

MAPA DE SITUACIÓN DE LA TRADUCCIÓN/INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA ZONA CENTRO¹

CARMEN VALERO GARCÉS
Universidad de Alcalá

RESUMEN. Como ha quedado ya patente en el prólogo de este libro, el objetivo principal consiste en ofrecer una visión lo más fiel posible de la nueva sociedad que se está formando en España desde una perspectiva fundamentalmente (socio) lingüística. En las páginas que siguen nos centraremos en la zona centro y Aragón. En el caso de la zona centro incluimos para este estudio la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM) y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM). Estudiaremos, pues, tres Comunidades Autónomas (CCAA), cada una de ellas con un índice diferente de población inmigrante, y en ocasiones, con soluciones diferentes en cuanto al tema central que nos ocupa: medidas para resolver los problemas lingüísticos (y en gran medida culturales) motivados por el desconocimiento de la lengua de la sociedad de acogida por parte de la nueva población.

PALABRAS CLAVE: Interpretación en los servicios públicos traducción, inmigración, mediación intercultural, residentes extranjeros, Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM), Aragón.

ABSTRACT. As it was stated in the Prologue the main purpose of this book is to offer an overview of the new Spanish multicultural society and the challenges this represent for the administration and the various institutions in charge of meeting their needs in the area of public services. This paper will examine the reality in the central area of Spain, which comprises three Comunidades Autónomas (Autonomous Communities): Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM) y Aragón. Each of them has a different rate of immigrant population, and consequently different needs and different solutions. In many cases, these are also accompanied by the demand for translation and interpreting services. In line with this new reality, the article examines the current situation in relation to translation and interpreting in health, legal and educational settings.

KEY WORDS: Public service interpreting and translating, intercultural mediation, migration, community interpreting, Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM), Aragón.

POBLACIÓN EXTRANJERA EN LA ZONA CENTRO: CAM, JCCM Y ARAGÓN

Hoy por hoy el fenómeno de la inmigración es un hecho imparable. La dinámica de este largo proceso –más de 20 años– hace que las fechas varíen día a día, de ahí que los datos que siguen son meramente orientativos, así mismo somos conscientes de la constante guerra de cifras que nos invade y de la poca fiabilidad de las diferentes fuentes, dado que las personas llamadas «ilegales» o «sin papeles» no constan en los registros o padrones municipales. No obstante creemos que una aproximación numérica es necesaria para poder entender las necesidades que van surgiendo y las soluciones que se van dando, tema que abordaremos en el segundo punto dedicado a dar a conocer la realidad en cada una de las zonas y a explorar cuestiones de comunicación lingüística y cultural con la población inmigrante.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) (*El País* el 19 de noviembre de 2005. Sociedad: 31), la sociedad española vuelve a batir records de crecimiento gracias a la inmigración, situándose por encima de la media en los países desarrollados y aumentando en un año cerca de un millón de personas. Lo que equivale, según el INE, a un 8,4% de ciudadanos no españoles. Los grupos más numerosos son, según estas fuentes, marroquí, ecuatoriano, rumano, colombiano y británico. Y la mayor proporción de población inmigrante se sitúa en Madrid (12,9%), Murcia (12,3%), Comunidad Valenciana (12,3%) y Cataluña (11,4%), datos que contrastan con las cifras dadas por A. Martín para Andalucía en este volumen.

Con respecto a las Comunidades Autónomas (CCAA) que nos interesan, en la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM) supone un aumento de 2,74% con respecto a 2004, en la Junta de comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM) un 2,48 y en Aragón 1,56. Y en relación con aquellos grupos que no hablan español, en la CAM, el porcentaje de población es el siguiente, según datos de abril de 2005: Rumanía 9,76%; Marruecos: 9,33%; Bulgaria: 2,59%.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID (CAM)

PLANES REGIONALES Y LOCALES RELATIVOS A LA INMIGRACIÓN Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

El tema de la comunicación con población extranjera viene siendo objeto de estudio por parte del grupo FITISPOS de la Universidad de Alcalá desde hace ya varios años (Ver <http://www2.uah.es/traduccion>). En artículos anteriores (Valero Garcés 2001, 2004) dábamos ya cuenta de la situación en la CAM indicando que en los lugares de mayor afluencia, algunas instituciones públicas u oficinas disponían de algunos instrumentos para facilitar la comunicación, bien utilizando sus propios recursos o bien confiando su tarea a terceros, generalmente a ONG. Cuando tales instrumentos no existían la propia población extranjera o las ONG les ayudaban a buscar intermediarios entre sus amigos, parientes e incluso sus hijos que, aunque menores de edad, dominaban la nueva lengua mejor que sus progenitores. Incluso desde las oficinas del Estado se recurría a ONG

como COMRADE-SETI, ACCEM, CEAR, ATIME o se recomendaba al usuario extranjero que fuese acompañado por alguien que pudiese ayudarle en estos temas.

La situación no parece haber avanzado demasiado desde entonces si bien comienza a notarse una mayor sensibilización por parte de algunas instituciones, y en algunas ocasiones, incluso rumores y promesas de creación de servicios de traducción y mediación, término éste último considerado con cierta frecuencia como sinónimo de «traducción e interpretación» cuando en su sentido más estricto se trata de diferentes formas de establecer la comunicación. Por razones de tiempo dejaremos al margen dicha discusión (Ver Sales 2005, Valero Garcés 2005). Así en *El País* del 27 de noviembre de 2005 se anunciaba que la CAM destinaría 1.234 millones para temas relacionados con la inmigración para que «los inmigrantes tengan las mismas oportunidades que el resto de madrileños», según palabras de su presidenta, Esperanza Aguirre. A dicha cantidad hay que sumar la destinada por el gobierno central –176 millones de euros– con cargo a otros programas de cooperación y la correspondiente del propio ayuntamiento de la capital. Parece olvidarse, sin embargo, que uno de los elementos que les va a permitir esta integración es dominar la lengua de la administración –en este caso español– o disponer de alguien que les garantice la comunicación, un derecho que se reconoce en la Constitución. La reciente creación de un servicio de traducción e interpretación telefónica, integrado dentro de la Oficina Municipal de Información y Orientación del Ayuntamiento de Madrid (marzo 2006) supone, sin duda, un avance. Es una pena, no obstante, que se anuncie como «el único dispositivo de traducción en siete idiomas (inglés, francés, chino, búlgaro, ruso, árabe y rumano) por teléfono o en persona» (El Mundo, 18 marzo 2006, p. 6) y se le tilde de «pionero», cuando deberían existir dichas prestaciones en todos los servicios públicos que reciben población extranjera.

No hay, pues, una política lingüística sólida y definida para paliar esta necesidad de aquellos que deben acudir a las administraciones estatales o servicios públicos y no conocen el español. La acción más común en la CAM y en el resto del territorio nacional de ofertar cursos gratuitos de español para inmigrantes es a todas luces insuficiente. Falta, pues, mucho camino por recorrer. Un ejemplo: en el reciente debate sobre el II Plan para la Inmigración de la CAM para el período 2005-2008, se distribuyó un cuestionario a los agentes interesados o relacionados con el tema. Dicho cuestionario contenía más de cincuenta preguntas sobre aspectos de la vivienda, asesoría jurídica, sanidad y otros servicios (Dirección General de Inmigración (http://www.comadrid.es/cservicios_sociales/dg_inmigración/plan.htm, consultado el 20 de abril de 2005), de todas ellas únicamente en una de ellas y dentro del área de educación se mencionaba a los «intérpretes» y decía textualmente: «Crear plazas de mediadores e intérpretes educativos para los centros asociados», sin que se dé más información ni se sepa de los requisitos para acceder a dichos puestos.

