, etc.) asumen el cumplimiento de las distintas gestiones requeridas y, por tanto, no todos los participantes llegan a conocer los detalles de las mismas.

V17: La variable *¿Considera que las asociaciones incluidas en el programa de acogida temporal cuentan con los servicios lingüísticos adecuados para la traducción de documentos?* queda representada en la Figura 18: de un total de 22 encuestados, un 68,1% son resultados afirmativos, 27,2% “NS/NC” y 4,5% negativos.

Figura 18. Los servicios de traducción realizados en las asociaciones (*Переводческие услуги, проведённые в рамках ассоциаций*)

Los datos relativos a la variable V17 reflejan que la mayoría de los informantes se sienten satisfechos con la traducción de documentos exigidos para la acogida, mientras que aproximadamente un tercio de ellos manifiestan su desconocimiento sobre el asunto, y el 4,5% restante expresaba no estar contentos.

V18: En cuanto a la pregunta *¿Cree que los traductores involucrados en el programa deberían tener formación en el ámbito jurídico-administrativo [...]?* (Figura 19), de un total de 21 respuestas obtenidas, 42,8% fueron de “Bastante necesario”, 38,1% de “Poco necesario” y 19% de “Muy necesario”.

Figura 19. Necesidad de formación en el ámbito jurídico-administrativo (*Необходимость образования в административно-правовой сфере*)

V19: La variable *¿Cree que es importante que el traductor/intérprete tenga además formación en el ámbito sanitario [...]?* (Figura 20) arrojó los siguientes resultados: 45,4% de “Poco importante”, 27,2% de “Bastante importante”, 22,7% de “Muy importante” y 4,5% de “Nada importante”, de un total de 22 respuestas obtenidas.

Figura 20. Necesidad de formación en el ámbito sanitario (*Необходимость образования в сфере здравоохранения*)

A fin de determinar las opiniones de los encuestados sobre la necesidad de formación especializada (jurídico-administrativa y sanitaria, respectivamente), se han enunciado las preguntas V18 y V19. Los resultados en el primer caso demuestran una consciencia de la necesidad de formación jurídico-administrativa en relación con la gestión de traducciones juradas y otros trámites. En el segundo (Fig. 20), en cambio, las percepciones son bastante heterogéneas: la mitad de los encuestados no ven obligatoria la especialización sanitaria, aunque la otra mitad la valora positivamente, llegando algunos a subrayar su necesidad según el grado de complicación de las dolencias padecidas por los niños.

Interpretamos este último dato como una prueba más del escaso conocimiento sobre la figura del traductor/intérprete y de sus funciones en este ámbito. Sabido es que la interpretación sanitaria requiere una formación adecuada, no solo en cuanto a las técnicas específicas (memorización, protocolo, estrategias, etc.) y a un alto nivel lingüístico en las dos lenguas; debe, asimismo, incluir una serie de conocimientos médicos que le permita al profesional comprender el contexto de la situación y poder cambiar el registro si fuera necesario. Un intérprete que no cumpla con estos requisitos difícilmente podrá llevar a cabo la tarea de interpretación en este ámbito.

V20: En cuanto a la variable *¿Ha recurrido en alguna ocasión a servicios de interpretación en casos de emergencias médicas?* (Figura 21), los resultados han sido los siguientes: 82,6% de respuestas negativas y 17,3% positivas.

Figura 21. El uso de servicios de interpretación en casos de emergencia médica (*Использование услуг устного перевода в случаях неотложной медицинской помощи*)

V21: La variable *En caso afirmativo, ¿de qué tipo de interpretación se trataba?* (Figura 22) arrojó los siguientes resultados: 75% de “Interpretación presencial” y 50% de “Interpretación telefónica”.

Figura 22. Tipo de interpretación requerido (*Виды запрошенных услуг устного перевода*)

V22: En la pregunta *En la consulta médica, ¿cree que sería conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, para evitar así errores que puedan influir en los diagnósticos?* (Figura 23) de las 22 respuestas 77,2% fueron positivas, 13,6% negativas y 9% de NS/NC.

Figura 23. Conveniencia de disponer de asistencia lingüística en la consulta médica (*Необходимость обеспечения помощи переводчика в кабинете врача*)

En las preguntas V20 y V21 se ha medido el uso de algún tipo de servicio de asistencia lingüística sanitaria, sea presencial, sea a distancia. Así, constatamos que en solo 17,3% de los casos estudiados se ha recurrido a ello, y que el tipo de interpretación que prevalece es la presencial. Como ya se ha mencionado en el marco teórico, las monitoras que acompañan a los menores realizan las tareas de interpretación, y de ello inferimos que son ellas las que los asisten en las consultas médicas. Los datos parciales de los que disponemos acerca de su formación no nos permiten sacar conclusiones categóricas sobre la adecuación de los servicios que proporcionan en este contexto. Este aspecto debería ser tratado y ampliado en futuros trabajos orientados en la misma línea de investigación que el presente.

En cuanto al grado en que se percibe como útil la asistencia lingüística profesional (V22), los resultados reflejan un claro posicionamiento a favor.

V23: La variable *¿Cómo definiría la adaptación de los niños de acogida al nuevo entorno social y familiar?* queda representada en la Figura 24 con 86,9% de “Muy buena”, 13% de “Buena”.

Figura 24. Caracterización de la adaptación de los menores (*Определение адаптации несовершеннолетних*)

V24: La variable *¿Cree que los fallos en la comunicación podrían ser causados por las diferencias culturales? ¿Podría aportar algún ejemplo de tal situación?* (Figura 25) de las 22

respuestas obtenidas, el 59% de resultados fueron negativos, 27,2%, afirmativos y 13,6%, “NS/NC”.

Figura 25. Relación entre los fallos comunicativos y las diferencias culturales (*Связь между коммуникативными неудачами и культурными различиями*)

Otros datos de interés fueron aportados con las respuestas a las preguntas V23 y V24, con las que se pretendía evaluar la medida en la que se aprecia que se adaptan los menores en la nueva sociedad, y si se generan o no dificultades culturales. La experiencia de los encuestados a este respecto es, según los resultados, muy buena (más de 86%) o buena. Cuando surgen problemas de comunicación los encuestados piensan que estos se deben a causas distintas a las de tipo cultural.

V25: Respecto a la pregunta *¿Cree que desde las instituciones gubernamentales se proporciona suficiente apoyo al presente programa de acogida?* (Figura 26), los resultados han sido los siguientes: 73,9% “Poco”, 13% “Mucho” y 13% “Suficiente”

Figura 26. Necesidad de apoyo gubernamental (*Необходимость правительственной помощи*)

V26: Los resultados para la variable *¿Considera que desde las instituciones deberían tomarse medidas para la implementación de servicios de asistencia lingüística profesional (traducción y/o interpretación), que garanticen el buen curso del programa de acogida y que limiten los posibles fallos/deficiencias a nivel de comunicación intercultural?* (Figura 27), han sido de 65,2% “Sí”, 26% “No” y 8,7% “NS/NC”.

Figura 27. Necesidad de implementación de servicios lingüísticos profesionales (*Необходимость регулирования профессиональных лингвистических услуг*)

Las últimas dos variables (V25 y V26) se diseñaron con el fin de recoger las opiniones de los encuestados acerca de las acciones realizadas por las autoridades con relación al programa de acogida, por un lado, y a la regularización de la profesión de TISP, por el otro. Los resultados obtenidos revelan mayoritariamente (73%) que el apoyo gubernamental es escaso, y que indudablemente (el 65% así lo manifiesta) se debe intervenir para normalizar la profesión.

En resumen, las conclusiones de la encuesta son:

- No se han conseguido resultados claros sobre la necesidad de profesionales TISP en el marco de los programas de acogida.
- Las tareas de traducción jurídico-administrativa requeridas para gestionar el desplazamiento de los menores a Euskadi se desarrollan en buenas condiciones, según los datos obtenidos.
- En cuanto a los cometidos de interpretación llevados a cabo en este contexto se considera que son suficientes, a pesar de la falta de formación específica. Aun así, la mayoría de informantes considera conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, especialmente para evitar errores relacionados con las pruebas diagnósticas.
- Se estima que las autoridades deberían intervenir para regularizar la profesión de TISP, y también para ampliar las ayudas a estos programas.

6.2 Resultados y análisis de las entrevistas.

Presentamos, a continuación, los testimonios referidos por los participantes en los programas de acogida temporal relacionados con las experiencias. Como se ha mencionado anteriormente, se han recogido tanto de forma presencial, como en línea:

Testimonio 1 (T1): *Después de haber recogido a la niña del aeropuerto, esta empezó a llorar y a quejarse por algún motivo que los padres de acogida no conseguían entender. Al principio pensaron que la reacción de la niña se debía a la reciente separación de su hermana. Por esta razón llamaron a la asociación para que la monitora responsable de los niños les echara una mano con la traducción. En realidad, a la niña le dolía la tripa. (Pareja con experiencia de dos años consecutivos en los programas de acogida; testimonio*

recogido de las entrevistas directas con los miembros de las familias de acogida)
T2: <i>En este caso no ha habido ningún tipo de problema en lo referente a los idiomas, ya que en el momento en el que la familia acogió a la niña, esta ya llevaba tres años veraneando en Euskadi, tiempo durante el cual ya había aprendido el castellano.</i> (Pareja en el segundo año en el programa; testimonio recogido de las entrevistas directas)
T3: <i>La madre de acogida cuenta que en la consulta del dentista el niño no quiso dejarse examinar por el médico. Respecto a las diferencias culturales que ella ha observado, nos comenta que el niño acogido siempre le lleva a ella –y nunca a su marido– las prendas descosidas para que se las arreglara.</i> (Pareja formada de una joven madre de recién nacido y conductor de ambulancia; testimonio recogido de las entrevistas directas)
T4: <i>No han tenido problemas de comunicación con los niños de acogida porque han aprendido muy rápido el castellano.</i> (Pareja de maestros jubilados; testimonio recogido de las entrevistas directas)
T5: <i>Me ha resultado un poco difícil el idioma al principio; después la experiencia ha sido muy buena.</i> (Hombre de 36 años, Valladolid; experiencia recogida a través del portal <i>e-encuestas.com</i>)
T6: <i>Muy positiva.</i> (Hombre, 69, Zamora; experiencia recogida a través del portal <i>e-encuestas.com</i>)
T7: <i>Simplemente que sé que no sólo los niños acogidos aprenden mucho, sino que las familias también aprendemos mucho sobre su cultura y a nivel personal es muy satisfactorio. Los niños se convierten en un miembro más de la familia.</i> (Mujer, 33 años, Bizkaia; experiencia recogida a través del portal <i>e-encuestas.com</i>)
T8: <i>Puedo decir que nuestra experiencia me resultó muy satisfactoria. No tuvimos grandes problemas con el tema del idioma, pero también es cierto que no nos vimos en ninguna situación en la que nos hiciera falta un traductor. Sí creo que la necesidad de traductores cualificados es muy importante, sobre todo, en el ámbito de sanidad. Y por supuesto, las ayudas de las instituciones gubernamentales nunca son suficientes. Por último, ánimo a cualquiera a vivir la experiencia de acoger. Es algo que te llena de verdad.</i> (Mujer, 35 años, Gernika; experiencia recogida a través del portal <i>e-encuestas.com</i>)
T9: <i>Tengo muy buena experiencia con una niña de acogida.</i> (Mujer, 42 años, Gernika; experiencia recogida a través del portal <i>e-encuestas.com</i>)
T10: <i>Carencias/distancias familiares en Rusia. Aquí no.</i> (Mujer, 44 años; experiencia recogida a través del cuestionario impreso)
T11: <i>Zenbat eta jende gehiago egon umiaren bueltan, batez ere umeak, naturaltasunez ikasten da hizkuntza.</i> (“Cuanta más gente haya cerca del niño, sobre todo si son niños, mayor la naturalidad con la que se aprende el idioma”) (Mujer, Elgoibar; experiencia recogida a través del cuestionario impreso)
T12: <i>No hemos tenido gran necesidad [de servicios de interpretación] pero cuando nos ha hecho falta, no hemos tenido problema.</i> (Hombre, 54, Donostia; experiencia recogida a través del cuestionario impreso)

Estos testimonios obtenidos en las entrevistas realizadas en la Jornada de puertas abiertas de Bikarte, por un lado, y en la red, por el otro. Nos aportan información muy relevante, sobre todo con respecto a las dificultades más habituales que se producen en este tipo de experiencias. En las cuatro entrevistas realizadas de forma presencial y las ocho restantes recogidas en línea mediante *e-encuestas.com*, se hace hincapié en que en general no hay problemas destacables en el decurso del programa. Cuando surge alguno, suele deberse al factor lingüístico que parece ser el principal obstáculo, pero se dan, casi siempre, en las primeras semanas de convivencia. Así lo corroboran T1 y T5. El resto revalida el dato

recogido con la encuesta (V23): la experiencia suele ser “muy satisfactoria” (T7, T8), “muy buena” (T5) o “muy positiva” (T6). Además, añaden que el aprendizaje se da en ambas direcciones: no solo los niños entran en contacto con una sociedad nueva, con todo lo que implica de costumbres, lengua distinta, etc., sino también las familias se enriquecen en el encuentro con la cultura de los niños.

6.3 Análisis de otras fuentes.

Puesto que por limitaciones de tiempo y espacio inherentes a este tipo de trabajo no hemos conseguido incluir en la encuesta ni a los niños de acogida ni a sus familias biológicas, hemos utilizado distintas fuentes de información nacionales y bielorrusas, para reflejar las experiencias vividas por los menores participantes en los programas de acogida del territorio de Euskadi, y obtener evidencias respecto a la competencia comunicativa lingüística e intercultural, información relevante en cuanto a las competencias lingüística e intercultural que ostentan. En este estudio, como ya señalamos, entendemos por fuente “cualquier material o producto, original o elaborado, que tenga potencialidad para aportar noticias o informaciones o que pueda usarse como testimonio para acceder al conocimiento” (Gallego Lorenzo y Juncà Campdepadrós, 2009).

6.3.1 Análisis de información extraída de fuentes nacionales:

Para completar los conocimientos obtenidos a raíz del análisis de la encuesta y las entrevistas llevadas a cabo, en esta sección nos referiremos a los materiales seleccionados de fuentes de información localizadas en distintos repertorios de documentos digitales (material audiovisual disponible en los servicios “a la carta” o artículos recuperados de las hemerotecas de distintos periódicos en línea).

6.3.1.1 *Recursos audio*

T13: En un programa de la Radio 5 (RNE) de 20 de junio de 2013, en una entrevista con Juan Antonio García, colaborador de la Asociación Chernobileko Umeak, se documenta la llegada de los menores a Euskadi. El periodista le pregunta, entre otras cosas, sobre la comunicación en las primeras interacciones con los niños de acogida:

(min. 0:30) (P): – ¿Es el primer año? ¿Ha venido más años aquí a Vizcaya?

(E): – Este es el quinto año que viene ya.

(P): – Quinto año... ¿O sea que ya habla muy bien, un poquito de euskera, castellano?

(E): – Eh... bueno, euskera no, no mucho, porque yo creo que con el castellano de momento va; pero bueno, conoce palabras y demás.

(min. 05:30) (P): – Y la primera vez que viene el niño, la primera vez que una familia acoge a un niño de Chernóbil... claro, la dificultad del idioma, la comunicación... ¿Cómo lo hacéis? ¿Cómo conseguís comunicaros?

(E): – Ese es el gran miedo de toda familia que empieza: lo del idioma. Y la verdad es que te echa para atrás. Pero cuando empieza, claro, el primer día es caótico, jo, “¿cómo nos entendemos y tal?...”. Empiezas como los indios y al final dices: “pues, algo saldrá, oye”. De la siguiente semana dices: “parece mentira cómo nos entendemos”, aparte de que empiezan ya ellos a entender el idioma y tal... Ya, claro, al convivir contigo veinticuatro horas, eso ya pasa a un segundo plano y se van el primer año entendiendo perfectamente el castellano.

(P): – Claro, porque son esponjas, son niños rápidos como todos los chavales, ¿no? Aprenden y luego también el hecho de estar con otros chavales...

(E): – Claro, eso... ellos están en... están por ahí. Claro, tú no ves lo que aprenden ellos, pero claro, entre ellos y como digo yo, el idioma infantil pues es internacional. O sea, basta con mirarse o con pegar una patada a un balón para saber lo que está diciendo el otro. Y ellos ya empiezan a... y eso es auténtico. O sea, ahora es que te traigo al chaval que ha vivido cuatro años por dos meses son ocho meses y lo escuchas hablar, y dices: “¡jo, ¡ese habla mejor que alguno de por aquí!” (Risas).

T14: Radio Vitoria (EITB) entrevista a varios niños de acogida provenientes, entre otros, de Ucrania. Andriy y su hermana, Nika, vienen desde Ucrania y llevan siete años veraneando en Vitoria. Henar, su madre de acogida, comenta sobre cómo han conseguido comunicarse al principio:

“...lo que pasa es que vienen sin saber hablar... Entonces, bueno, llenamos la casa de pegatinas con los nombres del cajón, la ducha, los zapatos tal y ahí nos fuimos adaptando todos, fue complicado, claro [...] pequeño libro para traducir, ¿no?, del ucraniano al español y cogimos post-it, les hicimos entre todos dibujitos y ‘aquí están los calcetines y demás, camisetas y por ahí el...’. Son muy listos, aprenden muy rápido y el idioma lo tienen dominado en tres días”.

En el recurso transcrito en T13 el entrevistado refleja el miedo que sienten las personas que deciden acoger en primera instancia: es el miedo a los posibles obstáculos que se pueden crear al tratar con una persona que no comparte el mismo idioma.

El segundo ejemplo (T14) es una insólita muestra de ingeniosidad utilizada con el fin de salvar la barrera lingüística. Con ello se demuestra que una gran motivación puede solucionar, en ocasiones, muchos otros inconvenientes que se suelen generar en los encuentros interculturales.

6.3.1.2 Recursos vídeo

T15: Reproducimos algunos fragmentos relevantes de las entrevistas realizadas a Larija Kulik, Alina Tegay y Alona Kuzmenko para el reportaje “Dentro de Chernóbil” (*Cuarto Milenio*, Cuatro TV), emitido el 19 de septiembre de 2010:

Me acuerdo primeros años que la gente no podía entender qué ha pasado. No sabían qué hacer porque unos pensaban que hay que guardar agua porque todos decían que agua está muy sucia. Después, poco a poco, estamos acostumbrados porque hay que vivir en este mundo con radiactividad. (Larija Kulik, min. 01:03:51)

La gente coge un montón de enfermedades y todo eso y..., bueno, lo más se nota a gente mayores porque como tampoco tiene tanta salud y todo eso, entonces enfermedad coge más fácil. (Alina Tegay)

Yo tenía un tumor y aquí, en Ucrania, me he operado siete veces, ¿sí? Y... luego, solo con ayuda de españoles yo tengo otra la vida porque yo no tengo dentro malo. Yo puedo estar siempre con mis amigos, porque antes yo siempre estaba en hospital, con muchos problemas y todo. Pero ahora tengo la vida diferente y muchas gracias a ellos. (Alona Kuzmenko)

T16: En un reportaje emitido de EITB el 25 de agosto de 2013, se nos presenta la experiencia de una adolescente ucraniana que llevababa 7 años veraneando en Euskadi:

Integrarse no es difícil. Ellas nos cuentan que el idioma es lo de menos: “No sé, poquito a un poco. Sigo venir en los años y aprendo más cosas... de palabras”. [...] “Es como mi madre de aquí, como me... me trata como a sus hijos, todo”. [...] Maryna ya sabe lo que les va a decir: “Pa’ que vean porque aquí está super guay, aquí hay piscina, hay playa, aquí está toda comida rica”.

T17: En un vídeo de EITB del 26 de abril de 2016, se entrevista a otros dos menores ucranianos de acogida:

A dos horas en coche de Kiev y a menos de 35 km de la central de Chernóbil se puede escuchar euskera de Lezama:

“–Yana”. “–Yana... Nora joaten zara zu?” “–Lezamara.” “–Eta zure familia? Nola du izena?” “–Estibaliz eta Oier Barainan.” (“–Yana” “–Yana...¿Tú a dónde vas?” “–A Lezama.” “¿–Y tu familia cómo se llama?” “–Estibaliz y Oier Barainan”). [...]

La forma de hablar de este adolescente ucraniano está lleno de giros de chaval donostiarra:

“–Claro, claro... Bueno, estoy esperando desde, no sé, desde el agosto 24, desde que vení (risas) el año pasao, pues, esperando hasta ahora que llegue el verano para volver. [...] –Llegaré muy rápido, creo el 15 de julio pa’ veros a todos. Pues eso, recuerdos a todos.”

Los tres impactantes testimonios recogidos del reportaje “Dentro de Chernóbil” (T15) pertenecen a personas que, en su día, participaron en los programas de acogida. Tanto en estos como en los dos siguientes se observa, a nivel lingüístico, un uso confuso de los artículos y de los verbos *ser* y *estar*. Asumimos que esto podría deberse al tiempo transcurrido desde la participación en los programas, y a la falta de práctica de conversación en español (T15); por otro lado, en los reportajes de EITB (T16 y T17), los errores gramaticales se justificarían por el tiempo insuficiente dedicado al aprendizaje del español (no hay que olvidar que la estancia de los menores en el territorio español difícilmente supera los dos meses al año). Es verdad que el nivel de motivación para aprender el nuevo idioma es muy alto; pero tal como han puesto de relieve numerosos estudios, esto es solo uno de muchos otros factores (edad crítica, inmersión durante un periodo determinado y continuado, etc.) que se deben dar para que el aprendizaje llegue a dominar una L2.

6.3.1.3 Recursos escritos

T18: La experiencia de Yolanda Sánchez, profesora en el CIP de Sestao y madre de acogida de dos hermanos de 12 y 10 años, queda reflejada en un artículo de *El Correo* de 08/11/2010:

Al principio apenas hablaban. Solo se expresaban gestualmente. Pero estos niños tienen una capacidad extraordinaria con los idiomas. «Antes de dos semanas ya decían: 'pan, comer, dormir'». Al final del verano dominaban con solvencia el castellano [...] El chaval, al principio, era ruso, ruso, ruso. Ahora, ya no tanto. Cuidaba, gritaba y corregía constantemente a su hermana. 'No te sientes aquí. Haz esto'. Hasta que le dije: 'Oleksiy, para cuidaros, ya estoy yo'.

T19: En *El Correo* (08/11/2010), una madre comparte su experiencia con sus dos niñas de acogida: “Para Alina, el próximo verano será el último con Chernobileko Umeak. Llegó en 2004 guapa pero «muy delgadita». Y pareciendo mayor de lo que era. Hacía de «madre con su hermana pequeña»”.

T20: De otro artículo publicado en *El Correo* de 22 de junio de 2010 son las siguientes declaraciones:

«*Asko gustatzen zait biziletaz ibiltzea*» [“Me gusta mucho andar en bici”] Estas palabras son de 'Syva' –así le llaman sus familiares de acogida-, un niño de nueve años que se defiende perfectamente en euskera. [...] Para Aitor [padre de acogida], lo más complicado fue el tema del idioma. «Al principio es complicado. El niño no te entiende y tú tampoco a él. Pero en un mes ya chapurrea. En nuestro caso decidimos enseñarle euskera y lo habla muy bien».

T21: En el artículo titulado “Las sonrisas de Bielorrusia”, publicado en la edición del 9 de julio del 2011 de *El Correo* se alude, una vez más, al rápido proceso de aprendizaje del castellano por parte de los niños acogidos a través de la Asociación Sagrada Familia de Vitoria:

“Durante el mes de julio, la parroquia –a la que subvencionan las administraciones alavesas, la Vital, La Caixa y Electra Vitoria y con la que colaboran los odontólogos- les ha organizado un completo programa [...] como en el colegio Corazonistas, donde aprenden castellano y realizan manualidades. [...] Durante los primeros días, y si es la primera vez, la comunicación con los menores es mediante mímica y gestos, suficiente para entenderse. «Son niños muy listos, que aprenden muy rápido el idioma».

T22: Del *Diario Vasco* (2006) se recogen otros datos de interés para nuestra investigación:

El idioma es una de las barreras más duras a la hora de convivir con un niño extranjero aunque [...] “a pesar de que la lengua suele ser el mayor miedo de una familia al empezar, el obstáculo está salvado en 15 días porque el idioma universal es el de los gestos y los niños aprenden muy rápido”.

“Además [...] desde la asociación se da el apoyo de dos monitoras bilingües y todo niño nuevo y familia nueva cuenta con gente de apoyo durante la estancia”.

T23: La gran mayoría de los casos de acogida son ejemplos de experiencias muy positivas, pero también hay excepciones, como el siguiente (*Diario Vasco*, 4 de septiembre de 2012):

En el caso de Madalen Pereira y su marido Asier Perurena y sus hijos Urko y Rocío, este año ha sido el primero que acogían un niño en casa. Aunque han logrado el objetivo principal que era que el pequeño Taras de Chernobil pudiera estar una temporada fuera de Ucrania para disfrutar y alimentarse bien, el caso es que la convivencia “no ha sido tan buena como esperábamos. La adaptación no ha sido fácil, no solo por el idioma o la diferencia cultural, sino por el comportamiento del niño. Al principio, al ser nuestra primera experiencia de este tipo, creímos que podría ser cuestión de tiempo, pero no. Una de las responsables de la ONG Chernobilen Lagunak vino y finalmente Taras se fue antes de lo previsto”.

T24: El 20 de enero de 2006, el artículo del *Diario Vasco* recoge las declaraciones de Marian Izagirre de la Asociación Chernóbil sobre algunos aspectos comunicativos de lo que supone la acogida temporal, relevantes en lo que nos concierne:

El idioma es un problema solo hasta que llegan. Las familias se preocupan pensando en cómo van a comunicarse con ellos. Pero te entiendes. Con gestos y con esfuerzo por ambas partes. Para el día a día es suficiente. [...]

Se entregan diccionarios adecuados a la edad de cada niño y llegan de Ucrania con dos monitores bilingües. Hay niños que llevan tiempo viniendo y familias con experiencia que les apoyan en el lenguaje. Este año tenemos 178 repetidores entre Gipuzkoa, Alava y Vizcaya.

T25: Sobre las diferencias culturales entre los niños de acogida y las familias vascas trata el siguiente artículo (*Diario Vasco*, 10 de enero de 2007), en el que es entrevistada una voluntaria de la Asociación Chernóbil:

Las dificultades para las personas que acogen a un niño de Chernóbil son solo de acoplamiento [...].«Vienen de otra cultura y con otra mentalidad. En general están muy bien educados, pero sus valores son diferentes. Es una educación exquisita y más estricta de la que damos aquí. Es más al estilo de los viejos tiempos, con más respeto a los mayores. El choque con lo que para ellos es buena educación es lo que sorprende».

Se trata de pequeños detalles que responden a las buenas intenciones de los niños. Por ejemplo, en cuanto terminan de comer se levantan de la mesa. «En Ucrania muchas veces los niños no comen con los adultos y cuando lo hacen, en cuanto acaban se levantan de la mesa. Se considera que los niños no deben participar en conversaciones de los adultos. Para ellos, levantarse es un signo de buena educación, aunque a veces les cueste un esfuerzo».

Otra conducta diferente se produce en el momento de abrir un regalo. «No lo abren delante de la persona que se lo da. Lo agradecen, pero han sido educados así. Porque al abrirlo pueden demostrar alegría pero también desilusión». [...]

¿Ha habido casos en que la familia no ha superado los problemas iniciales? «En algún caso ha costado un poco más. Algunas familias nos han dicho que piensan que el niño era aún pequeño y [...] luego pudo resultar impactado con el cambio. Influye el carácter del niño y también los recursos personales de quienes los acogen».

T26: De 11 de julio de 2011 es el artículo “Un verano para cambiar de aires”, publicado en el *Diario Vasco*, y de él se extraen las siguientes declaraciones sobre de las barreras lingüísticas:

En este quinto verano, Marina [niña de acogida] ya tiene 11 años y está más que adaptada a su vida donostiarra: sabe cómo se funciona en su casa, y conoce sus tareas y obligaciones. [...]

Además, Marina entiende perfectamente el castellano y el euskera, aunque este último le cuesta más hablarlo. Sin embargo, Nerea [madre de acogida] recuerda que «el primer año fue un poco duro», tanto para ella como para la familia. El idioma es un gran choque, pero se sale adelante, todos sabemos dibujar».

Con estos problemas están lidiando ahora Sylvia Hernández y Sergio Barbado, que acogen por primera vez en su casa de Errenteria a Olena Tegay, una niña de 6 años de la zona de Ivankiv, a 50 kilómetros de Chernobil. Ellos admiten que en el tiempo que llevan con la niña el idioma está siendo «una barrera bastante grande». «Además, Olena es muy sociable y no para de parlotear. Aunque no entendemos nada de lo que dice, conseguimos comunicarnos por señas», comenta Sylvia. [...]

A Olena le llaman mucho la atención cosas que nosotros consideramos normales, y se queda mirando fijamente al agua corriente o la lavadora. «La primera vez que fue a los columpios se quedó paralizada delante de ellos», recuerda Sergio. «Ahora no se baja de allí».

T27: Otros testimonios interesantes encontramos en las declaraciones recogidas en el artículo “Es la primera vez que ven el mar” (*Diario Vasco*, 24 de julio de 2015):

«Al preguntarles si han visto el mar, ellos contestan: ¿Qué es eso?» Es la primera vez que Nastya, Maksym y Dasha salen de la aldea en la que viven a pocos kilómetros de la cerca que divide la zona muerta de Chernóbil (de un radio de 30 kilómetros alrededor de la central) y la zona habitable. Es la primera vez que viajan a otro país, la primera vez que un avión les da las alas para salir de la situación precaria en la que viven allí. Es la primera vez, entre otras muchas cosas, «en la que ven el mar». [...]

Aitor y Denis vinieron a Gipuzkoa hace años, pero Aitor, el mayor, todavía es capaz de hablar en ruso, eso ayuda a impulsar la confianza de su nueva hermanita Dasha: «Al

pensar que le entiende ella se desenvuelve mejor y le dice más de lo que incluso él puede comprender», comentaba Kiko. [...]