Otras iniciativas son: 1. Los CASI o Centros de Atención Social a Inmigrantes que ofrecen servicios de traducción e interpretación, cuyos artífices son generalmente mediadores, voluntarios o personas que conocen dos o más lenguas. 2. el Proyecto de Apoyo con Intérpretes (PACI) de OFRIM, Oficina para la Extranjería y la Migración de la

Comunidad de Madrid, y que trabaja solo con voluntarios. 3. ONG, sindicatos y compatriotas. Estos dos últimos ya los hemos explicado en el capítulo dedicado a las ONG.

En cuanto a los CASI, estos centros se crearon dentro del I Plan Regional para la Inmigración de la CAM (2001-3), y son similares a los que funcionan en otras regiones como por ejemplo los ASI en Andalucía. En el folleto informativo multilingüe (español-árabe-chino- inglés y francés) que se publicó y distribuyó en su momento leemos:

El colectivo de inmigrantes presenta una serie de necesidades especiales, fruto de la situación de separación del grupo familiar y social de origen, del choque cultural, del desconocimiento del idioma y del funcionamiento de los servicios e instituciones políticas, económicas y sociales.

Para la atención de estas necesidades que presenta el inmigrante, la Comunidad de Madrid, a través del Plan Regional para la Inmigración 2001-2003, aprobó la puesta en marcha del Programa de Centros de Atención Social a inmigrantes (CASI). [...] Se trata de un dispositivo de apoyo de segundo nivel, con carácter no residencial, complementario a la atención que se presta por los centros de Servicios Sociales municipales y de distrito, para garantizar una atención social integral a la persona inmigrante.

Las áreas de actividad que ofrecen son: Atención social específica, atención psicosocial, atención jurídica, atención intercultural y de integración socioeducativa y atención socio-laboral.

El documento concluye con información sobre su composición:

La plantilla mínima de un CASI está compuesta por un trabajador social, un psicólogo, un abogado y un auxiliar administrativo. Además, la mayor parte de los CASI han ampliado este equipo con un mediador intercultural.

Como se observa en ningún momento se cita la cuestión lingüística y mucho menos el tema de las necesidad de traducir gran cantidad de documentos que trae esta población o que no pueden leer en español, ni tampoco se alude a la necesidad de interpretar las conversaciones de todo tipo que puedan surgir en cualquier esfera de la vida cotidiana de las personas. Y en realidad, son estos centros los que llevan a cabo gran parte de esta labor, generalmente sin preparación específica de ningún tipo. Únicamente con la garantía de que son bilingües o conocen el español mejor que otros miembros del grupo.

Tal información se puede comprobar mirando los cursos de preparación de mediador intercultural que ofrece la EMSI, Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración, (www.madrid.org/emsi), organismo dependiente de la CAM y gestionado por Cruz Roja. El SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural) (www.eduso.net, consultado el 25 diciembre 2005) es otro organismo reciente que se presenta como un recurso profesional operativo en 21 distritos de la capital, patrocinado por el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid. Su principal objetivo es favorecer la integración social de la población inmigrante extranjera residente en el municipio de Madrid basándose en la filosofía y metodología de la media-

ción intercultural Se define el mediador como un «profesional, formado en inmigración, interculturalidad y mediación». Se señalan 5 rasgos claves:

- son mediadores comunitarios,
- son miembros de un equipo diverso e intercultural,
- son preferente pero no únicamente extranjeros,
- son mediadores polivalentes, con tendencia a la especialización,
- median más allá del propio colectivo de pertenencia.

Y entre las actividades mas frecuentes que realizan se incluyen como habituales las de la elaboración de documentos, traducción de documentos e interpretación. Pero en ningún momento se comenta nada con respecto a su formación en cuanto al tratamiento y trasvase de la información de una lengua a otra (o lo que llamaríamos traducción e interpretación).

De la EMSI y SEMSI salen prácticamente todos los mediadores interculturales contratados por los CASI y Servicios Sociales de los Ayuntamientos. No obstante, cabe también apuntar que en más de una ocasión, tal y como los propios mediadores nos han asegurado en conversaciones personales, se les contrata por las lenguas que conocen más que por su formación y habilidades como mediadores.

En el caso de la EMSI en varias ocasiones se ha ofrecido un curso de Mediación Interlingüística que hemos impartido desde la Universidad de Alcalá, con especial hincapié en el tema de la traducción e interpretación, algunos de cuyos alumnos deciden luego continuar su formación en la propia Universidad de Alcalá. No obstante, es un curso que se ofrece esporádicamente mientras que tanto el SEMSI como la EMSI ofrecen cursos de mediadores interculturales todos los años. Ello da cuenta del interés que se tiene por el tema.

Otro dato revelador de dicho interés: Desde que se aprobó el I Plan Regional para la Inmigración en 2001, se viene rumorando la creación de un Servicio de Traducción, pero ha finalizado el I Plan y estamos ya en el II Plan y lo único que hay son rumores y la creación del servicio telefónico de interpretación por parte del ayuntamiento de Madrid y al que ya hemos aludido. Nos consta, no obstante a través de conversaciones privadas, que hay otros ayuntamientos interesados en crear servicios de traducción e interpretación (Torrejón de Ardoz, Fuenlabrada) si bien raramente se alude a los requisitos de acceso de los traductores e intérpretes y a explicación de las tareas que deben realizar.

Entramos así en el debate sobre la forma de cubrir las necesidades lingüísticas que surgen día a día y qué se ha hecho hasta ahora. Según OFRIM (Oficina Regional para la Inmigración, dependiente de la CAM) en su boletín de marzo de 2005 (Sección Cuaderno de notas / Social. Traducción e Intérpretes pp. 14-17), las acciones que se están desarrollando para paliar estas circunstancias son:

1. Enseñanza/aprendizaje del español por parte de la población extranjera.
2. Aprendizaje de otras lenguas por la población autóctona.
3. Servicios de traducción e interpretación.

No se dan datos de las dos primeras acciones. En cuanto a la tercera se comienza diciendo (p. 14): «Existe una gran diversidad en la forma de prestación de estos servicios, pero es importante saber que hay normativa específica que, de un lado regula con titulación académica esta profesión y que, de otro, regula la prestación».

Con respecto al primer punto informa sobre la figura del intérprete jurado y en relación con la prestación indica que, a pesar de la normativa reguladora, no existe homogeneidad en la forma de prestación de los servicios que comúnmente denominamos de traducción e interpretación. Y añaden: «Estos pueden contemplar desde la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores, en la que éstos son intérpretes jurados a las iniciativas de ayuda mutua de las asociaciones de inmigrantes». Y finalmente apuntan que en la mayoría de las organizaciones constituidas por inmigrantes no disponen de un servicio organizado de interpretación sino que la fórmula más arraigada es la de la ayuda mutua.

Entre los recursos que se ofrecen en la CAM relacionados de algún modo con la T&I podemos citar los siguientes:

1. Aquellos que la Administración tiene conveniados con ONG, como es el caso, por ejemplo, de la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) dependiente del Ministerio de Interior con ACCEM, o la Consejería de Educación de la CAM con COMRADE/SETI.
2. Los prestados desde la iniciativa privada sin ánimo de lucro, como es el caso de muchas ONG y asociaciones de inmigrantes que prestan T&I como un servicio específico de forma voluntaria e informal.
3. Los prestados desde la Administración Autonómica y algunas oficinas locales a través de la figura del «medidor intercultural», que se ofrecen como una posibilidad el servicio de traducción dependiendo de la persona que desarrolla esa tarea. Es decir, si el mediador intercultural es árabe, entonces se ofrece la posibilidad de la traducción al/del árabe.
4. Los prestados a través de iniciativas de grupos o instituciones particulares como puede ser el Proyecto de Apoyo con Intérpretes (PACI) de la OFRIM que nace con el doble objetivo de, y cito textualmente:

(...) apoyar a las asociaciones de inmigrantes en sus acciones de ayuda mutua y ofrecer el apoyo telefónico y presencial en la atención a la población inmigrante a través de un servicio de interpretación no oficial para los técnicos de los servicios públicos, de manera que se optimice la buena praxis profesional y se favorezca y facilite entre estos y los destinatarios. Las demandas que cubre son aquellas que, con carácter de emergencia, sean urgentes, es decir, situaciones o sucesos sobrevenidos de necesidad inmediata o que carezcan de cobertura (www.madrid.org/ofrim).