Los niños vinieron desde Ucrania acompañados por cuatro monitoras: dos de ellas son profesoras durante el año de muchos de ellos, las otras dos, entre ellas Cristina, son bilingües y ayudan a las familias a comunicarse con los niños. Cristina fue conociendo a los chavales mediante los talleres que la asociación realiza en Ucrania antes del viaje: «Estas actividades tienen como objetivo que los niños entiendan cómo serán sus vacaciones en una cultura nueva». Kiko, que ha solido viajar a Ucrania por ser miembro de la asociación, concreta que «la vida aquí y la vida allí son como el día y la noche». Las diferencias culturales son impedimento, por ejemplo, en lo que respecta al contacto humano: «A Maksym no le gustan nada los besos», cuenta su padre.

T28: En otro artículo (*Diario Vasco*, 10 de agosto de 2006), se hace hincapié en el impacto del choque cultural y lingüístico experimentado en los inicios de la acogida:

Henar Aizpuru participa en esta iniciativa desde hace años. «Llevamos ocho veranos con dos niños, aunque este solo ha venido uno, porque el otro ya no podía por la edad. La verdad es que la convivencia ha sido muy buena, aunque el primer año fue algo más duro, no solo por el idioma o las costumbres, sino porque muchas veces no quieren hacer ver que tienen necesidades, les da vergüenza».

T29: Las dificultades relacionadas con la diferencias culturales quedan reflejadas también en el artículo del 21 de junio de 2006 publicado también en el *Diario Vasco*:

Una de [las familias “primerizas”] es la pareja formada por Laura y Luismi, que la tarde del viernes acudirá al aeropuerto de Loiu para recoger a Katia. En las horas previas a la llegada, ambos se muestran nerviosos por diferentes motivos. Uno de ellos es la barrera del idioma. A esto se añade la incertidumbre ante la adaptación de la pequeña [...]. «Nos comentaron que es importante mantener una postura flexible ante diferentes comportamientos que los niños puedan tener y que nos pueden resultar extraños, pero que en el fondo tienen un sentido». [...]

«Durante uno de los contactos que mantuvimos con la asociación nos contaron una anécdota: un niño, en una de sus llamadas a Ucrania, les contó sorprendido cómo su familia de acogida metía la vajilla sucia en un armario».

T30: Ter-Minasova (2000) recoge la experiencia de un niño acostumbrado a dormir sin pijama:

Итальянская семья усыновила чернобыльского мальчика. Ночью в посольстве Украины в Риме раздался звонок: взволнованный женский голос просил о помощи: «Приезжайте скорее, мы не можем его уложить спать, он кричит, плачет, будит соседей». На место происшествия помчалась посольская машина с переводчицей, которой бедный мальчик объяснил, рыдая: «Я хочу спать, а они надевают на меня костюм!». Ложиться спать для мальчика обозначало: раздеваться. В его культуре не было пижамы, да еще имеющей вид тренировочного костюма.

Los testimonios presentados detallan las dificultades más habituales en los encuentros entre los menores y las familias de acogida.

En la mayoría de los casos, se apunta que se deben a aspectos lingüísticos: “lo que pasa es que vienen sin saber hablar [...] fue complicado, claro” (T14), “Al principio es complicado. El niño no te entiende y tú tampoco a él” (T20), “El idioma es una de las barreras más duras a la hora de convivir con un niño extranjero” (T22), “Las familias se preocupan pensando en

cómo van a comunicarse con ellos” (T24), “en el tiempo que llevan con la niña el idioma está siendo «una barrera bastante grande»” (T26).

Para remediar estos inconvenientes lingüísticos, se mencionan distintos medios. En primer lugar, que los niños acogidos aprenden el idioma nuevo por estar rodeados de otros niños, es decir, por la inmersión: “el idioma infantil pues es internacional” (T13). Además, en muchas ocasiones los entrevistados opinan que los niños tienen una inclinación excepcional para aprenderlo: “porque son esponjas, son niños rápidos” (T13), “Son muy listos, aprenden muy rápido y el idioma lo tienen dominado en tres días” (T14), “estos niños tienen una capacidad extraordinaria con los idiomas” (T18), «Pero en un mes ya chapurrea» (T20), «Son niños muy listos, que aprenden muy rápido el idioma» (T21), “los niños aprenden muy rápido” (T22).

Pero hay soluciones a las que se recurre, según las fuentes citadas, que no dejan de ser sorprendentes: gestos y mímica (“Durante los primeros días, y si es la primera vez, la comunicación con los menores es mediante mímica y gestos, suficiente para entenderse”, T21; “el obstáculo está salvado en 15 días porque el idioma universal es el de los gestos”, T22; “Pero te entiendes. Con gestos y con esfuerzo por ambas partes. Para el día a día es suficiente”, T24), pegatinas con dibujos de objetos (“pegatinas con los nombres del cajón, la ducha, los zapatos... [...] cogimos post-it, les hicimos entre todos dibujitos”, T14; “Aunque no entendemos nada de lo que dice, conseguimos comunicarnos por señas”, T26; “pero se sale adelante, todos sabemos dibujar”, T26).

Asimismo, los datos recopilados en este punto confirman la información obtenida por medio de la encuesta (ver 6.1): la comunicación se apoya, en algunos casos, en la labor de las monitoras bilingües (“desde la asociación se da el apoyo de dos monitoras bilingües y todo niño nuevo y familia nueva cuenta con gente de apoyo durante la estancia”, T22; “[los niños] llegan de Ucrania con dos monitores bilingües. Hay niños que llevan tiempo viniendo y familias con experiencia que les apoyan en el lenguaje”, T24); otro recurso útil son los diccionarios (“pequeño libro para traducir del ucraniano al español” T14; “Se entregan diccionarios adecuados a la edad de cada niño”, T24).

Las situaciones problemáticas observadas por los entrevistados giran en torno al distinto concepto de relaciones entre hermanos: las niñas mayores, por ejemplo, asumen el cuidado de sus hermanos más pequeños (“hacia de «madre con su hermana pequeña»”, T19). Pueden surgir también por influencia de factores de cultura material (ver 3.2.1): la niña “se queda mirando fijamente al agua corriente o la lavadora” y “La primera vez que fue a los columpios se quedó paralizada delante de ellos” (T26); “A Maksym no le gustan nada los besos” (T27); “un niño, en una de sus llamadas a Ucrania, les contó sorprendido cómo su familia de acogida metía la vajilla sucia en un armario” (T29); el niño no entiende por qué los adultos le insisten que debe ponerse un pijama antes de ir a dormir que, además, parece un chándal (T30).

Por último, se pueden originar problemas que se atribuyen al comportamiento o el carácter del niño: “La adaptación no ha sido fácil, no solo por el idioma o la diferencia cultural, sino por el comportamiento del niño” (T23); “el niño era aún pequeño y [...] luego pudo resultar impactado con el cambio. Influye el carácter del niño y también los recursos personales de quienes los acogen” (T25); “el primer año fue algo más duro, no solo por el idioma o las costumbres, sino porque muchas veces no quieren hacer ver que tienen necesidades, les da vergüenza” (T28). Como ya mencionábamos, desde las asociaciones se hacen esfuerzos para ayudar a las familias a ser conscientes de lo que supone el acogimiento, especialmente en relación con el bagaje cultural de estos menores que provienen de un entorno deprimido. Para

prevenir la aparición o minimizar cualquier conflicto intercultural, se organizan sesiones formativas, como las de Agintzari dirigidas a los padres de acogida. En el testimonio T29 queda reflejada esa conciencia: “Nos comentaron que es importante mantener una postura flexible ante diferentes comportamientos que los niños puedan tener y que nos pueden resultar extraños, pero que en el fondo tienen un sentido”. Por otro lado, en el país de origen de los niños se desarrollan talleres previos al viaje: “Estas actividades tienen como objetivo que los niños entiendan cómo serán sus vacaciones en una cultura nueva” (T27).

6.3.2 *Análisis de información extraída de fuentes bielorrusas.*

Con el objeto de reflejar el impacto psicológico provocado en los menores de acogida, consideramos que es necesario presentar algunos testimonios de ex beneficiarios de programas de acogida que hemos localizado en dos periódicos digitales bielorrusos. Se trata del artículo firmado por Olga Bubich (2016) y otro de *CityDog* (2016). Como tan acertadamente afirma Bubich (2016), «*Оздоровление за границей для белорусских детей-чернобыльцев – не только ощутимая польза, но часто и культурный шок, и психологическая травма*» [“El recuperación en el extranjero para los niños bielorrusos-*chernobylytsy* no sólo implicó beneficios importantes, sino que también a menudo supuso choque cultural y traumas psicológicas”]. Ya hemos analizado los efectos que tuvo y que todavía tiene la catástrofe en la salud física de la población cercana a la central nuclear. En este sentido, Bubich (2016) señala: «*реальный оздоровительный эффект, который получают дети за рубежом, очевиден и измеряем в цифрах*» [“el efecto real que tienen en la salud de los niños los viajes al extranjero es evidente y se puede medir en cifras”]. Pero a menudo nos olvidamos de las consecuencias psicoemocionales: «*А вот психоэмоциональный эффект путешествий за границу оценить сложнее*» [“Pero es mucho más complicado estimar el efecto psicoemocional de los viajes al extranjero”].

Aunque no cumplen con el requisito de representatividad geográfica, en el caso de la presente investigación estimamos que las reflexiones vertidas en los dos artículos son extrapolables a nuestro caso: «*Истории детей, побывавших в европейских или американских семьях, очень похожи*» [“La historia de los niños que han estado con las familias europeas o americanas son muy parecidas”] (Bubich, 2016).

A continuación, se presentan las historias de estos niños.

T31: Даша (24 года, копирайтер):

– Первый раз я поехала во Францию на оздоровление в 9 лет, второй раз – в 10, а третий – в 15. Первые два раза это была одна семья, а потом, в 15, уже другая.

Я из Минска, но у нас тоже было много детей, пострадавших от Чернобыля. У меня были какие-то заболевания – я не очень помню, какие, но помню, например, обследование, во время которого нам на больших креслах измеряли уровень радиации. По возвращении нас тоже обследовали: насколько я помню, были хорошие показатели – мы приезжали «поздоровевшие». А родители говорили, что нас было сложнее контролировать.

Первый раз я ездила с еще одной девочкой в семью, которая жила на Луаре. Они брали отпуск на время нашего приезда и занимались нами: возили на «Тур де Франс», в замки Луары – показывали, что-то покупали, постоянно были какие-то гости. В общем, это был невероятный опыт. У меня была французская гимназия, поэтому в 9 лет я уже почти все понимала и могла без особых проблем объясняться. И семья к нам очень тепло относилась, как будто мы их дети, – то есть они о нас очень заботились, старались понимать, но при этом и объясняли, если мы что-то делали не так.

Это был мой первый осознанный выезд за границу, потому что до этого я только в 5 лет была в Болгарии. И это все очень впечатляло! Когда я первый раз увидела их дом, вообще не поверила, что буду там жить. Такое на самом деле у многих было: казалось, что попал в сказку, – настолько все было красиво, ухоженно и не так, как у нас! А когда нам показали комнату, где мы будем жить (там были огромные фарфоровые куклы, которых собирали их дети), у меня вообще было чувство нереальности происходящего.

Культурный шок у меня, скорее, случился по возвращении – это был 1999 год, все было такое серое. Мы ехали на автобусе мимо каких-то районных городов, и я помню, что плакала. И не понимала, почему мы ехали два дня, а все вокруг уже не такое: серые дома, люди ходят и злятся. Всех, не только меня, очень колбасило по поводу магазинов, потому что за месяц мы как-то очень привыкли, что ты приходишь, здороваешься и с тобой разговаривают. И потом все пытались вежливо разговаривать с нашими продавщицами, здороваться-прощаться.

Как раз перед отъездом у нас был милый культурный момент: мы пошли в магазин покупать еду для ссобойки – а они собирали нам огромные рюкзаки с едой. И наша хозяйка стала расспрашивать продавщицу, что мы из Беларуси. Та очень обрадовалась, стала нас спрашивать, сбегала куда-то и принесла фенечки, которые она плетет, – на память о Франции, чтобы мы приезжали еще. И мы были очень впечатлены, а особенно тем, что очередь за нами с интересом все это слушала и никто не скандалил.

Во Франции было очень много вещей, которые я попробовала в первый раз: например, сыр. Каждый раз после обеда открывалась специальная коробка с огромным количеством самого разного сыра: там были сыры с белой плесенью, с синей плесенью. Конечно, это был восторг. Большие магазины тоже впечатляли – было непонятно, как это вообще может быть, что целый городок из магазинов. Ну, они нам многое объясняли: мол, тут мы покупаем еду, тут сейчас скидки, и все в таком духе. Очень удивлялись, что мы все это видим впервые.

Магазины и вещи, конечно, впечатляли, но мой шок вызвало то, что люди как-то по-другому друг к другу относятся, по-другому одеваются, воспринимают свой образ, что они улыбаются. То есть меня больше впечатлили отношения – вот, например, что они целуются при встрече. То есть собираются 10 друзей и все друг друга так приветствуют – и нас тоже. Такого тесного контакта в Минске я, кстати, не помню. Мы, наверное, только в университете стали обниматься при встрече, а до этого как-то был не принят телесный контакт. Я даже не видела, чтобы мои родители так себя вели со своими друзьями или чтобы в городе кто-то так делал – кроме случаев, когда люди не виделись несколько лет. Это все очень впечатляло.

Т32: Павел (33 года, актер и музыкант):

– Первый раз я ездил в семью в Германию в 1992 году. Это я помню отрывочно, но там была семья стоматологов, они жили под Гамбургом и были реально богатые чуваки. Они нас везде возили – развлекали, надарили мне одежды, всяких жвачек. Когда я ехал туда, уже знал, что немцы пунктуальные и дотошные ребята, но меня все равно поразило, что они заставляли меня ложиться спать в 8 вечера: было лето, светло, но у них был такой график.

Еще помню, что переводчиками в программе была пара казахов, которые уже 10 лет жили в Германии, но у них, конечно, был советский менталитет: как-то мы шли по улице, а там лежал старый велосипед – у них это в порядке вещей было, устарел велосипед и они его отправили на свалку. И вот эта женщина-переводчица говорит: «Давай его заберем, сердце кровью обливается». Точно так же меня удивляло, что, когда у этих немцев устаревала машина – а в семье их было пять, – они ее просто отвозили на свалку, и все. Конечно, это было поразительно.

Но зато с едой у них была какая-то экономия: вкусные вещи, которые мне нравились, они запрещали есть. Например, в неделю можно было съесть одну шоколадку Kinder. Не знаю, может быть, они за зубы мои переживали? А вот когда зубы там лечили, я даже и не понял этого. Меня привели в красивое место, посадили смотреть мультик и сказали: «Открой

рот». Ну я и просидел весь мультик с открытым ртом – больно-то не было. А в конце они говорят – вот тебе мороженое. Ну, я думаю: «Класс, мультик посмотрел, и мороженое еще дали, а когда зубы пойдем лечить?» А оказывается – уже все.

Потом, когда мне было 12 и 13, я ездил в семью на юг Италии. Они жили в большом доме – всей семьей: с бабушками-дедушками, братьями-сестрами. Дом просто кишел людьми, и меня поразило, что они вот так живут, очень шумно. У нас ужин был – это поесть-поговорить. А у них за ужин мог произойти скандал, чуть ли не драка. Но все это любя.

Меня тогда не очень интересовали магазины – да, конечно, приезжаешь, а там все так современно, по-европейски. Но меня больше поразило море. Может быть, на тот момент магазины и шоколадки меня очень впечатляли, но потом это стерлось из памяти, а вечные вещи, море и горы, остались. И футбол очень потряс – я после Италии чуть не стал футболистом, приехал и сразу записался в секцию «Трудовые резервы». Там это очень заразительно – все играют в футбол. По вечерам перекрывают площадь, ставят ворота и играют – это называется «кальчо». Ну и я зафанател, хотя до Италии у меня никаких отношений с футболом не было.

Когда я туда ехал, помню, плакал, потому что бросаешь дом на месяц – не будет папы, сестры, что за бред вообще. И когда из Италии уезжал – тоже плакал. Хотелось там остаться – привыкаешь быстро. Конечно, после Италии все казалось убогим, но ведь так и было. Когда ты видишь хорошо одетых, хорошо пахнущих людей, потом приезжаешь сюда, а тут 90-е. Ну, зато я приезжал в новых шмотках, привозил жвачки-шоколадки, наклейки футболистов – со мной старались дружить, расспрашивали. Да и часть своего двора я тогда серьезно на футбол посадил.

Эти поездки в семью были моими единственными выездами за границу. В следующий раз я попал туда уже в 22 года. И думаю, что, если бы не детский опыт, это было бы жестко – наверное, был бы депрессняк. Потому что мы поехали тогда в Ригу с театром, и для многих ребят это был первый раз, и реально был шок. А я уже вроде как подготовленный.

ТЗЗ: Леня (28 лет, разнорабочий):

– Моя мама работала в райисполкоме и нормально пробивала все эти поездки, поэтому первый раз я съездил в Германию, когда мне было 7 лет. Об этой поездке я вообще ничего не помню, только то, что я был там самый младший и мне то ли за хорошее поведение, то ли за какое-то творчество подарили «Рафаэлло».

Потом, когда мне было 8 лет, я за одно лето съездил сначала в Италию, а потом в Испанию. Первое воспоминание об Италии: я просыпаюсь утром, а вокруг сидит семья и говорит мне: «Dossia! Dossia!» Я думаю: блин, какая доча, они что, меня за девочку принимают? У меня волосы были довольно длинные, и я был похож на девочку, так что сидел там и думал, что они попутали, я, вообще-то, мальчик. Потом оказалось, что dossia – это «душ» по-итальянски. И это они меня все утро уговаривали сходить в душ.

Настоящий шок у меня тогда был: оказалось, что их старший сын болен олигофренией. Я в свои 8 лет первую неделю даже не мог определить, девочка это или мальчик, – он странно выглядел, странно себя вел, – и я, конечно, таких людей до того момента никогда не видел. Примерно неделю я не мог понять, как с ним общаться, но потом у меня начал появляться итальянский язык, семья мне все объяснила. С ним я тоже стал общаться абсолютно нормально, как с остальными детьми. И вот вся эта тема, которая сейчас в Беларуси развивается по отношению к людям с ограниченными возможностями, то, чему пытаются научить наше общество, – получается, я научился этому уже в 8 лет благодаря Италии.

И в Италии, и в Испании оба хозяина, как мы их тогда называли, были художниками. Итальянец вообще работал на металлургическом заводе и рисовал пейзажи – я все время сидел и смотрел, что он рисует. А вот испанец писал какие-то совершенно дикие сюрреалистические картины: например, игра в футбол человеческими черепами – короче, довольно страшные для детского мозга вещи. Испанская семья жила в гостинице, которая им и принадлежала. Это была такая неработающая гостиница с рестораном в маленьком городе: туда только в бар заходили люди – и то очень редко. И вот вся эта гостиница была

увешана его картинами, а сам испанец даже учил меня рисовать. Наверное, какие-то основы художественного воспитания они в меня заложили.

Но вообще Испания для меня была связана с дичайшей грустью, потому что я жил один со стариками в огромном пустом отеле, увешанном страшными картинками. Да, прямо как в фильмах ужасов. Там у них работал какой-то мальчик, который иногда приходил на работу. И вот в эти счастливые дни я играл с мальчиком во дворе отеля в футбол спущенным баскетбольным мячом. В остальное время я сидел в подсобной комнате, где была печатная машинка – а это была, конечно, мечта для белорусского ребенка, – и перепечатывал списки футбольных игр из старых спортивных газет. Так я провел месяц. Кормили меня вареными бобами и с собой почему-то тоже дали мешок бобов – и долго объясняли, как их правильно варить.

Зато в семью в Италию я ездил 8 раз – каждое лето с 8 до 16 лет. И это было прекрасно, я выучил итальянский и до сих пор на нем говорю. Наверное, это испортило мне жизнь, привило любовь к путешествиям, и теперь мне не сидится – вместо того чтобы покупать машину и жениться, я мотаюсь туда-сюда по свету.

Ничего особенного в Италии мы не делали: завтракали, шли на море, обедали, спали, шли на море, ужинали и снова ложились спать. Ничего не происходило, но мне было весело. Ну и, конечно, можно было похвастаться перед одноклассниками, когда возвращался загорелый! А один раз я вернулся с волосами, покрашенными в синий цвет, – там это было модно. Потом классе в четвертом я ухо пробил – тоже в Италии. Я был первый мальчик в школе с пробитым ухом, поэтому на первом же уроке учительница повела меня к директору. Но, так как я был прекраснейшим учеником, мне все сошло с рук. Сейчас, рассказывая, я понимаю, что из-за поездок ты действительно становился каким-то более прогрессивным малым, более дерзким, что ли.

Столкновения с обществом потребления у меня не было: семья, в которой я жил, как-то не запаривалась по всей этой фигне – меня не водили в супермаркеты и не дарили мешками игрушки. Хотя, конечно, дети, которые так ездили, почему-то были убеждены, что раз эти итальянцы и испанцы нас туда приглашают, то обязаны дарить нам подарки или там деньги давать, и сокрушались: мол, мало подарков, кому-то больше! А еще была тема – не знаю, соответствовала ли она действительности, – что семьям, которые вот так берут детей, сокращают налоги. Так что были всякие истории: они меня приглашают, чтобы налоги снизить, пользуются мной. Да, паскудство местечковое, конечно, но это было.

Т34: Александр Богумилов рассказывает:

«До поездки в Италию я даже и не мог представить, что другая жизнь возможна, – вспоминает один из «чернобыльских» детей Александр Богумилов [...] – Мои родители работали в колхозе в деревне за копейки, денег не хватало, иногда они еще и выпивали... нас всех в семье семеро: пять братьев и две сестры, живем без мамы уже двенадцать лет. И таких семей, где родители пьют, а детей воспитывают бабушки и дедушки, у нас очень много».

Т35: Александр Медведский, рассказывает:

«Я сам из деревни, мама – доярка, папы нет. Рос в небогатой семье, не всегда всего хватало, семья многодетная: нас четверо... Денег не хватало, жили, как могли. Когда я съездил за границу, мне показалось, что я в сказке побывал. Жизнь совсем изменилась, чувства не передать словами – как там красиво. Нет слов!»

Т36: Владимир Нехведович, студент БНТУ, рассказывает:

«Я родился в небольшой отдаленной деревушке в Ивьевском районе, –. – Постоянной работы

у родителей не было, в детстве меня почти куда не возили, так что большого представления о мире я не имел. Все свое время я проводил в компании сестры и соседской девочки. Школ рядом не было, поэтому меня отправили учиться в интернат в г.п.Радунь, где раньше учились мои старшие братья. Там летом 2000-го я с группой детей впервые поехал в Италию. Мне было всего 8 лет, и поездка показалась мне каким-то сном или сказкой. Это было незабываемое время [...] Итальянская семья очень сильно повлияла на мое воспитание, [...] на мои взгляды на мир и на отношение к нему. Благодаря им у меня появились цели в жизни, которые я преследую по сегодняшний день».

T37: Дарья Апанасевич, студентка университета во Флоренции:

«Когда я представляю, какой бы могла быть моя жизнь без Италии, вот такая мне представляется картина, [...]

– Школа, университет, два года отработки по распределению, зарплата, которой хватает на еду и пару колгот. Муж (частенько пьяный), дети, съемная квартира... По крайней мере, именно эту ситуацию я наблюдаю у большинства своих одногодок. У кого-то лучше, у кого-то хуже. Но, в целом, примерно так и живут молодые люди моего возраста в Беларуси.

А что я имею в реальности? Школа, поездки на оздоровление в итальянскую семью, университет, параллельная работа переводчиком, поездки за границу, переезд в Италию, поступление в университет во Флоренции, работа переводчиком в крупной фирме... Без гуманитарных программ, куда я попала в 1997 году, это все было бы просто невозможно».

T38: Александра Рапинчук:

«Иногда я думаю, лучше бы я не видела, как люди живут, чтобы не осознавать нашу ограниченность и бедность».

T39: Екатерина Феськова:

«Если бы у меня не было этого невероятного шанса, то я, наверное, не чувствовала бы такой тяги к путешествиям, к представлениям себя с детьми в другой стране, да и вообще, я была бы совсем другой».

Los recuerdos de entrevistados recogidos en este apartado se centran en las sensaciones y emociones que vivieron en relación con los viajes. Narran detalles sobre las consecuencias de estos viajes en su salud: al regresar a su país, las mediciones de los índices de radiación indicaban que estaban “repuestos” (“По возвращении нас тоже обследовали: насколько я помню, были хорошие показатели – мы приезжали «поздоровевшие»”, T31).

Las impresiones con las que volvían los niños a sus casas, como vemos, demuestran lo impactados que quedaban: las experiencias solían ser “increíbles” («это был невероятный опыт», «казалось, что попал в сказку», T31; «Мне было всего 8 лет, и поездка показалась мне каким-то сном или сказкой. Это было незабываемое время», T36). Una de las anécdotas que se recogía en un artículo de la prensa vasca (T27), curiosamente se repite aquí: «меня больше поразило море. Может быть, на тот момент магазины и

шоколадки меня очень впечатляли, но потом это стерлось из памяти, а вечные вещи, море и горы, остались» (T32).

Para la mayoría, estas experiencias marcaron un punto de inflexión a partir del cual sus vidas no iban a ser las mismas, para bien o para mal. Así uno de los entrevistados relata la diferencia abismal entre la realidad de la casa familiar y la de la sociedad de acogida: *«Рос в небогатой семье, не всегда всего хватало, семья многодетная: нас четверо... [...] Когда я съездил за границу, мне показалось, что я в сказке побывал. Жизнь совсем изменилась, чувства не передать словами – как там красиво. Нет слов!» (T35).* Por un lado, las experiencias resultaron muy positivas: *«Школа, поездки на оздоровление в итальянскую семью, университет, параллельная работа переводчиком, поездки за границу, переезд в Италию, поступление в университет во Флоренции, работа переводчиком в крупной фирме... [...] Без гуманитарных программ, [...] это все было бы просто невозможно» (T37).* Otro participante en los programas confiesa los beneficios que tuvo en su educación la experiencia con una familia de acogida italiana: *«Итальянская семья очень сильно повлияла на мое воспитание, [...] на мои взгляды на мир и на отношение к нему. Благодаря им у меня появились цели в жизни, которые я преследую по сегодняшний день» (T36).* Dos de ellos, mencionan que a estos viajes se debe la gran afición que tienen por los viajes: *«Наверное, это испортило мне жизнь, привило любовь к путешествиям, и теперь мне не сидится – вместо того, чтобы покупать машину и жениться, я мотаюсь туда-сюда по свету» (T33), «Если бы у меня не было этого невероятного шанса, то я, наверное, не чувствовала бы такой тяги к путешествиям, к представлениям себя с детьми в другой стране, да и вообще, я была бы совсем другой» (T39).* Lenya confiesa, como vemos, que a su familia de acogida española se debe su gusto por el arte: *«А вот испанец писал какие-то совершенно дикие сюрреалистические картины: например, игра в футбол человеческими черепами – короче, довольно страшные для детского мозга вещи. [...] Наверное, какие-то основы художественного воспитания они в меня заложили» (T33).*

Por otro lado, la vuelta a sus aldeas a veces supone encarar el problema sobre cómo retomar una vida mucho más difícil que la que han experimentado en el extranjero: *«Иногда я думаю, лучше бы я не видела, как люди живут, чтобы не осознавать нашу ограниченность и бедность» (T38), «Конечно, после Италии все казалось убогим, но ведь так и было» (T32), «Культурный шок у меня, скорее, случился по возвращении [...] все было такое серое. Мы ехали на автобусе мимо каких-то районных городов, и я помню, что плакала. И не понимала, почему мы ехали два дня, а все вокруг уже не такое: серые дома, люди ходят и злятся» (T31).*

Finalmente, hay que destacar cómo percibieron los entrevistados las diferencias culturales. Una de las cosas que más les impactó, según relatan, fueron las relaciones personales observadas desde el punto de vista cultural, completamente distintas en comparación con las de su cultura de origen: *«Магазины и вещи, конечно, впечатляли, но мой шок вызвало то, что люди как-то по-другому друг к другу относятся, по-другому одеваются, воспринимают свой образ, что они улыбаются» (T31).* Sobre los besos, por ejemplo, coinciden el testimonio del padre de Maksym (T27) y el siguiente: *«меня больше впечатлили отношения – вот, например, что они целуются при встрече. То есть собираются 10 друзей и все друг друга так приветствуют – и нас тоже. Такого тесного контакта в Минске я, кстати, не помню». (T31).*

CONCLUSIONES

En este último apartado, nos disponemos a reflexionar acerca de los resultados obtenidos en este trabajo, para comprobar si la hipótesis y los objetivos planteados quedan o no probados.

Al revisar la literatura existente en español y en ruso en relación a los programas de acogida temporal desde la perspectiva de los servicios de traducción e interpretación, hemos descubierto una carencia de investigación en torno al tema. La información necesaria sobre los aspectos estrechamente relacionados con la organización de estas iniciativas humanitarias vino gradualmente, a medida en que se nos la proporcionaban por contacto telefónico o correo electrónico los responsables de ONG más entendidos en el tema. Una vez familiarizados con lo que suelen entrañar estos programas, los siguientes pasos fueron el diseño de la encuesta y la búsqueda de recursos complementarios que documentarían de manera más profunda nuestra investigación.

Después de finalizar el trabajo de campo, hemos procedido a analizar los resultados. El perfil del encuestado responde al de unos voluntarios españoles, procedentes de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que ejercen de padres y madres de acogida y que pueden cumplir, a la vez, alguna otra función de responsabilidad en las ONG. La franja de edad analizada en la encuesta es de entre los 20 y los 60 años, siendo más numerosos 30 y 40 años. En función de sexo, hay que indicar que más de 60% son mujeres. Se trata de una muestra de población con una formación media e incluso universitaria. La duración de su participación en los programas oscila entre 1 y 11 años, predominando los que repetían la experiencia por segunda año consecutivo. Para poder participar en los programas como familias de acogida deben superar un proceso de selección previo, cuyos requisitos vienen especificados en la antes referida Ley de Extranjería.