Es el caso de las llamadas de hospitales que solicitan puntualmente ayuda de algún intérprete y que OFRIM, a través de PACI, intenta resolver poniéndose en contacto con personas que conoce u ONG.

Otra iniciativa similar es la puesta en marcha por el Grupo FITISPOS de la Universidad de Alcalá que cuenta con una Red de Traductores en varias lenguas formada por profesionales de la T&I, nacionales y extranjeros, profesores del programa de formación, y ex-alumnos de sus cursos. Para entender el trabajo de este grupo que depende de una institución estatal como es la universidad pública –único de estas características en el territorio nacional por el momento– remitimos al artículo dedicado al mismo en la Parte II de este volumen. En cuanto a la Red de Traductores, atiende a encargos de administraciones o instituciones privadas o públicas que solicitan la traducción de materiales o la intervención de intérpretes en casos concretos. El pago de tales prestaciones por parte de los solicitantes del servicio se realiza en forma de subvención para el programa de formación y se destina a la concesión de becas, pago a los T&I y a profesores del programa. En este sentido se han realizado ya encargos, por ejemplo, para el Ayuntamiento de Alcalá de Henares o la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

Son, sin embargo, soluciones parciales que nos llevan de nuevo a llamar la atención sobre el recurrente y siempre abierto debate de la comunicación lingüística y el poco interés –o falta de conocimiento– por dicho tema a nivel nacional. Ello se refleja ya también –y como puntualiza Martín en su artículo en este volumen– en la falta de precisión para entender lo que es un traductor, un intérprete o un mediador, intercambiándose las palabras sin más, cuando en realidad obedecen a conceptos distintos aunque complementarios. Es también cierto que estamos en un momento de cambio del que pueden surgir nuevas profesiones, como es la de mediador, o contrataciones específicas como la de traductor o intérprete en los servicios públicos que se viene a unir a la ya existente de trabajador social, figura también en debate en estos círculos. Sin embargo, ello no autoriza, creemos, para que se omitan determinadas tareas y se considere «traducción» o «interpretación» un resumen o aproximación en una lengua distinta de lo dicho en otra, conteniendo incluso errores, y que es lo que suele pasar cuando son voluntarios con un nivel avanzado de las lenguas de uso en ese momento. Se necesita, pues, que las instituciones o los solicitantes de servicios lingüísticos sepan qué es «traducir» e «interpretar» y qué quieren realmente, campaña que podría hacerse también extensiva a los propios usuarios, que se conforman con el acompañamiento o la comunicación simplificada, como estudios anteriores demuestran (Valero Garcés 2004) a falta de otras posibilidades.

Volvamos a pie de calle. El panorama es incluso menos halagüeño. Las investigaciones llevadas a cabo con entrevistas personales, conversaciones telefónicas y encuestas dirigidas a sectores varios y con resultados diversos en la CAM y JCCM (2) ofrecen los siguientes resultados. A nivel laboral, y dado el alto índice de población inmigrante en edad –y con la necesidad– de trabajar, suponíamos que los empresarios se darían cuenta del problema. Sin embargo se repite la misma situación que se da en las instituciones del estado y otros servicios públicos. La Asociación de Empresarios del Henares (AEDH) –www.aedhe.es–, uno de cuyos objetivos es la búsqueda de empleo a las personas en paro no tienen servicio de T&I dado que la mayoría de las personas que acuden –según nuestra informante de AEDH (abril 2005)– tienen la nacionalidad española,

o son extranjeros que tienen sus papeles en regla, llevan mucho tiempo en España y conocen bien el idioma, requisito imprescindible para poder acceder a cualquier puesto. La práctica, sin embargo, nos muestra otra realidad: para evitar problemas el futuro trabajador suele ir acompañado de algún familiar o amigo que domina el español y los sindicatos comienzan a publicar folletos informativos multilingües con los derechos de los trabajadores.

A nivel institucional, los Servicios Sociales de los Ayuntamientos con un índice alto de población inmigrante cuentan con trabajadores sociales y en algunos casos comienzan a contratar personas como mediadores interculturales –sobre todo de árabe– que hacen las funciones de mediadores culturales, traductores, intérpretes o cualquier otra función que pueda surgir, sin que necesariamente estén preparados para ello, y recurren a los CASI, donde la situación es la misma: como mucho disponen de un mediador intercultural y si hay alguna persona que no sabe español pide cita, los Servicios Sociales:

- Recurren a los CASI.
- Llamam a aquellas ONG que reciben subvención de la Administración General y que presta sus servicios a otras instituciones, por ejemplo COMRADE-SETI.

Esporádicamente disponen de contratados, como ocurrió en la primavera de 2005, que ante el proceso de regularización abierto por el gobierno central (Real Decreto 2393/2004 del 7 de enero), se contrataron a varias personas para informar a los inmigrantes sobre la normalización de sus papeles por un período de 3 meses y sin pruebas previas sobre T&I. En cuanto a los folletos traducidos o en otras lenguas, admiten que son escasos y que suelen ser impresos o notas informativas de uso interno.

Ahora bien, comienza a haber algunos cambios. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, con un alto índice de población inmigrante sobre todo de origen rumano y marroquí, tiene firmado un acuerdo de colaboración con la Universidad de Alcalá (grupo FITISPOS) a través del cual reciben alumnos en prácticas y recientemente han solicitado a la Red de Traductores de FITISPOS la traducción de varios documentos informativos y guías.

Sin embargo, no es la regla general como lo prueba lo dicho hasta ahora y que corrobora la respuesta dada en el Centro Asesor de la Mujer Inmigrante en este mismo municipio que, sin duda, muestra la otra cara de la moneda (conversación mantenida en abril de 2005): «Los problemas comunicativos no existen, dado que las mujeres que acuden al Centro llevan bastante tiempo en España y conocen el español. Por lo tanto no hay servicio de traductores e intérpretes, ni folletos en otros idiomas». Sin comentarios.

ADMINISTRACIONES DEL ESTADO

En cuanto a las oficinas de los servicios centrales, remito al artículo dedicado a la comunicación con instituciones en este volumen. Citemos un ejemplo sin más: Según conversación telefónica mantenida en marzo de 2005, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (C/ Bretón de los Herreros, 41) tiene contratados tres intérpretes–traducto-

res con los idiomas inglés, chino, árabe y francés, y tiene folletos traducidos en inglés, árabe y chino. Así mismo la Comisaría General de Extranjería –Ministerio del Interior (Sede en C/ Amador de los ríos, 7)– tiene 2 traductores contratados (no son jurados) de inglés, francés e italiano.

En materia de justicia, las competencias están transferidas a la CAM (salvo los órganos centrales –Audiencia Nacional, Supremo e Instituto Nacional de Toxicología–, que siguen dependiendo del Ministerio). En la actualidad hay 16 intérpretes judiciales en plantilla en la CAM. Todos accedieron al puesto cuando dependía del Ministerio, con lo que la titulación que se les exigió era BUP, aunque la gran mayoría son licenciados en disciplinas diversas: Traducción, Filología, Derecho, Historia, etc. y recientemente han sido reclasificados a nivel de titulados superiores, lo cual indica que a la hora de hacer nuevos contratos tendrán que hacerse a licenciados universitarios (sin titulación específica, ya que en la definición no consta) y se supone que habrá pruebas específicas de traducción y/o interpretación, lo cual está aún por definir.

Mientras ello ocurre, cabe recordar la noticia que saltó a la prensa hace algunos años (*El País* 29 noviembre 2001, Madrid: 4) sobre las denuncias de seis intérpretes y traductores oficiales de los juzgados de Plaza Castilla y de la Audiencia Provincial de Madrid sobre «la indefensión» de los inmigrantes a causa de malas traducciones. En el artículo leíamos que para tapar los innumerables huecos, los jueces suelen utilizar a «colaboradores particulares», y que «éstos son escogidos de una lista confeccionada por la Gerencia del Ministerio de Justicia». El problema es que «cualquier aficionado que diga saber un idioma puede apuntarse en ella sin necesidad de demostrar sus conocimientos sobre la materia».

Y más adelante continua:

[...] Tener un conocimiento perfecto del idioma no es un tema baladí en este asunto. Una deficiente interpretación del testimonio de un detenido puede derivar en una rémora que «genere indefensión e incluso puede llevar a la cárcel». «Si un intérprete es incapaz de transmitir con fiabilidad un testimonio exculpatorio», señala otro de los firmantes, «el fiscal lo utilizará para subrayar que el reo se contradice; y más aun si se trata de un juicio con jurado».

La noticia termina del siguiente modo:

Los firmantes del informe exigen que Justicia aumente los controles de selección en aras de ofrecer a los inmigrantes las mismas garantías procesales que a los españoles.

Desde entonces se han transferido las competencias a la CAM pero se sigue debatiendo, como hemos comentado y veremos más ampliamente en otro capítulo, cómo llevar a cabo dicha petición.

En el resto de Consejerías no hay traductores «oficialmente», y se recurren a ONG (hay casi un centenar), algunas de las cuales ya hemos citado (COMRADE, PACI, ACCEM, ATIME, KARIBU), o a los mediadores interculturales de los CASI.

En cuanto al caso de los juzgados y las comisarías de la CAM, suelen ser intérpretes *freelance* que se contratan por un tiempo determinado según la demanda o por servicios, están mal remunerados, sin ningún control de acceso, o titulación que aportan, ni exigencias de experiencia. Tampoco se les da formación y la demanda aumenta.

En el caso de las comisarías el recurso más habitual parece ser el de recurrir a una lista que tiene cada centro y en la que puede anotarse prácticamente cualquiera que domine el español y otra lengua que se necesite, sin que se les exija a los intérpretes unos conocimientos determinados ni se les dé formación. Se paga por servicio y hora y se les llama según las necesidades.

ÁMBITO SANITARIO

La situación en el ámbito sanitario es de todos conocida: centros de salud y hospitales con un número visible de usuarios que no hablan español, dificultades del personal sanitario para comunicarse, quejas del personal que necesita más tiempo para atenderles y riesgos para la salud de los usuarios, incremento de visitas en la sección de atención al paciente, etc. (ver Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez, 2004; Valero Garcés 2003). Sin embargo, no se ven todavía materiales en otras lenguas ni personal contratado. Ahora bien, la situación también parece estar cambiando en algunas zonas de la CAM, como son por ejemplo los hospitales Ramón y Cajal, el hospital Niño Jesús, o el Gregorio Marañón, gracias a los convenios de colaboración con la Universidad de Alcalá para acoger a alumnos de prácticas como traductores e intérpretes y a la producción de materiales en otras lenguas por profesionales de la Red de Traductores e intérpretes de FITIS-POS que la Universidad tiene en marcha.

La solución más habitual sin embargo y tal y como ocurre en el 90% del territorio nacional es:

- Sugerir al paciente que vaya acompañado por alguien que le ayude.
- Servirse del personal del centro.
- Recurrir a las ONG para que envíen un voluntario.
- Llamar a los consulados o embajadas (en el caso de que haya) para que les envíen a alguna persona capaz de ayudarles a entenderse.

Así, en la Conserjería de Sanidad de la CAM se nos informa de que todo lo referente a traducción e interpretación se encarga OFRIM, que lo pasa al grupo que lleva PACI –y ésta a su vez a alguna ONG como COMRADE o ACCEM tal y como ya hemos comentado. Explican que depende de cada caso, si bien y sobre todo en Urgencias, se recomienda que el paciente lleve un intérprete *ad hoc* (léase acompañante que sepa español). Comentan que algunas veces los trípticos informativos más básicos son traducidos en el momento por administrativos (depende de la buena voluntad del empleado) y que no disponen de material impreso en otras lenguas. En algunos círculos empiezan no obstante a reconocer que el tema les preocupa y son ya varias las noticias en la prensa que dan cuenta de estos problemas, lo cual puede ser un indicio de cambio.

EDUCACIÓN

En el área educativa, en el trabajo presentado en el II Congreso Internacional de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, llamábamos ya la atención sobre este aspecto. Allí decíamos (ver Valero Garcés, Ayala y Gallego 2005: 48-56):

(...) la teoría y la práctica no se han dado aún la mano. Van surgiendo programas de atención a la diversidad para cubrir las necesidades según se detectan, pero falla aún la puesta en práctica de dichos programas o la existencia de mecanismos adecuados o de personal especializado. Lo que observan en estas páginas [alumnos con diferentes necesidades juntos, profesorado no preparado, período corto de formación, falta de entendimiento con los padres, diferencia de niveles educativos], es un reflejo de la realidad: la teoría ocupa más que la práctica.

Los servicios disponibles para el alumnado inmigrante en la CAM son básicamente: El Programa de Escuelas de Bienvenida, llamadas «Aulas de Enlace» y los Centros de Atención al Inmigrante (SAI).

Las Aulas de Enlace son aulas concebidas para atender a dos perfiles de alumnado:

- Alumnado con necesidad de aprendizaje del español como lengua vehicular.
- Alumnado con un grave desfase curricular como consecuencia de su no escolarización en el país de origen.

Como iniciativa para cubrir las funciones de dicho programa en cuanto a problemas de comunicación, que van más allá de las aulas en las que se les enseña español a los alumnos durante un período limitado de tiempo, se recurre también a COMRADE/SETI, en virtud del acuerdo firmado con la Consejería de Educación para favorecer la integración del alumnado inmigrante y la relación entre los centros y las familias que desconocen el español. Las actividades que realiza son la traducción de documentos necesarios para la adecuada escolarización del alumnado inmigrante, así como interpretación en las entrevistas o reuniones que se lleven a cabo desde cualquier servicio educativo. En la práctica, no obstante, se critica la lentitud del servicio ya que el centro debe solicitar por escrito lo que necesita: lengua, lugar, tema etc., y de esperar a que SETI tenga disponible algún intérprete o traductor. Por otro lado, las urgencias o casos imprevistos se quedan sin cubrir y son soluciones *ad hoc* las que se dan.

En cuanto a los SAI, éstos se pusieron en marcha en el curso 2000/2001. Los SAI tienen una doble finalidad como servicio de asesoramiento y como apoyo a centros, pero no incluyen específicamente la T&I. Únicamente se apunta que el profesorado de las Aulas de Enlace podrá contar con el asesoramiento del Servicio de Apoyo Itinerante para el Alumnado Inmigrante (SAI). Dentro de las funciones del profesorado de estas Aulas de Enlace se les atribuye con carácter general, las relacionadas con la docencia, tutoría, seguimiento y evaluación del alumnado adscrito a ellas y en el punto 7 se habla de:

Mantener la comunicación con las familias de los alumnos del Aula de Enlace, informándoles acerca del progreso de sus hijos y facilitando su participación activa en su proceso educativo.

Y se especifica también que:

Las familias recibirán, al menos, un informe trimestral de evaluación durante el período de escolarización del alumnado en el Aula de Enlace.

Y a continuación se añade:

Para facilitar la comunicación con las familias, los centros podrán contar con la colaboración del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI), a través de la Dirección General de Promoción Educativa.

Todo ello es, sin duda alguna, insuficiente si pensamos que el panorama educativo de la CAM ha cambiado radicalmente en los últimos cinco años. Según el Ayuntamiento de Madrid (Educación e inmigración en la Comunidad, *El País* 17 de abril 2005, Sección Madrid, p. 5) en la CAM se concentra el 25% de los estudiantes inmigrantes de toda España, lo que supone un 9,9% de extranjeros en la CAM y un 16,3% en la capital. Todo ello mantiene abierto el debate de la concentración de inmigrantes en determinados centros públicos y distritos (por ejemplo, el distrito Centro o Tetuán, donde los alumnos extranjeros superan en algunos centros el 70% o el 82%, como en el caso del IES San Mateo).