El perfil de los niños que son incluidos en los programas de acogida responde a la franja de edad de entre los 6 y 18 años, teniendo prioridad los afectados por las consecuencias de el desastre nuclear, los incapacitados, los huérfanos o los menores pertenecientes a familias desestructuradas o desfavorecidas. En relación con la salud de los mismos, los objetivos principales son la recuperación de su salud física y psíquica a través del cambio de clima, exámenes y cuidados médicos, alimentación sana y el afecto de las familias de acogida.

Como ya hemos indicado, las monitoras que acompañan a los menores y se hacen responsables de ellos a lo largo de su estancia en el territorio de C.A. de Euskadi. Asimismo, realizan las tareas de interpretación en la medida en la que lo requieran las familias de acogida. Sobre su formación, los resultados no son concluyentes, aunque hemos conseguido algunos datos útiles: puede tratarse de personas bilingües con experiencia en los programas, o de alguna o varias profesoras de los niños en su país de origen. De acuerdo con la normativa que regula los programas, se recomienda que las personas tengan estudios superiores de pedagogía o medicina.

La gran mayoría de los padres y madres de acogida encuestadas desconocen la lengua de los niños y para salvar la comunicación, especialmente difícil en los momentos iniciales, se sirven de distintos recursos, que distan de ser los más adecuados. Según los resultados de la encuesta y del análisis de las entrevistas, las dificultades más habituales en los encuentros entre los menores y las familias de acogida se manifiestan a nivel lingüístico, lo que confirma la creencia generalizada y reflejada, además, en multitud de estudios de investigación, de que la

lengua es la barrera más importante en la comunicación intercultural. La gran mayoría de los informantes afirman que gracias a la extraordinaria capacidad de los niños de aprender la nueva lengua, estos obstáculos se resuelven en un tiempo muy corto. Pero, a pesar de la predisposición, la actitud y la motivación que les influyen indudablemente a la hora de aprender el español y/o el euskera, en la práctica se demuestra que es cierta la conclusión a la que han llegado otros estudiosos, según la cual los estudiantes de origen eslavo manifiestan problemas relacionados con aspectos gramaticales como los artículos, los verbos *ser* y *estar*, etc.

Para resolver la comunicación con los niños acogidos que no dominan el español, los datos indican que se emplean distintos recursos, entre los que se mencionan el Traductor de Google, diccionarios aportados por las asociaciones, gestos y mímica, etc. No se ha probado la capacidad de los encuestados para sortear los inconvenientes y riesgos que presentan dichas herramientas de traducción automática o los demás recursos. Solo de forma puntual han utilizado algún tipo de interpretación, en general proporcionado por las monitoras que acompañan a los niños desde sus países. En menor medida han recurrido al servicio de interpretación telefónica que se ofrece en las consultas médicas.

En estudios previos se ha comprobado, además, que no es suficiente con aprender la segunda lengua: la ausencia de problemas gramaticales, de pronunciación o de vocabulario no garantiza en absoluto una comunicación efectiva o satisfactoria. Es necesario conocer también la cultura en la que está inmersa: el desconocimiento de los factores culturales puede dar lugar a gran cantidad de malentendidos, puesto que se atribuye al hablante un conocimiento cultural que no posee por el simple hecho de aprender aspectos lingüísticos. En el presente trabajo, sin embargo, no se han verificado tales conclusiones: en la encuesta, los resultados muestran una ausencia de obstáculos culturales, ya que todos los encuestados han expresado que las experiencias han sido buenas (13%) o muy buenas (87%). Por tanto, en la encuesta no se confirma que haya una conciencia sobre las diferencias culturales.

Los resultados tampoco apoyan la vinculación entre los fallos comunicativos y las diferencias culturales (59% de los encuestados piensan que estos se deben a causas distintas de las de tipo cultural). Los datos recogidos en las entrevistas, en cambio, demuestran cierta conciencia de las distintas relaciones sociales que se dan en la cultura eslava. Estas son algunas de las declaraciones de las familias de acogida que lo confirman: las niñas mayores suelen “hacer de madre” con sus hermanos más pequeños, los niños suelen creer que es deber de las madres (y no de los padres) arreglar descosidos, o suelen adoptar una actitud autoritaria con sus hermanas.

Por otro lado, de los testimonios de los menores se evidencian las grandes diferencias entre las relaciones sociales de la cultura receptora y la de origen. El ejemplo más obvio es el de una niña que, en uno de esos viajes al extranjero, queda asombrada al comprobar cómo la gente se daban besos al encontrarse o despedirse, o que se muestran afecto de forma tan abierta los unos a los otros; el modelo de interacción de su país difería radicalmente.

Estas diferencias percibidas tanto por los padres, como por los menores de acogida, que se manifiestan al nivel de cultura material, es decir, reflejan el modo de concebir *las costumbres*, *la casa*, etc., son las más visibles, según reflejan estos datos. Pero, tal y como hemos apuntado, el aspecto más problemático en cuanto a las diferencias culturales es la cultura comunicativa. En este sentido, la cultura eslava –que coincide en gran medida con la de la Europa de Este– difiere de la cultura española respecto al criterio de simetría: la española

sigue un modelo de cultura simétrico, caracterizado por el rasgo [+ igualitaria], mientras que la esclava, al contrario, es [- igualitaria]. Esta situación de aplicación de diferentes modelos comunicativos, añadida a la escasa conciencia de los interlocutores sobre la misma, puede provocar problemas de comunicación efectiva, como falta de entendimiento o suspensión de la comunicación. En el peor de los casos, se puede llegar incluso a la creación de juicios valorativos negativos, fruto de ese desarrollo frustrante de la comunicación. La interacción entre estos modelos de cultura comunicativa, sin lugar a dudas, debería ser tratado en un nuevo trabajo de investigación para poder definir las soluciones a estos aspectos no tan visibles, pero sí problemáticos.

En relación con esta invisibilidad y déficit de conciencia que se revalidan en el presente trabajo, se hace necesario insistir en el valor de la labor de los traductores e intérpretes en las interacciones interculturales llevadas a cabo en los Servicios Sociales. La figura del traductor e intérprete en este ámbito es clave para resolver los obstáculos culturales, ya que este no solo se encarga de transmitir el contenido lingüístico de los mensajes de los interlocutores, sino que también es responsable de hacer comprender las referencias culturales al otro interlocutor.

Otro de los objetivos de nuestro trabajo era saber cómo valoraban los encuestados algunos aspectos relacionados con la calidad de las tareas de traducción e interpretación en el marco específico de los programas de acogida temporal y en el ámbito jurídico-administrativo y sanitario de los Servicios Sociales españoles. Se ha comprobado, pues, que los informantes confunden a los intérpretes con personas bilingües: la mayoría de los encuestados (68%) se muestran satisfechos con los servicios de traducción de los que se dispone en los programas y ven como suficiente que una persona bilingüe lleve a cabo la interpretación (95%). Ello nos demuestra que se desconoce que hay otros requisitos que deben caracterizar a una interpretación de calidad. Las personas bilingües no suelen ser capacitadas para evitar muchos problemas derivadas de la falta de neutralidad o la forma “intuitiva” de realizar la interpretación, las omisiones, el intercambio de roles, etc., a los que ya nos hemos referido. En el ámbito sanitario sobre todo, no basta con que la persona sea bilingüe: se necesitan profesionales formados que sepan sortear problemas terminológicos o de registro, barreras emotivas que pueden aparecer al implicarse demasiado en un caso y afectarles emotivamente, etc. En el fondo, la interpretación, además de un acto de comunicación realizado en un entorno social e interpersonal con todo lo que implica, es un proceso cognitivo complejo, que requiere un conocimiento experto y unas competencias que se pueden adquirir mediante la formación y la práctica.

Este desconocimiento de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos está estrechamente vinculado a la falta de regulación de la profesión, paso previo imprescindible para garantizar la cualificación y la calidad de la misma.

En algunos casos reflejados en las entrevistas, la experiencia de la acogida termina en fracaso. No se ha podido demostrar claramente por qué surgen estos desencuentros. Según el testimonio de algunos padres de acogida, la causa podría estar en el comportamiento o el carácter de los niños y en su incapacidad de adaptación al nuevo entorno. No es de extrañar, vistas las enormes diferencias que hay entre una realidad cultural y otra, y sabiendo el impacto que suelen significar estos viajes para los niños. Por eso, hay que insistir en la importancia de la sensibilidad intercultural y en la necesidad de su desarrollo, incluso en el contexto de estos programas, donde ya se ha comprobado su existencia. Ser conscientes de las emociones o de los cambios de sentimientos que pueden implicar unos ambientes y situaciones desconocidas para el niño hasta el viaje, puede ayudar para controlar o prevenir la

aparición del miedo o la ansiedad habituales en estos casos. En este sentido, hay que intentar fomentar nuestra confianza, implicación, atención y capacidad de disfrutar del encuentro intercultural. Estas son las claves para adelantarse a los casos de acogida frustrados.

Resumiendo, es innegable que el contacto intercultural acerca a los niños y sus familias rusas, ucranianas o bielorrusas, y las vascas. El factor que propicia este acercamiento reside en la empatía, el espíritu solidario y la apertura hacia al conocimiento mutuo que manifiestan estas familias. Para los menores, estas experiencias suponen no solo la mejora en el estado de ánimo y de la salud, sino también unas impresiones únicas que les marcarán toda la vida, y unas enseñanzas en los valores de la cultura con la que entran en contacto. Para las familias de acogida generalmente representan el primer contacto directo con una cultura diferente, desconocida, y a menudo asociada a una acuciante falta de información, a tópicos y a prejuicios. Así, podríamos afirmar que se está generando una nueva conciencia sobre las diferencias culturales, las relaciones interpersonales, incluyendo aspectos como la relación entre géneros o las distintas formas de percibir e interpretar la realidad.

En definitiva, el presente trabajo se ha escrito desde la convicción de que la profesionalización de TISP significaría una mejora importante para la condición de las capas sociales más marginalizadas y desfavorecidas de la sociedad. Hablamos no solo de los inmigrantes que se han ido incorporando paulatinamente en la sociedad en la que vivimos, sino también de los menores afectados por la catástrofe de Chernóbil que nos visitan año tras año y, por culpa de la última crisis económica, cada vez en menor número. Son indudablemente las capas sociales más afectadas por las crisis o catástrofes que se suceden en el mundo actual.

Asimismo, podemos afirmar que el origen del presente trabajo se encuentra en el afán de visibilizar la situación de estos niños y de que no queden en el olvido. De otra forma, como decía Paul Preston, correremos el peligro de repetir el mismo error que el producido en Chernóbil hace 33 años.

Bibliografía:

- ABRIL MARTÍ, M. I. y MARTIN, A. (2011). «La barrera de la comunicación como obstáculo en el acceso a la salud de los inmigrantes» en F. J. GARCÍA CASTAÑO y N. KRESSOVA. (Coords.): *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (págs. 239-248). Granada, Instituto de Migraciones. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4051279> [Consultado el 6/08/2017]
- ACUERDO *entre el Gobierno del Reino de España y el Gobierno de la República de Belarús sobre las condiciones de la mejora de la salud de menores nacionales de la República*

- de Belarús en el Reino de España*. Minsk, 1 de junio de 2009. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-14562 [Consultado el 16/08/2016]
- BASABE, N., ZLOBINA, A. & PÁEZ, D. (2004). «Integración socio-cultural y adaptación psicológica de los inmigrantes extranjeros en el País Vasco» en *Cuadernos Sociológicos Vascos*, nº 15. Vitoria: Gobierno Vasco. Recuperado de: <http://www.euskonews.com/0330zbk/gaia33002es.html> [Consultado el 15/05/2017]
- BENNETT, Burton; REPACHOLI, Michael; CARR, Zhanat (Eds.) (2006). *Health Effects of the Chernobyl Accident and Special Health Care Programmes*, Ginebra, 2006. Recuperado de: http://www.who.int/ionizing_radiation/chernobyl/WHO%20Report%20on%20Chernobyl%20Health%20Effects%20July%202006.pdf [Consultado el 26/05/2017]
- BUSBY, C.C.; YABLOKOV, A.V. (Eds.) (2006). *ECRR 2006: Chernóbil 20 años después*. Recuperado de: <http://amcmh.org/PagAMC/downloads/DOSSIERCHERNOBIL.pdf> [Consultado el 16/05/2018]
- CATANZANO, M. (2017). «La mitad de lo que se dice en los juicios que necesitan interpretación no se traduce» en *El Periódico*, 07/07/2017. Recuperado de: <http://www.elperiodico.com/es/sociedad/20170707/la-mitad-de-los-juicios-que-necesitan-interpretacion-no-se-traduce-6153682> [Consultado el 10/07/2017]
- CHERNOBIL ELKARTEA (2012). «18 años con los niños y niñas de Chernóbil», en *Euskonews* [recurso digital]. Recuperado de: <http://www.euskonews.com/0651zbk/gaia65103es.html> [Consultado el 25/05/2016]
- CORTÉS DVURNIETA, M. (2012). «Historias de solidaridad» en *Diario Vasco*, edición del 4 de septiembre de 2012. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/v/20120904/comarca/historias-solidaridad-20120904.html> [Consultado el 28/05/2016]
- CORTÉS, M. (2006). «Vacaciones saludables» en *Diario Vasco*, Edición de 10 de agosto de 2006. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/pg060810/prensa/noticias/Gente/200608/10/DVA-GEN-171.html> [Consultado el 4/08/2017]
- CUATRO TV (2010, 19 de septiembre). «Dentro de Chernóbil» en *Cuarto Milenio*. Recuperado de: <http://www.mitele.es/programas-tv/cuarto-milenio/temporada-6/programa-203/> [Consultado el 2/08/2016]

- DAWE, A.; MCKEATING, J.; LABUNSKA, I.; et alii (2016). *Heridas nucleares: El legado eterno de Chernóbil y Fukushima*. Recuperado de: <http://www.greenpeace.org/espana/es/Informes-2016/Marzo/Heridas-nucleares-El-legado-eterno-de-Chernobil-y-Fukushima/> [Consultado el 20/05/2016]
- DELGADO RAMOS, G.C.; CAMPOS CHÁVEZ, L. C. (2012). «Cambio climático, seguridad energética y nucleoelectricidad: una apuesta incierta», en *Debates Latinoamericanos*. Año 10, volumen 2/2012 (octubre), Nº 20. Recuperado de: <http://revista.rlcu.org.ar/numeros/10-20-Octubre-2012/documentos/DelgadoRamos-CamposChavez.pdf> [Consultado el 15/05/2016]
- EDESO NATALÍAS, V. (2005). «La distancia social y su importancia en la interacción: propuesta para su estudio en clase de ELE» en *Actas XVI Congreso Internacional de la ASELE. La competencia pragmática o la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera*. Oviedo, 2005. Recuperado en: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0247.pdf
- EITB (2013). «Los niños de Chernóbil vuelven a casa, tras pasar el verano en Euskadi». Recuperado en: <http://www.eitb.eus/es/videos/detalle/1409048/video-los-ninos-chernobil-vuelven-sus-hogares/> [Consultado el 4/08/2017]
- EITB (2016). «La vida a 35km de la central de Chernobyl». Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=F6DcKLPtfrE> [Consultado el 2/08/2017]
- EL-SIDI BAH, Nour (2015). *La prensa y la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. Madrid, Universidad Autónoma de Madrid. Tesis doctoral. Recuperado de: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/669535>. [Consultado el 10/11/2018].
- ESCANDELL VIDAL, M. Victoria (1998). “Cortesía y relevancia” en H. Haverkate, , Mulder, G., Maldonado, C. F. (eds.) *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos, Diálogos Hispánicos*, Nº 22, Editions Rodopi B.V., Amsterdam-Atlanta, GA.
- ESCANDELL VIDAL, M.V. (2005). *La comunicación*. Madrid, Editorial Gredos
- ESPAÑA LADRÓN, L. (2014). *La profesión de intérprete social en España y las consecuencias de su falta de regulación*. Soria: Universidad de Valladolid. Trabajo de Fin de Grado. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/6110> [Consultado el 15/07/2016]
- ESPAÑA. Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social en *Boletín Oficial del Estado. Código de Extranjería*, 12 de noviembre de 2015. Recuperado de:

https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=070_Codigo_de_Extranjeria&modo=1 [Consultado el 16/08/2016]

ESPAÑA. Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009 en *Boletín Oficial del Estado. Código de Extranjería*, 12 de noviembre de 2015. Recuperado de: https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=070_Codigo_de_Extranjeria&modo=1 [Consultado el 16/08/2016]

ESPARZA, D. (2009). «Fronteras imaginadas y estereotipos: la creación de un monstruo llamado Europa del Este», en *Espacio, Tiempo y Forma*. Serie VI, Geografía, [S.I.], n.2, ene. 2009. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/ETFVI/article/view/1465> [Consultado el 5/08/2016]

FÀBREGUES, S., MENESES, J., RODRÍGUEZ-GÓMEZ, D. and PARÉ, M. (2016) *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de: <http://femrecerca.cat/meneses/publications/t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n-social-y-educativa> [Consultado el 10/04/2019].