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA (JCCM)

ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y LOCAL

Con respecto a la interpretación en la administración de justicia, un artículo publicado por *La Verdad Digital* de Albacete en junio de 2004 dibuja bien la realidad (<http://servicios.laverdad.es/albacete/pg040621/prensa/noticias/Albacete/200406/21/ALB-REG-319.html>). Allí se informa de que cuando las administraciones necesitan traductores o intérpretes recurren a una academia de idiomas que se los proporciona. Esta solución de subcontratas suele ser bastante habitual en el territorio nacional, como podemos comprobar en otros artículos de este volumen. La responsable del centro que se cita dispone de una lista de traductores e intérpretes que actuarán en los juzgados cuando sea necesario. No se habla de formación pero se informa de que la mayor parte de los I&T son residentes extranjeros que han aprendido el español en España, donde llevan ya varios años. Se les contrata por servicio únicamente.

En cuanto a personal de plantilla, son tres las personas contratadas de forma permanente para realizar traducciones e interpretaciones en todo el territorio de Castilla-La Mancha, a saber: una persona que traduce inglés y alemán, licenciada en traducción e

interpretación en Alemania; otra persona en Ciudad Real que traduce francés y árabe; y otra en Albacete, que traduce inglés y francés.

Según comunicación personal con la intérprete de Albacete (6 junio 2005) el trabajo es fundamentalmente de traducción y al francés. En el caso de la interpretación, se le ha llamado en alguna ocasión para interpretar a algún inmigrante senegalés, que supuestamente hablaba francés, pero que, una vez en comisaría, la intérprete, al hablar con él, se da cuenta que no sabe leer ni escribir, y que tampoco se defiende muy bien con el francés. La realidad es que se necesitan cada vez más intérpretes de rumano y árabe –población mayoritaria en la zona– y, para paliar el problema, se recurre a las subcontratas de empresas privadas como las academias de idiomas o agencias de traducción que están incluso fuera de Comunidad o listas que se va elaborando cada centro. Tal situación es bastante general en el resto de las ciudades de la JCCM.

SANIDAD

En Castilla-La Mancha la situación es muy parecida en todos los ámbitos, si bien en el tema sanitario muestra avances interesantes. La Consejería de Sanidad –SESCAM– ha sido pionera a la hora de apoyar la investigación sobre la calidad de la comunicación en sus centros y ha facilitado la creación de material escrito multilingüe a través de la financiación de proyectos. Uno de ellos centrado en el hospital universitario de Guadalajara (2003-2004, Ref. SESCOAM, JCCM, orden12/02/2003, exp. 03050-00) nos permitió comprobar que el 90% de los médicos consultados admitía que alguna vez habían recibido pacientes cuya lengua materna no era español. El 50% consideraba que los pacientes no dominaban el español bien, pero lograban hacerse entender en un español simplificado, mientras que el otro 50% consideraba que el paciente no dominaba la lengua lo suficiente como para poder comunicarse, y se recurría a gestos, dibujos y la ayuda de terceras personas.

Respecto a la comprensión entre pacientes y personal sanitario, de las respuestas consideradas, el 70% admitía que tanto los pacientes como el personal sanitario no comprendían la totalidad de las conversaciones, y el 10% consideraba que existían muy serias dificultades de comunicación. En el apartado de soluciones valoraban como muy importantes: disponer de material en la lengua de los pacientes; disponer de intérpretes en el centro y, en tercer lugar, recibir formación sobre aspectos culturales de los pacientes (De la Morena y Valero Garcés, 2004: 287-289).

Como resultado de dicha investigación se procedió a la creación de materiales multilingües de utilidad para toda la comunidad y se publicó en el 2004 la Guía *Básica Multilingüe de Atención al Paciente* en las combinaciones: español-árabe, español-búlgaro, español-francés, español-inglés, español-rumano, español-ruso. Al año siguiente –2005– dicha guía fue reeditada por el SESCOAM y distribuida al personal sanitario de todos los centros de la JCCM (De la Morena y Valero 2005).

En la actualidad apoya la creación de un compendio multilingüe de consentimientos informados, en papel y formato electrónico, para distribuir a toda la red del SES-

CAM. Se han mostrado igualmente interesados en ofrecer seminarios para el personal sanitario sobre las peculiaridades de las culturas de sus pacientes y el trabajo de los intérpretes y traductores como una forma de resolver el problema de la comunicación. Esperemos que el siguiente paso sea la contratación de T&Is.

En Atención Primaria también se ha subvencionado la traducción de materiales algunos de los cuales se hallan disponibles en la red: http://sescam.jccm.es/web/gap/ta-vera/atss-inmig/IM_A4_entrev_clinica.pdf y hay otros proyectos en marcha para informatizar documentos en varias lenguas.

En el ámbito de la interpretación, sin embargo, se sigue recomendando el acompañamiento o se recurre a las ONG y en el caso de Guadalajara, a los alumnos de prácticas del programa FITISPOS de la UAH.

EDUCACIÓN

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuenta también con un programa de educación compensatoria creado en 1999 (Orden de 22/07/1999 y la resolución del 25/07/2001). Al igual que en la CAM, entre los diferentes grupos de alumnado a los que se dirigen las actuaciones de compensación educativa se hace mención explícita al alumnado inmigrante o refugiado que desconoce la lengua castellana (Punto 3, D.O.C.M. nº 89, 10 agosto 2001). Por la Orden de 8/07/2002 de la Consejería de Educación y Cultura de la JCCM se crean los llamados Equipos de Apoyo Lingüístico al alumno inmigrante o refugiado (EALI), similares a los SALI de la CAM, como respuesta a las nuevas necesidades educativas.

Sin embargo, no hay contratados como tales intérpretes y traductores y se recurre a las ONG, a los niños o a los padres mismos para poder comunicarse. A lo largo del curso pasado se puso en funcionamiento la idea del «alumno acompañante», referido a un alumno que está encargado básicamente de otro que no habla español y trata de ayudarlo y de estar con él y hacerle hablar y relacionarse con el resto del grupo. Tal medida, aplaudida por unos y denostada por otros, pretende de nuevo dar respuesta a una necesidad con soluciones puntuales. No extrañan, pues, las quejas del personal que trabaja con estos grupos con respecto a la falta de preparación, volumen de trabajo, falta de medios, etc. No se cuenta con un Servicio de Traductores e Intérpretes. Dichos servicios, cuando son necesarios, los proporciona alguna ONG previa consulta pero sin que haya ningún acuerdo firmado; o bien son llevadas a cabo por algún voluntario conocido o incluso por alumnos. Cabe apuntar que se ha iniciado también la producción de materiales bilingües como son el *Diccionario Básico Castellano-Árabe* y *Castellano-Rumano* (ver www.jccm.es/educacion, consultado el 13/02/05), y disponen en la red de materiales de carácter administrativo (informes, impresos de matrícula, formularios) en las lenguas de mayor uso en la JCCM (inglés, francés, rumano, árabe, búlgaro). Ahora bien, el aumento de alumnos inmigrantes es considerable y las medidas aún escasas.

ARAGÓN

ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y LOCAL

La Comunidad de Aragón, si bien registra un volumen menor de población inmigrante que la CAM o JCCM, no es por ello inexistente, y los problemas y soluciones a los que se enfrenta son similares. Así, siguiendo el estudio de Martínez Lanzán (2005: 57- 65), la labor de facilitar el acceso a los servicios sociales y de acogida de muchos de los inmigrantes la llevan a cabo ONG tales como Cáritas o SOS Racismo, o las propias asociaciones creadas por los propios inmigrantes o por aragoneses concienciados con los problemas a los que deben enfrentarse los inmigrantes al llegar a la comunidad. Normalmente se les presta asesoramiento para poder llevar a cabo gestiones administrativas y legales o se les remite a otras instituciones, como es el caso de los Sindicatos para los aspectos laborales.

A nivel institucional, y en el caso de Zaragoza, ciudad que concentra el mayor volumen de inmigrantes (entre el 6 y 7% de la población), el Ayuntamiento creó en 1998 la Casa de las Culturas y de la Solidaridad, más conocida como Casa de las Culturas. Dicha casa es hoy un servicio social especializado que se ocupa de la atención a los inmigrantes en diversos ámbitos. En cuanto a las nacionalidades más representadas, a finales de 2004, estaban los ecuatorianos, rumanos, marroquíes, colombianos, argelinos, senegaleses y chinos.

La Casa de las Culturas es la que centraliza básicamente todas las demandas de traducción e interpretación referidas a asuntos sociales en la ciudad de Zaragoza, aunque haya algunos otros intentos por parte del Servicio Provincial de Educación o de ONG. Colabora con el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza y dispone de un Servicio Permanente de Intérpretes para Inmigrantes y un Servicio Telefónico de Interpretación (SERPI) que garantiza la asistencia con intérprete a los extranjeros que desconozcan el idioma y carezcan de recursos económicos.

Las funciones encomendadas a dicha Casa son las siguientes:

- informar a los inmigrantes sobre sus derechos y su situación,
- prestar servicio de atención social, jurídica y laboral,
- servir de punto de encuentro entre los inmigrantes, sus asociaciones y otras personas o instituciones interesadas en el tema,
- facilitar la acogida de inmigrantes y las herramientas necesarias para conseguir su normalización social y laboral y
- potenciar la participación de los inmigrantes y las minorías.

Estas funciones están divididas en dos grandes áreas: el área personal y social y el área de multiculturalidad, sensibilización y tolerancia. En el área personal y social, dentro del Programa de Eliminación de Barreras de Comunicación, se insertarían las clases de español para extranjeros y el Servicio Permanente de Intérpretes (SERPI).

Las funciones principales del SERPI son facilitar un intérprete a los inmigrantes que desconozcan el idioma, carezcan de recursos económicos y necesiten asesoramiento y asistencia social, sanitaria, legal o defensa jurídica entre otros y ayudar a aquellas entidades, asociaciones e instituciones que trabajan con inmigrantes y que necesitan traducir folletos o información que faciliten a los inmigrantes el conocimiento de sus derechos y deberes. El número de actuaciones depende de la partida presupuestaria del ayuntamiento y el pago a los traductores/intérpretes únicamente se realiza si se trata de servicios llevados a cabo por los intérpretes que figuren en la lista oficial del SERPI.

La última lista se elaboró en el 2000 y desde entonces no se han incorporado otros idiomas. Las pruebas de acceso fueron básicamente para comprobar sus conocimientos de español y cierto dominio técnico y –como apunta Martínez Lanzas (2005: 62)– para comprobar «que los traductores/intérpretes tuvieran un mínimo sentido de vocación en este campo de trabajo y fueran sensibles al tema de la inmigración». Los intérpretes se comprometen a garantizar: a) la asistencia inmediata en la dependencia administrativa y/o judicial en la que se requiera su presencia, b) la asistencia telefónica en caso de que ésta fuera necesaria por el personal acreditado, c) la acreditación ante el Colegio de Abogados de las actuaciones efectuadas para proceder al pago de las mismas, d) la participación obligatoria en las reuniones que periódicamente se convoquen.

En cuanto a los honorarios, los intérpretes cobraban en 2005, 24 €/hora o fracción superior a media hora en los casos de asistencia verbal y 0,6 € por palabra para las traducciones. En los casos en que el desplazamiento hasta el lugar de la asistencia o la espera en el mismo sea superior a lo que puede considerarse normal, se incluye dicho tiempo como prestación del Servicio. Por término medio, se paga 1/2 hora en concepto de desplazamiento. Las tarifas no han sido modificadas desde la puesta en marcha del servicio. Si embargo, se observa un incremento muy significativo en el número de solicitudes de intervención al SERPI. De las 64 intervenciones en 1999, se pasaron a 1.040 en 2003, y siguen creciendo. Es significativo el aumento de la demanda de peticiones de interpretación en comisarías, hospitales y Servicios Sociales, lo que confirma la necesidad de contar con un servicio de traducción.

En el resto de la provincia, así como en las provincias de Huesca y Teruel, existe un convenio de colaboración entre la Diputación General de Aragón y los Colegios de Abogados de Huesca y Teruel que da lugar al Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica para Inmigrantes (S.A.O.J.I.) y que garantiza la asistencia gratuita a cualquier persona, especialmente inmigrantes, en materia de extranjería, así como la orientación jurídica ante los órganos competentes incluyendo la tramitación y defensa de cualquier ciudadano para salvaguardar los derechos que reconoce el Estado Español. Los problemas lingüísticos, sin embargo, se suelen resolver como en gran parte del territorio nacional: a través de una lista, con contrataciones puntuales, ayuda de ONG y voluntarios.

SANIDAD Y EDUCACIÓN

Son pocos los datos que podemos aportar referidos al ámbito sanitario y educativo sin riesgo de ser repetitivos. Únicamente decir que la situación en su red sanitaria es similar a lo que ocurre en muchos hospitales del resto de España, donde se sugiere que el paciente va acompañado de alguien que le ayude en las consultas y el personal sanitario desarrolla todas las técnicas a su alcance: dibujos, mímica, notas escritas, y mucha paciencia, sin duda. Puestos al habla con el Servicio Aragonés de Salud, se nos habló de la existencia de folletos básicos editados en diferentes idiomas; sin embargo, nos ha sido imposible localizarlos. En Zaragoza suelen recurrir al SERPI o a otras ONG, pero en el resto de la comunidad aragonesa –salvo en algunos núcleos más importantes–, son todavía muchas las situaciones en las que se sigue esperando que el usuario vaya con un acompañante que le ayude y ni siquiera se dispone de materiales traducidos, a excepción de folletos editados por los sindicatos u ONG.

En educación la situación es similar a lo que ocurre en la JCCM o en la CAM. Ante un problema lingüístico, en Zaragoza se acude al SERPI o bien se trata de resolver con personal voluntario de las ONG o se recurre a los propios alumnos, opciones que se repiten en el resto de la Comunidad Aragonesa. Los intentos por hablar con algún responsable de la Delegación Provincial de Educación han sido fallidos.

RESUMIENDO: SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS LINGÜÍSTICOS

SITUACIÓN Y SOLUCIONES

Las conclusiones generales aplicables a las tres CC.AA. consideradas –CAM, JCCM y Aragón– con relación a la situación y soluciones aportadas para resolver las cuestiones lingüísticas son:

- Falta de homogeneidad en la prestación de servicios.
- Diversidad de perfiles de los T&I.
- Variedad en las funciones que deben desempeñar.
- Ausencia de requisitos de acceso para actuar como T&I.

Cabe puntualizar que cada una de esas CC.AA. tiene una entidad propia y la CAM por sí sola constituye un caso aparte por el volumen de inmigrantes y la concentración de ONG, asociaciones u oficinas de la administración local y central, así como de necesidades y soluciones que se van dando. No obstante, a nivel general, se observan las mismas necesidades y falta de compromisos reales de gran alcance tras 20 años de inmigración.

Dicho de otro modo, además de las variables de relacionadas con factores como el volumen de inmigrantes, variedad de lenguas y tipo de servicios ya mencionados, las soluciones que van dando las distintas administraciones de las CC.AA. derivan con frecuencia del grado de concienciación por parte de sus responsables sobre la necesidad de contar con buenos comunicadores. En este sentido insistimos de nuevo en la necesidad

de señalar los límites, por un lado de la mediación intercultural y, por otro lado, de la traducción e interpretación. En general, la labor de T&I se confía a personal contratado como tal en los distintos Ministerios o sus Delegaciones. En el resto de los servicios se deja tal trabajo a los mediadores, aunque carezcan de formación específica para traducir y/o interpretar, y a los voluntarios o a los acompañantes de los usuarios que siempre son ni siquiera «bilingües» en el sentido más amplio del término.