FERNÁNDEZ DE LA CUESTA, D. (2011). «Un verano para cambiar de aires» en *Diario Vasco*, edición del 11 de julio de 2011. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/v/20110711/al-dia-local/verano-para-cambiar-aires-20110711.html> [Consultado el 4/08/2017]

FERNÁNDEZ, L. (2011). «Las sonrisas de Bielorrusia», en *El Correo*, Edición del 9 de julio de 2011. Recuperado de: <http://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20110709/alava/sonrisas-bielorrusia-20110709.html>[Consultado el 3/08/2017]

FONTÁN, M. (2017). «"Señoría, I don't understand"», en *Faro de Vigo*, 08/02/2017. Recuperado de: <https://www.farodevigo.es/gran-vigo/2017/02/08/senoria-i-dont-understand/1619472.html> [Consultado el 10/02/2017]

GALLEGO LORENZO, J. y JUNCÀ CAMPDEPADRÓS, M. (2009). *Fuentes y servicios de información*. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de: <https://universoabierto.org/2018/03/24/manual-de-fuentes-de-informacion-de-la-uoc/> [Consultado el 10/04/2019].

- GAMARRA, P.; ECHEAZARRA, S. (2010). «Euskadi recibe a los niños de Chernobil» en *El Correo*, Edición del 22 de junio de 2010. Recuperado de: [http://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20100622/pvasco-espana/euskadi-recibe-ninos- Chernobil-20100622.html](http://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20100622/pvasco-espana/euskadi-recibe-ninos-chernobil-20100622.html) [Consultado el 2/08/2017].
- GÓMEZ, Luis (2010). «Los nuevos niños de Chernóbil» en *El Correo*, edición del 8 de noviembre de 2010. Recuperado de: <http://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20101108/vizcaya/nuevos-ninos- Chernobil-20101108.html> [Consultado el 3/08/2017].
- GREENPEACE (2006). *La catástrofe de Chernóbil: Consecuencias en la Salud Humana*. Recuperado de: <http://www.greenpeace.org/espana/PageFiles/182800/la-catastrofe-de- Chern-bil-con-2.pdf> [Consultado el 16/05/2016].
- GRUPO CRIT (2009). *Culturas cara a cara. Relatos y actividades para la comunicación intercultural*, Madrid, Edinumen
- HERNÁNDEZ, B. (2002). «La realidad cultural del estudiante procedente del Este de Europa», en *Curso de Formación específica en educación compensatoria e intercultural para agentes educativos*, Murcia, 2002, p. 16. Recuperado en: http://enxarxats.intersindical.org/nee/CE_est.pdf [Consultado el 6/08/2016]
- JIMÉNEZ HERNÁNDEZ, A.S. (2013). «Evaluación de competencias interculturales en profesionales que intervienen con infancia en riesgo» en *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, Nº 9, Enero, 2013, pg. 73-95. Recuperado de: <http://www.revistareid.net/revista/n9/REID9art5.pdf> [Consultado el 17/06/2016]
- KÁRPAVA, A. (2013). *Implicaciones de los programas de acogida temporal de los menores, víctimas de la catástrofe nuclear de Chernóbyl, en el desarrollo de la inmigración bielorrusa en la provincia de Granada. Integración en el espacio de la paz intercultural*, Granada, Editorial de la Universidad de Granada. Tesis doctoral. Recuperada en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/31199#.V67tsVesVeQ> [Consultado el 18/07/2016]
- KRESSOVA, N., ECHEVERRÍA, J. y GARCÍA CASTAÑO, F. J. (2011). «Migrantes de Europa del Este y su protagonismo en los medios de comunicación en España» en F. J. GARCÍA CASTAÑO y N. KRESSOVA. (Coords.): *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (págs. 239-248). Granada, Instituto de Migraciones. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4031668> [Consultado el 6/08/2016]

- MIRONESKO BIELOVA, E. (2011). «A través del espejo y lo que el lector encontró allí»: el inmigrante ruso en la prensa española actual» en F.J. GARCÍA CASTAÑO y N. KRESSOVA (Coords.): *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (págs. 249-260). Granada, Instituto de Migraciones. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4031748> [Consultado el 6/08/2016]
- NATIONAL GEOGRAFIC (2016). «Las consecuencias del desastre nuclear de Chernobil» en *Historia. Grandes reportajes*, 26 de abril 2016. Recuperado en: http://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/las-consecuencias-del-desastre-nuclear-de-chernobil_10304/6 [Consultado el 5/08/2016]
- NAVAZA, B., ESTÉVEZ, L. y SERRANO, J. (2009). «Saque la lengua, por favor. Panorama actual de la interpretación sanitarias en España». *Panacea@*. Vol. X, Nº 30. Segundo semestre. Recuperado en: http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n30_tribuna-NavazaEstevezSerrano.pdf [Consultado el 5/05/2017]
- ONU (2011). «25º aniversario del desastre de Chernobyl. 26 de abril de 2011». Recuperado de: <http://www.un.org/es/events/chernobyl/25anniversary/background.shtml> [Consultado el 22/04/2016]
- ONU (2013). «Optimización de los esfuerzos internacionales para estudiar, mitigar y reducir al mínimo las consecuencias del desastre de Chernobyl». Recuperado de: http://chernobyl.undp.org/english/docs/a_68_498_s.pdf [Consultado el 15/04/2016]
- ORNIA, G. F. (2016). «La necesidad de servicios de traducción e interpretación en el sector sanitario. La situación en Londres, Düsseldorf y Madrid», en *Entreculturas*, Nº 7-8 (enero 2016). Recuperado de: <http://www.entreculturas.uma.es/n7yn8pdf/articulo25.pdf> [Consultado el 15/04/2017]
- ORTÍ, R., SALES, D. y SÁNCHEZ, E. (Grupo CRIT) (2006). «Interacción comunicativa en la atención sanitaria a inmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural» en Beatriz Gallardo, Carlos Hernández y Verónica Moreno (eds.). *Lingüística clínica y neuropsicología cognitiva. Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica*, Vol. 3: *Lingüística interaccional en ámbitos de salud*, Valencia: Universitat
- PITA, E. V. (2017). «Y el acusado recusó... a la traductora», en *La Voz de Galicia*, 08/02/2017. Recuperado de: https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/galicia/2017/02/08/acusado-recuso-traductora/0003_201702G8P12993.htm [Consultado el 09/02/2017]

- POZO TREVIÑO, M. (2013). «El camino hacia la profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos y asistenciales españoles en el siglo XXI», en *Cuadernos de Aldeu*, Vol. 25. Recuperado de: <http://aldeeu.org/cuadernos/index.php/CALDEEEU/article/view/37> [Consultado el 5/05/2018]
- RADIO 5 (RNE) (2013). «Entrevista a Juan Antonio García». Recuperado de: <http://www.rtve.es/alacarta/rne/radio-5/> [Consultado el 2/07/2016]
- RODRIGO ALSINA, Miquel (1999). *La comunicación intercultural*, Barcelona, Editorial Anthropos.
- RODRIGO ALSINA, Miquel (2011). «La interculturalidad, ¿hacia un nuevo paradigma?» en *La construcció europea. Societat, dret i educació*. Vol. 2, Edicions de la Universitat de Lleida, Lleida.
- RODRÍGUEZ FARRÉ, Eduard; LÓPEZ ARNAL, Salvador (2011). *¿Por qué Chernóbil no fue la última advertencia?*. Recuperado de: <http://www.rebelion.org/docs/124774.pdf> [Consultado el 24/04/2016]
- SAN SEBASTIÁN, S. (2015) «Es la primera vez que ven el mar» en *Diario Vasco*, edición del 24 de julio de 2015. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/gipuzkoa/201507/24/primer-201507240629.html> [Consultado el 3/08/2016]
- SÁNCHEZ, E. (2003). «Interacciones comunicativas interculturales entre hispanohablantes y hablantes de países de Europa Oriental: Rumanía, Ucrania, Rusia y el caso de Georgia» en GRUPO CRIT. *Claves para la comunicación intercultural*, Castelló de la Plana, Publicaciones de la Universitat Jaume I
- SANLUIS, Y. (2006a). «Oarsoaldea/Los niños de Chernobil» en *Diario Vasco*, edición del 26 de enero de 2006. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/pg060126/prensa/noticias/Comarca/200601/26/DVA-COM-126.html> [Consultado el 3/08/2016].
- SANLUIS, Y. (2006b). «Oarsoaldea/Verano limpio, sin radiación» en *Diario Vasco*, edición del 21 de junio de 2006. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/pg060621/prensa/noticias/Comarca/200606/21/DVA-COM-137.html> [Consultado el 3/08/2016]
- STALMACH, J. (1992). «La enseñanza de cultura en el primer curso de la formación de traductores e intérpretes. Propuesta de programa» en *El Guiniguada*. Las Palmas de Gran Canaria: Servicio de Publicaciones, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria,

- n.3, v. 1, 1992, p. 401. Recuperado de: http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5115/1/0235347_01992_0046.pdf [Consultado el 9/08/2016]
- STING (2007). *Lyrics*. New York: The Dial Press. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=L5XFaQMSQX8C&printsec=frontcover&dq=Lyrics+Sting&hl=eu&sa=X&ved=0ahUKEwiz3rb0lYLFhAhVFGsAKHU6wAckQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Lyrics%20Sting&f=false>. [Consultado el 9/08/2017]
- TURRAU, C. (2006). «Hace 20 años del accidente de Chernóbil y la contaminación no ha llegado a su punto cumbre» en *Diario Vasco*, edición del 21 de enero de 2006. Recuperado de: <http://www.diariovasco.com/pg060120/prensa/noticias/ALDia/200601/20/DVA-ALD-275.html> [Consultado el 2/08/2016]
- TURRAU, C. (2007). «82 nuevas familias vascas acogerán niños de Chernóbil este verano» en *Diario Vasco*, edición del 10 de enero de 2007. Recuperado de: http://www.diariovasco.com/prensa/20070110/aldia/nuevas-familias-vascas-acogeran_20070110.html [Consultado el 2/08/2016]
- VIDAL, John (2006). «UN accused of ignoring 500,000 Chernobyl deaths», en *The Guardian*. Disponible en: <http://www.theguardian.com/environment/2006/mar/25/energy.ukraine> [Consultado el 10/06/2016]
- VILÀ BAÑOS, Ruth (2005). *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el Primer Ciclo de la ESO*, Barcelona, Facultat de Pedagogia. Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació. Tesis doctoral. Recuperada en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42453> [Consultado el 10/05/2017]
- VV.AA (2003). *Health Consequences of «Chernobyl» in Children*, Facultad de Medicina, Universidad de Basilea. Recuperado de: <http://www.amcmh.org/PagAMC/medicina/articulospdf/74Tchernobyl.pdf> [Consultado el 16/05/2017]
- VV.AA. (2016). *Health Effects of Chernobyl and Fukushima: 30 and 5 years down the line*. Recuperado de: <https://photo.greenpeace.org/archive/Report--Health-Effects-of-Chernobyl-and-Fukushima--30-and-5-years-down-the-line-27MZIFJ6XDXX.html> [Consultado el 17/05/2017]
- YULE, George (2007). *El lenguaje*. Madrid: Ediciones Akal

- ZAFRA ANTA, M.A.; AMOR CABRERA, M.A.; DÍAZ MIER, F. (2002). «Efectos en la salud por el desastre de Chernobil. Quince años después» en *Anales Españoles de Pediatría*, Vol. 56, N° 4, 2002. Recuperado de: <http://www.analesdepediatría.org/es/efectos-salud-por-el-desastre/articulo/S1695403302778107/> [Consultado el 26/05/2017]
- АДИЛЬБАЕВА, В.С. (2010). «Особенности межкультурной коммуникации: проблемы и перспективы». *Филологические науки/7. Язык, речь, речевая коммуникация*. Карагандинский государственный университет, Казахстан [Электронный ресурс: http://www.rusnauka.com/12_KPSN_2010/Philologia/63089.doc.htm]
- БУБИЧ, О. (2016). "«Чернобыльцы» за рубежом: право на другую жизнь"[Электронный ресурс: <http://journalby.com/news/chernobylcy-za-rubezhom-pravo-na-druguyu-zhizn-393>].
- CITYDOG (2016)."Дети, ездившие за рубеж по «чернобыльским» программам: «Конечно, после Италии все казалось убогим, но ведь так и было» " [Электронный ресурс: <https://citydog.by/post/chernobylkids/>].
- ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ (2017). *Роль профессионального перевода в сближении народов, укреплении мира и содействии взаимопониманию и развитию*. [Электронный ресурс: <https://undocs.org/ru/A/RES/71/288>]
- МУНИН, А. Н. (2008). *Деловое общение: курс лекций*. Москва: Издательство «Флинта». <https://psy.wikireading.ru/98640> [Consultado el 20/05/2017]
- ТЕР-МИНАСОВА, С. Г. (2000). *Язык и межкультурная коммуникация*. Москва: Слово/Slovo. <http://www.ffl.msu.ru/research/publications/ter-minasova-lang-and-icc/ter-minasova-yazik-i-mkk-BOOK.pdf> [Consultado el 26/04/2017]

Webgrafía:

АСОБИ: <https://acobiacogimiento.wordpress.com/>

АГИНТЗАРИ: http://www.agintzari.com/cas/agintzari_identidad.aspx

АСОЦИАЦИОН

CHERNOBIL

ELKARTEA:

<http://asociacionchernobilelkaratea.blogspot.com.es/>

АСОЦИАЦИОН САГРАДА ФАМИЛИА: <http://chernobilvitoria.org/>

ASOCIACIÓN UKRANIA GAZTEA: <https://ukraniagaztea.wordpress.com/>

BIKARTE: <http://www.bikarte.com/>

CHEROBYLEKO UMEAK: <http://chernobilekoumeak.blogspot.com.es/>

EITB: <https://www.eitb.eus/es/television/>

FEDASIB: <http://fedasib.org/>

IKUSPEGI (<http://www.ikuspegi.eus/es/>)

KAINABERA: <http://www.kainabera.org/documentos/informacion.html>

SALUD Y CULTURA: <http://www.saludycultura.uji.es/>

Anexo I:

Cuestionario sobre la traducción e interpretación en el marco de la acogida temporal

Universidad Alcalá de Henares

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

Autora: Carmen Aurelia Buzenchi

Directoras: Kira Ivanova, María del Mar Sánchez Ramos

Descripción

Este cuestionario se realiza con fines académicos como parte del Trabajo Fin de Máster (TFM) de Carmen Aurelia Buzenchi, alumna del Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (UAH). El objetivo es determinar la necesidad de servicios lingüísticos profesionales (traducción, interpretación y mediación intercultural) en el marco de los programas de acogida temporal de niños afectados por Chernóbil.

Esta entrevista tiene valor académico y no será publicado, quedando únicamente en los archivos de la Universidad de Alcalá. No se revelarán ningún dato personal y la información obtenida quedará reflejada totalmente de forma anónima.

EDAD:

SEXO:

NACIONALIDAD:

LUGAR DE ORIGEN:

CONOCIMIENTOS DE RUSO:

SÍ ; NO

MIEMBRO FAMILIA DE ACOGIDA:

SÍ ; NO

COLABORADOR ASOCIACIÓN/ONG:

SÍ ; NO

1. ¿Cuál es su formación?

2. ¿Cuánto tiempo lleva participando en el programa de acogida?

3. (Para los hablantes de ruso) ¿En qué medida le resultan o le han resultado útiles los conocimientos de ruso en la comunicación con el/los niño/s de acogida?

Poco / Bastante / Mucho / NS/NC

4. ¿Suele utilizar algún recurso de los que se enumeran a continuación, para comunicarse con el/la/los niño/a/s de acogida? ¿Cuál/es?

Diccionarios en línea ; Traductor Google ; Otros recursos (especificar):

5. ¿Considera que los recursos mencionados en la pregunta anterior son suficientes para asegurar la comunicación y comprensión entre los miembros de las familias de acogida u otros interlocutores de habla castellana y los niños rusohablantes?

SÍ ; NO ; NS/NC

6. ¿ Cree que para comunicarse con los niños de acogida los recursos lingüísticos disponibles en la red pueden ser una alternativa a los servicios de traductores/intérpretes con formación especializada?

SÍ ; NO ; NS/NC

7. ¿En alguna ocasión se ha visto obligado a recurrir a la asistencia lingüística de una persona sin formación como traductor/intérprete, cuyas únicas habilidades fueran proceder de un país rusohablante y ser bilingüe de ruso y español?

SÍ ; NO ; NS/NC

8. Cree que un hablante sin formación como traductor/intérprete tiene capacidad para realizar tareas de traducción/interpretación en el marco del presente programa de acogida?

SÍ ; NO ; NS/NC

9. ¿Considera la figura del traductor/intérprete como un requisito necesario para garantizar una comunicación efectiva entre personas de culturas diferentes? (Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario /2. Poco necesario/3. Bastante necesario/**

4. Muy necesario)

10. ¿Cree que para una comunicación y comprensión óptima entre las familias españolas y los niños rusohablantes es imprescindible que los traductores/intérpretes sean nativos y bilingües?

SÍ ; NO ; NS/NC

11. En el marco del programa de acogida temporal, ¿se exige la traducción de documentos? En caso afirmativo, ¿qué tipo de traducciones son requeridas?
Traducciones generales ; **Traducciones oficiales (juradas)** ; **NS/NC** .

12. ¿Considera que las asociaciones incluidas en el programa de acogida temporal cuentan con los servicios de traducción adecuados para la traducción de documentos?
SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

13. ¿Cree que los traductores involucrados en el programa deberían tener formación en el ámbito jurídico-administrativo y conocer las gestiones administrativas y el proceso que conlleva el programa de acogida?
(Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario** /**2. Poco necesario**/**3. Bastante necesario**/**4. Muy necesario**)

14. ¿Quién asume los costes de las traducciones?

15. ¿Cree que es importante que el traductor/intérprete tenga además formación en el ámbito sanitario, que incluya conocimientos de terminología médica y sobre el funcionamiento de los Servicios de Salud?
(Valore de 1 a 4: **1. Nada importante** /**2. Poco importante** /**3. Bastante importante** /**4. Muy importante**)

16. ¿Ha recurrido en alguna ocasión a servicios de interpretación en casos de emergencias médicas? (En caso afirmativo, especificar el tipo de interpretación)
SÍ : - **Interpretación telefónica** / **Interpretación presencial** ;
NO

17. En la consulta médica, ¿cree que sería conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, para evitar así errores que puedan influir en los diagnósticos?
SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

18. ¿Cómo definiría la adaptación de los niños de acogida al nuevo entorno social y familiar?

(Valore de 1 a 4: **1. Suficientemente buena** / **2. Buena** / **3. Muy buena** / **4. NS/NC**)

19. ¿Cree que los fallos en la comunicación podrían ser causados por las diferencias culturales? ¿Podría aportar algún ejemplo de tal situación?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

20. ¿Cree que desde las instituciones gubernamentales se proporciona suficiente apoyo al presente programa de acogida?

(Valore de 1 a 4: **1. Poco** / **2. Suficiente** / **3. Mucho** / **4. NS/NC**)

21. ¿Considera que desde las instituciones deberían tomarse medidas para la implementación de servicios de asistencia lingüística profesional (traducción y/o interpretación), que garanticen el buen curso del programa de acogida y que limiten los posibles fallos/deficiencias a nivel de comunicación intercultural?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

Anexo II:

Portada de Cuadernillo temático trilingüe (castellano-euskera-ucraniano) de la Asociación *Chernobil Elkarte*:



Anexo III. Ejemplos de encuestas realizadas:

1. Cuestionario sobre la traducción e interpretación en el marco de la acogida temporal

Universidad Alcalá de Henares
Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Autora: Carmen Aurelia Buzenchi
Directoras: Kira Ivanova, María del Mar Sánchez Ramos

Descripción

Este cuestionario se realiza con fines académicos como parte del Trabajo Fin de Máster (TFM) de Carmen Aurelia Buzenchi, alumna del Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (UAH). El objetivo es determinar la necesidad de servicios lingüísticos profesionales (traducción, interpretación y mediación intercultural) en el marco de los programas de acogida temporal de niños afectados por Chernóbil. Esta entrevista tiene valor académico y no será publicado, quedando únicamente en los archivos de la Universidad de Alcalá. No se revelarán ningún dato personal y la información obtenida quedará reflejada totalmente de forma anónima.

EDAD: 52

SEXO: Femenino

NACIONALIDAD: Española

LUGAR DE ORIGEN: Bilbao

CONOCIMIENTOS DE RUSO:

SÍ ; NO

MIEMBRO FAMILIA DE ACOGIDA:

SÍ ; NO

COLABORADOR ASOCIACIÓN/ONG:

SÍ ; NO

1. ¿Cuál es su formación?

Ingeniero Superior de Informática

2. ¿Cuánto tiempo lleva participando en el programa de acogida?

8 años

3. (Para los hablantes de ruso)¿En qué medida le resultan o le han resultado útiles los conocimientos de ruso en la comunicación con el/los niño/s de acogida?

Poco / **Bastante** / **Mucho** / **NS/NC**

4. ¿Suele utilizar algún recurso de los que se enumeran a continuación, para comunicarse con el/la/los niño/a/s de acogida? ¿Cuál/es?

Diccionarios en línea ; **Traductor Google** ; **Otros recursos (especificar):**

No aplica, nos comunicamos en castellano con el niño de acogida desde el primer año. Utilizamos a la traductora en contadas ocasiones, sobre todo, los dos primeros años.

5. ¿Considera que los recursos mencionados en la pregunta anterior son suficientes para asegurar la comunicación y comprensión entre los miembros de las familias de acogida u otros interlocutores de habla castellana y los niños rusohablantes?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

Dado que son niños de corta edad, su facilidad de aprendizaje de idiomas es altísima.

6. ¿ Cree que para comunicarse con los niños de acogida los recursos lingüísticos disponibles en la red pueden ser una alternativa a los servicios de traductores/intérpretes con formación especializada?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

7. ¿En alguna ocasión se ha visto obligado a recurrir a la asistencia lingüística de una persona sin formación como traductor/intérprete, cuyas únicas habilidades fueran proceder de un país rusohablante y ser bilingüe de ruso y español?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

8. Cree que un hablante sin formación como traductor/intérprete tiene capacidad para realizar tareas de traducción/interpretación en el marco del presente programa de acogida?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

9. ¿Considera la figura del traductor/intérprete como un requisito necesario para garantizar una comunicación efectiva entre personas de culturas diferentes? (Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario** /**2. Poco necesario**/**3. Bastante necesario**/

4. Muy necesario)

Sobre todo en situaciones complicadas o conflictivas. En mi caso, cuando le realizaron una operación médica, el primer año cuando todavía no habla castellano,

10. ¿Cree que para una comunicación y comprensión óptima entre las familias españolas y los niños rusohablantes es imprescindible que los traductores/intérpretes sean nativos y bilingües?

SÍ ; NO ; NS/NC

Nativos no, bilingües si.

11. En el marco del programa de acogida temporal, ¿se exige la traducción de documentos? En caso afirmativo, ¿qué tipo de traducciones son requeridas?

Traducciones generales ; Traducciones oficiales (juradas) ; NS/NC .

Traducción de informes médicos y cartas de la familia del niño de acogida

12. ¿Considera que las asociaciones incluidas en el programa de acogida temporal cuentan con los servicios de traducción adecuados para la traducción de documentos?

SÍ ; NO ; NS/NC

13. ¿Cree que los traductores involucrados en el programa deberían tener formación en el ámbito jurídico-administrativo y conocer las gestiones administrativas y el proceso que conlleva el programa de acogida?

(Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario** / **2. Poco necesario** / **3. Bastante necesario** /

4. Muy necesario)

14. ¿Quién asume los costes de las traducciones?

Pienso que la asociación correspondiente.

15. ¿Cree que es importante que el traductor/intérprete tenga además formación en el ámbito sanitario, que incluya conocimientos de terminología médica y sobre el funcionamiento de los Servicios de Salud?

(Valore de 1 a 4: **1. Nada importante** / **2. Poco importante** / **3. Bastante importante** / **4. Muy importante**)

16. ¿Ha recurrido en alguna ocasión a servicios de interpretación en casos de emergencias médicas? (En caso afirmativo, especificar el tipo de interpretación)

SÍ : - Interpretación telefónica / Interpretación presencial ;

NO

17. En la consulta médica, ¿cree que sería conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, para evitar así errores que puedan influir en los diagnósticos?

SÍ ; NO ; NS/NC

En ocasiones especiales, no en revisiones rutinarias.

18. ¿Cómo definiría la adaptación de los niños de acogida al nuevo entorno social y familiar?

(Valore de 1 a 4: **1. Suficientemente buena** / **2. Buena** / **3. Muy buena** / **4. NS/NC**)

19. ¿Cree que los fallos en la comunicación podrían ser causados por las diferencias culturales? ¿Podría aportar algún ejemplo de tal situación?

SÍ ; NO ; NS/NC

20. ¿Cree que desde las instituciones gubernamentales se proporciona suficiente apoyo al presente programa de acogida?

(Valore de 1 a 4: **1. Poco** /**2. Suficiente** /**3. Mucho** /**4. NS/NC**)

21. ¿Considera que desde las instituciones deberían tomarse medidas para la implementación de servicios de asistencia lingüística profesional (traducción y/o interpretación), que garanticen el buen curso del programa de acogida y que limiten los posibles fallos/deficiencias a nivel de comunicación intercultural?

SÍ ; NO ; NS/NC

2. Cuestionario sobre la traducción e interpretación en el marco de la acogida temporal

Universidad Alcalá de Henares
Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Autora: Carmen Aurelia Buzenchi
Directoras: Kira Ivanova, María del Mar Sánchez Ramos

Descripción

Este cuestionario se realiza con fines académicos como parte del Trabajo Fin de Máster (TFM) de Carmen Aurelia Buzenchi, alumna del Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (UAH). El objetivo es determinar la necesidad de servicios lingüísticos profesionales (traducción, interpretación y mediación intercultural) en el marco de los programas de acogida temporal de niños afectados por Chernóbil. Esta entrevista tiene valor académico y no será publicado, quedando únicamente en los archivos de la Universidad de Alcalá. No se revelarán ningún dato personal y la información obtenida quedará reflejada totalmente de forma anónima.

EDAD: 52

SEXO: VARON

NACIONALIDAD: ESPAÑOLA

LUGAR DE ORIGEN: BILBAO

CONOCIMIENTOS DE RUSO:

SÍ ; NO

MIEMBRO FAMILIA DE ACOGIDA:

SÍ ; NO

COLABORADOR ASOCIACIÓN/ONG:

SÍ ; NO

1. ¿Cuál es su formación?

DELINEANTE

2. ¿Cuánto tiempo lleva participando en el programa de acogida?

DESDE 2003 HASTA HOY

3. (Para los hablantes de ruso) ¿En qué medida le resultan o le han resultado útiles los conocimientos de ruso en la comunicación con el/los niño/s de acogida?

Poco / Bastante / Mucho / NS/NC

4. ¿Suele utilizar algún recurso de los que se enumeran a continuación, para comunicarse con el/la/los niño/a/s de acogida? ¿Cuál/es?

Diccionarios en línea ; Traductor Google ; Otros recursos (especificar):

Al principio diccionario convencional. Ahora nada, pues la primera niña que acogimos está con nosotros y ayuda con los niños que vienen a casa acogidos.

5. ¿Considera que los recursos mencionados en la pregunta anterior son suficientes para asegurar la comunicación y comprensión entre los miembros de las familias de acogida u otros interlocutores de habla castellana y los niños rusohablantes?

SÍ ; NO ; NS/NC

6. ¿ Cree que para comunicarse con los niños de acogida los recursos lingüísticos disponibles en la red pueden ser una alternativa a los servicios de traductores/intérpretes con formación especializada?

SÍ ; NO ; NS/NC

Más bien un complemento, pero no pueden substituir al traductor.

7. ¿En alguna ocasión se ha visto obligado a recurrir a la asistencia lingüística de una persona sin formación como traductor/intérprete, cuyas únicas habilidades fueran proceder de un país rusohablante y ser bilingüe de ruso y español?