Hay determinadas zonas donde comienza a haber señales de cambio –como por ejemplo en el área norte de la CAM– a la par que aumenta el volumen de textos multilingües. Éstos podrían clasificarse en las siguientes categorías:

- a) materiales oficiales: instancias, solicitudes, contratos, impresos, etc.
- b) materiales informativos publicados tanto por las administraciones locales como por las oficinas de la administración central: folletos sobre el procesos de regularización, empadronamiento, permiso de residencia y trabajo; guías de todo tipo: sanitarias, de servicios prestados por los ayuntamientos, de los derechos del consumidor.
- c) materiales producidos por instituciones sin ánimo de lucro, ya sean ONG, sindicatos o agrupaciones o asociaciones de comunidades étnicas y de tema muy variado tales como información sobre pisos, búsqueda de trabajo, folletos sobre como utilizar el transporte público, o como enviar dinero a su país y que, en el caso de Madrid, es fácil verlos en algunas zonas en el metro, locutorios, postes, cornisas, tiendas, paredes, etc.
- d) materiales producidos por instituciones privadas que intentan captar la atención de clientes: bancos, telefonía móvil, supermercados.

Los tipos b, c, y d suelen ser materiales claramente funcionales, que surgen según las necesidades y de tiradas limitadas, perecederos y no siempre de calidad, pero sin embargo constituyen una ayuda y una muestra de esta sociedad multilingüe hacia la que nos movemos. El nuevo reto es conseguir más y de mejor calidad.

En cuanto al perfil de muchos de los llamados T&I, el estudio publicado en OFRIM (Valero Garcés 2004: 17-36) sigue siendo válido según nuestras investigaciones. Los datos obtenidos de 46 encuestas realizadas a personas que trabajan como T&I en distintos servicios públicos (SSPP). Los resultados son los siguientes:

PERFIL DEL T&I EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Son personas de edad entre 25 y 40 años que provienen de lugares diferentes, que han llegado en momentos diferentes y con grandes diferencias también en cuanto al tiempo de estancia en España que van desde varios meses hasta varios años. Prácticamente todos ellos han servido de enlace con amigos o parientes de forma voluntaria y cuando se trata de un trabajo remunerado, un 25% de los encuestados dice que lo consiguió a través de alguna ONG y en otros casos a través de algún familiar o amigo, y el 50% trabaja o ha trabajado para ONG, servicios o instituciones públicas (hospitales, escuelas, oficinas del

estado) y suelen realizar o han realizado tareas de ayuda voluntaria, frecuentemente con inmigrantes (60%) y en menor proporción refugiados con (30%).

En cuanto a su formación, poseen un nivel de formación desigual: desde personas que poseen una o varias titulaciones universitarias, hasta personas que no saben leer ni escribir en su lengua nativa. Y en cuanto al español, poseen un conocimiento general aceptable de la lengua aunque sin ninguna especialización.

PRINCIPALES DIFICULTADES DEL T&I EN LOS SSPP

Entre las dificultades relativas al uso de la lengua, los resultados de las encuestas y conversaciones proporcionan la siguiente información:

- 63,6% relata problemas para entender a sus interlocutores por falta de claridad de éstos. Gran parte del problema se halla en las dificultades para entender dialectos o acentos específicos dado que con cierta frecuencia deben interpretar para clientes de otros países diferentes del suyo de origen que hablan alguna variedad de lengua (por ejemplo, el caso del árabe en los distintos países en que es la lengua oficial, o en el caso de las lenguas de las ex repúblicas rusas y su relación con el ruso).
- 60% relata dificultades por falta de técnica o desconocimiento de habilidades para realizar su trabajo de intermediario (p.e. falta de memoria para recordar lo que han escuchado, cambio de registro, confusión de datos y fechas, etc.).
- 55% relata problemas para entender tecnicismos o palabras de un registro específico y para reproducirlas en la otra lengua.
- 50% relata dificultades para decidir el tipo de trato que corresponde: trato condescendiente hacia las personas que necesitan los servicios, mantener una posición lo más neutra posible, ceder a las presiones por parte de los proveedores de servicios, etc.
- 52% relata que siente presión e impaciencia del personal.
- 45% relata falta de familiaridad con la situación o conocimientos de las personas para las que interpretan.
- 22,7% relata sentirse afectado por la angustia y ansiedad de los usuarios/clientes.
- 18,18% relata problemas en cuanto a la temática del tema tratado.

TAREAS QUE IMPLICA O DEBERÍA IMPLICAR EL TRABAJO DEL T&I EN LOS SSPP

- 70% considera que su papel no es únicamente trasvasar la información de una lengua a otra, sino que debe explicar los trasfondos y significados de las culturas a cualquiera de las partes.

- 72% considera que, para facilitar la comunicación, debe simplificar las expresiones usadas, aunque no cree que ello implique omitir afirmaciones secundarias para evitar la pérdida de tiempo.
- 69% considera igualmente importante la explicación de tecnicismos y su aclaración.
- 64% considera que debe aclarar cualquier expresión imprecisa.
- 50% considera que parte de su trabajo es advertir y corregir equívocos producidos por desconocimiento de las lenguas o las culturas.
- 50% considera igualmente que debe resumir las declaraciones detalladas.
- 45% aproximadamente considera que, junto a la labor meramente lingüística, su trabajo implica ayuda de otro tipo: rellenar cuestionarios, formularios o informes, hacer llamadas telefónicas, redactar informes o instrucciones.... a petición de los proveedores de servicios.
- 32% considera que debe dar instrucciones al profesional sobre cómo trabajar con intérpretes.

FORMA Y METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL T&I EN LOS SSPP

El modo en el que consiguen y llevan a acabo su trabajo muestra también cierta información relevante:

- 60% suele mantener, aunque no siempre, conversaciones previas al encuentro en el que deben interpretar, y el 45% mantiene o ha mantenido en algunas ocasiones conversaciones posteriores con los clientes, y las consideran importantes. Dicho aspecto es igualmente valorado y recomendado con frecuencia por los profesionales y formadores.
- 83% interpreta después de algunas frases cortas, y sólo el 30% utiliza la toma de notas e interpreta después de intervenciones más largas, lo cual puede indicar la necesidad de recibir cierta formación sobre técnicas y estrategias para la interpretación. Únicamente el 18% interpreta o ha interpretado en voz baja mientras se habla o con la ayuda de un guión.
- 60% aproximadamente interpreta en tercera persona (p. e.: «Él/ella dice que tiene problemas de...»), y sólo el 25% utiliza la primera personas (p. e.: «Tengo problemas de...»). Los datos revelan igualmente que, a veces, tienen problemas para decidir entre el uso de la 1ª o la 3ª persona a la hora de interpretar y confusión entre el uso de tú y usted, cuando la recomendación suele ser hacerlo en primera persona para evitar confusiones y ahorrar tiempo.
- 49% relata que el cliente o personal de los servicios públicos suele dirigirse a ellos en tercera persona igualmente (p.e: «Pregúntele si...»), y únicamente el 14% se dirige al usuario directamente. Ello evidencia la falta de preparación de los proveedores de servicios o del usuario para trabajar con intérpretes.

ASPECTOS QUE VALORAN LOS T&I EN LOS SSPP

Preguntados sobre los aspectos que más valoran en su trabajo como intermediarios, –sin que ello quiera decir que los poseen, si no que más bien evidencian su carencia en muchos casos–, y por orden de preferencia, cuatro son los puntos que cabe destacar:

- 86% valora el buen dominio de las lenguas y formación específica sobre técnicas de traducción e interpretación así como el poseer una formación adecuada.
- 80% indica la necesidad de poseer ética profesional y responsabilidad propia del trabajo.
- 45% valora la necesidad de poseer estabilidad emocional
- 38% valora el recibir honorarios apropiados, aspecto hoy por hoy lejos de conseguir a menos que se profesionalice tal trabajo, lo cual implica también contar con profesionales para lo cual hace falta primero dar formación adecuada.

MEJORES OPCIONES PARA SUPERAR LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN SEGÚN LOS T&I EN LOS SSPP

Dada su experiencia y conocimiento de la realidad y los problemas de comunicación que surgen día a día en muchos centros públicos se les preguntó su opinión acerca de la calidad de la comunicación lingüística entre la población extranjera y los representantes de los servicios públicos. 51% opinaba que era poco satisfactoria.

En cuanto a las medidas que consideraban más oportunas para solucionar dicho problema a corto o largo plazo:

- 69% considera que la mejor opción es disponer de un servicio de intérpretes y/o traductores en el centro.
- 52% considera como mejor opción la asistencia directa en el idioma de los pacientes, posición bastante idealista.
- 56% considera como buena la opción de contar con el propio personal del centro que hable o conozca la lengua de los usuarios y que actúe como intérprete a nivel interno además de desempeñar su propio trabajo. Dicha opción ha sido criticada en aquellos países como EEUU, Australia, Suecia o Canadá que cuentan con una cierta infraestructura para atender las necesidades lingüísticas de los usuarios en sus centros públicos. En el caso de España, este porcentaje tan alto podría indicar la baja consideración en la que se tiene el trabajo del intérprete y/o traductor, o bien, la falta de otros recursos que hacen que éste parezca el menos malo.
- 40% considera como buena la opción de poder solicitar intérpretes del exterior según las necesidades.
- 51% considera como la opción menos adecuada el que el centro disponga de un servicio telefónico de intérpretes, resultado que contrasta con la alta valoración

que recibe esta opción y los éxitos que ha cosechado en países más avanzados que el nuestro en el tema de la comunicación con población inmigrante.

- 42% considera como la opción menos adecuada el uso de acompañantes (parientes, conocidos), opción que se da en estos momentos en índices muy altos como ya hemos comentado.

En cuanto a la valoración de posibles medidas en un futuro inmediato o a corto plazo, los resultados son los siguientes:

- 76% considera como muy importante la existencia de cursos de formación para traductores e intérpretes en las lenguas requeridas.
- 75% considera como muy importante el disponer de material informativo para los extranjeros redactado en su propia lengua y no sólo en español.
- 72% considera como muy importante la formación del personal de los servicios públicos sobre las peculiaridades culturales de los extranjeros.
- 52% considera como muy importante la creación de una red o base de datos externa en la que se puedan solicitar los servicios de traducción y/o interpretación.
- 64% considera conveniente pero no urgente la impartición de cursos de formación en los idiomas más empleados para el personal de los servicios públicos.
- 45% considera conveniente pero no urgente la creación de un servicio telefónico de intérpretes y/o traductores.
- 23% considera conveniente pero no urgente la creación de un servicio de intérpretes y/o traductores propio de cada centro.

Hasta aquí los datos recogidos en las encuestas, si bien cabe apuntar como último dato que a la pregunta de si habían recibido algún tipo de instrucción en traducción e interpretación únicamente el 30% respondió afirmativamente, aunque prácticamente todos ellos consideraban necesaria la formación.

CONCLUSIONES

Resumiendo, las necesidades crecen y con ellas los recursos para atenderlas, si bien la balanza parece desequilibrada. Y más aún en el terreno de la formación. Hay una gran necesidad de cursos, o programas de formación de especialistas lingüístico-culturales, ya sean intérpretes y traductores o mediadores que incluyan en su trabajo tareas de traducción e interpretación. En la práctica la situación es también muy similar en todas las CC.AA. Los datos apuntan que las medidas que las personas que actúan como T&I en los SSPP consideran importantes no coinciden con la realidad, y las dificultades que encuentran en su trabajo indican que es necesario seguir avanzando para conseguir el reconocimiento del T&I en lo SSPP como una profesión.

NOTAS

1. El presente trabajo se desarrolla en el marco de los siguientes proyectos de investigación: 1) «La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa y propuestas de formación» (HUM2004-03774-C02-01-FILO), y 2) la Acción Complementaria concedida por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (Referencia: HUM2004-20267-E).
2. Esta investigación no hubiese sido posible sin la labor llevada a cabo por miembros y colaboradores del grupo FITISPOs (*Formación e Investigación en Traducción e Interpelación en los Servicios Públicos*) coordinado por Carmen Valero Garcés, Universidad de Alcalá, en especial, Ivaila Krasimirova, Faten Ben Othman, Nadejda Zacón, Raquel Lázaro y Nuria Cabellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- De la Morena Fernández, J. y Valero Garcés, C. 2004. «Comunicación médica con la población inmigrante sin fluidez en la lengua de contacto». *Revista Clínica Española*, Volumen: 205, nº 6, 287-289.
- De la Morena Fernández, J. y Valero Garcés, C. (ed.) 2005. *Guía Básica Multilingüe de Atención al Paciente*. Guadalajara: Ferloprint
- La Verdad Digital*, <http://servicios.laverdad.es/albacete/pg040621/prensa/noticias/Albacete/200406/21/ALB-REG-319.html>, junio 2004, Albacete.
- <http://jccm.es/educacion>
- http://sescam.jccm.es/web/gaptalavera/atss-inmig/IM_A4_entrev_clinica.pdf
- <http://www.aedhe.es>
- http://www.comadrid.es/cservicios_sociales/dg_inmigración/plan.htm
- <http://www.madrid.org/emsi>
- <http://www.eduso.net>
- El Mundo*, 18 de marzo 2006: 6
- El País*, 29 noviembre de 2001
- El País*, 8 octubre de 2003
- El País*, 4 de noviembre de 2004
- El País*, 17 abril 2005
- El País*, 28 abril 2005
- Martínez Lanzán, G. 2005. «Interpretación social en Zaragoza» en Valero Garcés, C. (eds.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas / Translation as mediation or how to bridge Linguistic and cultural gaps*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad: 57- 65.
- Mulanga, I. 2003. «Organización y funcionamiento del Servicios de Traductores e Intérpretes (SETI) del Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado español (COMRADE) en Valero Garcés (ed.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Actualización, contextualización y futuro*. Granada: Comares: 201-206
- OFRIM boletín. «Traducción e Intèrpretes». Sección Cuaderno de Notas / Social. marzo de 2005: 14-17.

- Sales Salvador, Dora (2005). «Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España», en *Translation Journal*, vol. 9, no. 1, January 2005. Publicación electrónica accesible en: <http://accurapid.com/journal/31mediacion.htm>
- Valero Garcés, Ayala, C. y Gallego, V. 2005. «Atendiendo a la diversidad: Educación y Comunicación» en Valero Garcés, C. (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad: 48-56.
- Valero Garcés, C. y Lázaro Gutiérrez, R. 2004. «Estudio empírico sobre la comunicación entre personal sanitario y pacientes inmigrantes» en Serra, N. C. y Paludàrias, M. P. (eds.) *Actas del IV Congreso sobre la Inmigración en España: Ciudadanía y Participación*. Universitat de Girona: Servicio de Publicaciones (publicación en CD).
- Valero Garcés, C. 2003. «Soñé con una melodía y escuché voces dispersas. Barreras en la comunicación ínterlingüística en los centros de salud» en Valero Garcés, C. y Mancho, G. (eds.) *Discursos (Dis)Con/Cordantes: Modos y formas de comunicación y convivencia*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones: 89-109.
- Valero Garcés, C. 2004. «Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones». *OFRIM, Suplementos-II*, Junio 2004: 17-36.
- Valero-Garcés, C. «Estudio para determinar el tipo y calidad de la comunicación lingüística con la población extranjera en los Centros de Salud». *OFRIM*, 2000, 44, 117-132.