SÍ ; NO ; NS/NC

8. Cree que un hablante sin formación como traductor/intérprete tiene capacidad para realizar tareas de traducción/interpretación en el marco del presente programa de acogida?

SÍ ; NO ; NS/NC

Para los problemas domésticos menos importantes puede ayudar. Pero para llevar al médico al niño o realizar cualquier gestión o papeleo es necesario el traductor

9. ¿Considera la figura del traductor/intérprete como un requisito necesario para garantizar una comunicación efectiva entre personas de culturas diferentes? (Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario /2. Poco necesario/3. Bastante necesario/**

4. Muy necesario)

3

10. ¿Cree que para una comunicación y comprensión óptima entre las familias españolas y los niños rusohablantes imprescindible que los traductores/intérpretes sean nativos y bilingües?

SÍ ; NO ; NS/NC

Bilingües si, nativos no es necesario

11. En el marco del programa de acogida temporal, ¿se exige la traducción de documentos? En caso afirmativo, ¿qué tipo de traducciones son requeridas?

Traducciones generales ; Traducciones oficiales (juradas) ; NS/NC .

12. ¿Considera que las asociaciones incluidas en el programa de acogida temporal cuentan con los servicios de traducción adecuados para la traducción de documentos?
SÍ ; NO ; NS/NC

13. ¿Cree que los traductores involucrados en el programa deberían tener formación en el ámbito jurídico-administrativo y conocer las gestiones administrativas y el proceso que conlleva el programa de acogida?

(Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario /2. Poco necesario/3. Bastante necesario/4. Muy necesario**)

3

14. ¿Quién asume los costes de las traducciones?
Que yo sepa la propia asociación de acogida

15. ¿Cree que es importante que el traductor/intérprete tenga además formación en el ámbito sanitario, que incluya conocimientos de terminología médica y sobre el funcionamiento de los Servicios de Salud?

(Valore de 1 a 4: **1. Nada importante /2. Poco importante /3. Bastante importante /4. Muy importante**)

3

16. ¿Harecurrido en alguna ocasión a servicios de interpretación en casos de emergencias médicas? (En caso afirmativo, especificar el tipo de interpretación)

SÍ : - Interpretación telefónica / Interpretación presencial ;

NO

17. En la consulta médica, ¿cree que sería conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, para evitar así errores que puedan influir en los diagnósticos?

SÍ ; NO ; NS/NC

18. ¿Cómo definiría la adaptación de los niños de acogida al nuevo entorno social y familiar?

(Valore de 1 a 4: **1. Suficientemente buena / 2. Buena / 3. Muy buena /4. NS/NC**)

En nuestro caso muy buena. Hemos traído ya cinco niñas y la experiencia con todas ha sido muy buena

19. ¿Cree que los fallos en la comunicación podrían ser causados por las diferencias culturales? ¿Podría aportar algún ejemplo de tal situación?

SÍ ; NO ; NS/NC

Adoptamos a la primera niña que acogimos, de modo que para el resto ha sido muy fácil.

20. ¿Cree que desde las instituciones gubernamentales se proporciona suficiente apoyo al presente programa de acogida?

(Valore de 1 a 4: **1. Poco /2. Suficiente /3. Mucho /4. NS/NC**)

1

21. ¿Considera que desde las instituciones deberían tomarse medidas para la implementación de servicios de asistencia lingüística profesional (traducción y/o interpretación), que garanticen el buen curso del programa de acogida y que limiten los posibles fallos/deficiencias a nivel de comunicación intercultural?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

3. Cuestionario sobre la traducción e interpretación en el marco de la acogida temporal

Universidad Alcalá de Henares
Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Autora: Carmen Aurelia Buzenchi
Directoras: Kira Ivanova, María del Mar Sánchez Ramos

Descripción

Este cuestionario se realiza con fines académicos como parte del Trabajo Fin de Máster (TFM) de Carmen Aurelia Buzenchi, alumna del Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (UAH). El objetivo es determinar la necesidad de servicios lingüísticos profesionales (traducción, interpretación y mediación intercultural) en el marco de los programas de acogida temporal de niños afectados por Chernóbil. Esta entrevista tiene valor académico y no será publicado, quedando únicamente en los archivos de la Universidad de Alcalá. No se revelarán ningún dato personal y la información obtenida quedará reflejada totalmente de forma anónima.

EDAD: 47

SEXO: MUJER

NACIONALIDAD: ESPAÑOLA

LUGAR DE ORIGEN: ANOETA (GIPUZKOA)

CONOCIMIENTOS DE RUSO:
Sí ; (NO) X

MIEMBRO FAMILIA DE ACOGIDA:
(SÍ); NO

COLABORADOR ASOCIACIÓN/ONG:
SÍ ; (NO)

1. ¿Cuál es su formación?

FP 1

2. ¿Cuánto tiempo lleva participando en el programa de acogida?
2 AÑOS

3. (Para los hablantes de ruso)¿En qué medida le resultan o le han resultado útiles los conocimientos de ruso en la comunicación con el/los niño/s de acogida?
Poco / Bastante / Mucho / NS/NC

4. ¿Suele utilizar algún recurso de los que se enumeran a continuación, para comunicarse con el/la/los niño/a/s de acogida? ¿Cuál/es?
(Diccionarios en línea); (Traductor Google); Otros recursos (especificar):
5. ¿Considera que los recursos mencionados en la pregunta anterior son suficientes para asegurar la comunicación y comprensión entre los miembros de las familias de acogida u otros interlocutores de habla castellana y los niños rusohablantes?
(SÍ) NO ; NS/NC
6. ¿ Cree que para comunicarse con los niños de acogida los recursos lingüísticos disponibles en la red pueden ser una alternativa a los servicios de traductores/intérpretes con formación especializada?
SÍ ; NO ; (NS/NC)
7. ¿En alguna ocasión se ha visto obligado a recurrir a la asistencia lingüística de una persona sin formación como traductor/intérprete, cuyas únicas habilidades fueran proceder de un país rusohablante y ser bilingüe de ruso y español?
(SÍ); NO ; NS/NC
8. Cree que un hablante sin formación como traductor/intérprete tiene capacidad para realizar tareas de traducción/interpretación en el marco del presente programa de acogida?
(SÍ); NO ; NS/NC
9. ¿Considera la figura del traductor/intérprete como un requisito necesario para garantizar una comunicación efectiva entre personas de culturas diferentes? (Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario /2. Poco necesario/3.(Bastante necesario)/ 4. Muy necesario)**
10. ¿Cree que para una comunicación y comprensión óptima entre las familias españolas y los niños rusohablantes es imprescindible que los traductores/intérpretes sean nativos y bilingües?
SÍ ; (NO); NS/NC
11. En el marco del programa de acogida temporal, ¿se exige la traducción de documentos? En caso afirmativo, ¿qué tipo de traducciones son requeridas?
Traducciones generales ; Traducciones oficiales (juradas) ; NS/NC .
12. ¿Considera que las asociaciones incluidas en el programa de acogida temporal cuentan con los servicios de traducción adecuados para la traducción de documentos?
SÍ ; NO ; NS/NC
- 13.¿Cree que los traductores involucrados en el programa deberían tener formación en el ámbito jurídico-administrativo y conocer las gestiones administrativas y el proceso que conlleva el programa de acogida?
(Valora de 1 a 4: 1. Nada necesario /2. Poco necesario/3.(Bastante necesario)/

4. Muy necesario)

14. ¿Quién asume los costes de las traducciones?

No lo sé.

15. ¿Cree que es importante que el traductor/intérprete tenga además formación en el ámbito sanitario, que incluya conocimientos de terminología médica y sobre el funcionamiento de los Servicios de Salud?

(Valore de 1 a 4: **1. Nada importante** /**2. Poco importante**) /**3. Bastante importante** /**4. Muy importante**)

16. ¿Ha recurrido en alguna ocasión a servicios de interpretación en casos de emergencias médicas? (En caso afirmativo, especificar el tipo de interpretación)

SÍ : - **Interpretación telefónica** / **Interpretación presencial** ;

(NO)

17. En la consulta médica, ¿cree que sería conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, para evitar así errores que puedan influir en los diagnósticos?

SÍ ; **NO** ; (**NS/NC**)

18. ¿Cómo definiría la adaptación de los niños de acogida al nuevo entorno social y familiar?

(Valore de 1 a 4: **1. Suficientemente buena** / **2. Buena** / **3. (Muy buena** /**4. NS/NC)**)

19. ¿Cree que los fallos en la comunicación podrían ser causados por las diferencias culturales? ¿Podría aportar algún ejemplo de tal situación?

SÍ ; **NO** ; (**NS/NC**)

20. ¿Cree que desde las instituciones gubernamentales se proporciona suficiente apoyo al presente programa de acogida?

(Valore de 1 a 4: **1. Poco** /**2. Suficiente** /**3. Mucho** /**4. NS/NC**)

21. ¿Considera que desde las instituciones deberían tomarse medidas para la implementación de servicios de asistencia lingüística profesional (traducción y/o interpretación), que garanticen el buen curso del programa de acogida y que limiten los posibles fallos/deficiencias a nivel de comunicación intercultural?

SÍ ; (**NO**); **NS/NC**

4. Cuestionario sobre la traducción e interpretación en el marco de la acogida temporal

Universidad Alcalá de Henares
Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Autora: Carmen Aurelia Buzenchi
Directoras: Kira Ivanova, María del Mar Sánchez Ramos

Descripción

Este cuestionario se realiza con fines académicos como parte del Trabajo Fin de Máster (TFM) de Carmen Aurelia Buzenchi, alumna del Máster en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá de Henares (UAH). El objetivo es determinar la necesidad de servicios lingüísticos profesionales (traducción, interpretación y mediación intercultural) en el marco de los programas de acogida temporal de niños afectados por Chernóbil. Esta entrevista tiene valor académico y no será publicado, quedando únicamente en los archivos de la Universidad de Alcalá. No se revelarán ningún dato personal y la información obtenida quedará reflejada totalmente de forma anónima.

EDAD: 44

SEXO: mujer

NACIONALIDAD: española

LUGAR DE ORIGEN: bilbao

CONOCIMIENTOS DE RUSO:

SÍ ; NO palabras

MIEMBRO FAMILIA DE ACOGIDA:

SÍ ; NO actualmente no, en el pasado si

COLABORADOR ASOCIACIÓN/ONG:

SÍ ; NO si

1. ¿Cuál es su formación? Licenciatura

2. ¿Cuánto tiempo lleva participando en el programa de acogida? 11 años

3. (Para los hablantes de ruso)¿En qué medida le resultan o le han resultado útiles los conocimientos de ruso en la comunicación con el/los niño/s de acogida?

Poco / Bastante / Mucho / NS/NC

4. ¿Suele utilizar algún recurso de los que se enumeran a continuación, para comunicarse con el/la/los niño/a/s de acogida? ¿Cuál/es?

**Diccionarios en línea ; Traductor Google ; Otros recursos (especificar):
llamar a quien sabe ruso para que me traduzca**

5. ¿Considera que los recursos mencionados en la pregunta anterior son suficientes para asegurar la comunicación y comprensión entre los miembros de las familias de acogida u otros interlocutores de habla castellana y los niños rusohablantes?

SÍ ; NO ; NS/NC

Si

6. ¿ Cree que para comunicarse con los niños de acogida los recursos lingüísticos disponibles en la red pueden ser una alternativa a los servicios de traductores/intérpretes con formación especializada?

SÍ ; NO ; NS/NC

Realmente los niños aprenden muy rápidamente nuestro idioma y se hacen entender muy bien

7. ¿En alguna ocasión se ha visto obligado a recurrir a la asistencia lingüística de una persona sin formación como traductor/intérprete, cuyas únicas habilidades fueran proceder de un país rusohablante y ser bilingüe de ruso y español?

SÍ ; NO ; NS/NC

Si

8. Cree que un hablante sin formación como traductor/intérprete tiene capacidad para realizar tareas de traducción/interpretación en el marco del presente programa de acogida?

SÍ ; NO ; NS/NC si

9. ¿Considera la figura del traductor/intérprete como un requisito necesario para garantizar una comunicación efectiva entre personas de culturas diferentes? (Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario /2. Poco necesario/3. Bastante necesario/**

4. Muy necesario)

Si no es para el habla coloquial sí que es muy necesario

10. ¿Cree que para una comunicación y comprensión óptima entre las familias españolas y los niños rusohablantes es imprescindible que los traductores/intérpretes sean nativos y bilingües?

SÍ ; NO ; NS/NC para temas médicos por ejemplo si

11. En el marco del programa de acogida temporal, ¿se exige la traducción de documentos? En caso afirmativo, ¿qué tipo de traducciones son requeridas?

Traducciones generales ; Traducciones oficiales (juradas) ; NS/NC .tanto generales como oficiales

12. ¿Considera que las asociaciones incluidas en el programa de acogida temporal cuentan con los servicios de traducción adecuados para la traducción de documentos?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

Si

13. ¿Cree que los traductores involucrados en el programa deberían tener formación en el ámbito jurídico-administrativo y conocer las gestiones administrativas y el proceso que conlleva el programa de acogida?

(Valora de 1 a 4: **1. Nada necesario** /**2. Poco necesario**/**3. Bastante necesario**/**4. Muy necesario**) vemos más necesario conocimientos medicos

14. ¿Quién asume los costes de las traducciones?

Las traducciones generales son gratuitas y las oficiales paga la asociación

15. ¿Cree que es importante que el traductor/intérprete tenga además formación en el ámbito sanitario, que incluya conocimientos de terminología médica y sobre el funcionamiento de los Servicios de Salud?

(Valore de 1 a 4: **1. Nada importante** /**2. Poco importante** /**3. Bastante importante** /**4. Muy importante**)

Muy importante

16. ¿Ha recurrido en alguna ocasión a servicios de interpretación en casos de emergencias médicas? (En caso afirmativo, especificar el tipo de interpretación)

SÍ : - **Interpretación telefónica** / **Interpretación presencial** ;

NO

Si, presencial, Telefónica y escrita

17. En la consulta médica, ¿cree que sería conveniente la asistencia lingüística de un intérprete/mediador intercultural con formación especializada en el ámbito sanitario, para evitar así errores que puedan influir en los diagnósticos?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC** **es necesario para tener los informes escritos traducidos tanto para llevar o para traer**

18. ¿Cómo definiría la adaptación de los niños de acogida al nuevo entorno social y familiar?

(Valore de 1 a 4: **1. Suficientemente buena** / **2. Buena** / **3. Muy buena** /**4. NS/NC**)

Muy buena

19. ¿Cree que los fallos en la comunicación podrían ser causados por las diferencias culturales? ¿Podría aportar algún ejemplo de tal situación?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

No

20. ¿Cree que desde las instituciones gubernamentales se proporciona suficiente apoyo al presente programa de acogida?

(Valore de 1 a 4: **1. Poco** /**2. Suficiente** /**3. Mucho** /**4. NS/NC**)

Se apoya mucho el programa, pero económicamente resulta insuficiente

21. ¿Considera que desde las instituciones deberían tomarse medidas para la implementación de servicios de asistencia lingüística profesional (traducción y/o interpretación), que garanticen el buen curso del programa de acogida y que limiten los posibles fallos/deficiencias a nivel de comunicación intercultural?

SÍ ; **NO** ; **NS/NC**

Sin duda