

## BARRERAS LINGÜÍSTICAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN CATALUÑA: LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Carmen Bestué, Sofía García-Beyaert, Begoña Ruiz de Infante  
Grupo de Investigación MIRAS, Universidad Autónoma de Barcelona  
[carmen.bestue@uab.cat](mailto:carmen.bestue@uab.cat) — [sofia.garcia@uab.es](mailto:sofia.garcia@uab.es) — [bruizdeinfante@yahoo.es](mailto:bruizdeinfante@yahoo.es)

Recibido: 22/07/2011

Aceptado: 26/11/2011

### Resumen

El presente artículo tiene por objeto ofrecer un análisis sobre la cuestión de la comunicación interlingüística en los servicios públicos en Cataluña. Las reflexiones que en él presentamos se basan en los resultados de un estudio realizado a través de encuestas a trabajadores de los servicios públicos. Los datos recabados nos ofrecen una visión informada de la percepción que los propios trabajadores tienen acerca de la problemática situación de dificultad comunicativa con los usuarios por causa de barreras lingüísticas y culturales. Nos permiten conocer asimismo, las diferentes estrategias a las que recurren para solventar el problema y en particular, nos permiten analizar la visión que tienen los trabajadores encuestados acerca de la comunicación cuando interviene una tercera persona, ya sea ésta un familiar o allegado de otro tipo, voluntarios, o un profesional de la interpretación y/o la mediación.

**Palabras clave:** barreras lingüísticas, interpretación en los servicios públicos, mediación intercultural, trabajadores de los servicios públicos

LANGUAGE BARRIERS IN PUBLIC SERVICES IN CATALONIA: THE PROVIDERS' PERCEPTION

### Abstract

The aim of this paper is to provide an analysis on the topic of intercultural communication in the public services in Catalonia. The study is based on the results of a survey conducted among public service providers. The data from this survey offer informed knowledge of the perception that providers themselves have regarding the problematic situation where communication with service users is hindered by the presence of linguistic and cultural barriers. They also provide us with information regarding the different strategies resorted to by providers to overcome this obstacle. In particular, we obtain interesting insights about the perspective that the providers surveyed have regarding communication when a third person intervenes; whether this person is a family member or a friend, a volunteer or a professional interpreter or mediator.

**Keywords:** language barriers, interpreting in the public services, community interpreting, intercultural mediation, service providers

## 1. Introducción y estado de la cuestión

Con la finalidad de obtener datos empíricos sobre la percepción que desde los servicios públicos (en adelante SSPP) se tiene de las barreras de comunicación con los usuarios por motivos lingüísticos o culturales, durante el año 2009 el grupo de investigación MIRAS (*Mediació i Interpretació: Recerca a l'Àmbit Social*) de la Universidad Autónoma de Barcelona llevó a cabo unas encuestas entre trabajadores de estos servicios. La investigación se realizó mayoritariamente entre trabajadores de centros educativos y de organismos autonómicos relacionados con la educación aunque también se recopiló información sobre centros sanitarios, todos ellos dentro de la Comunidad Autónoma de Cataluña.

Este trabajo forma parte de un proyecto más amplio del grupo MIRAS con financiación de la Agencia Catalana de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación (AGAUR), así como de la Secretaría de Inmigración de la *Generalitat de Catalunya*. Dicho proyecto ha sido desarrollado bajo el nombre *Traducción e Inmigración: la formación de traductores e intérpretes para los servicios públicos, nuevas soluciones para nuevas realidades*.<sup>1</sup> El objetivo del grupo MIRAS, al cual las autoras están vinculadas, es investigar la traducción y la interpretación en el ámbito social con la finalidad de contribuir a la consolidación real y efectiva del perfil profesional de la figura del intérprete-mediador y diseñar una formación reglada de traducción e interpretación adaptada al ámbito de los SSPP y a la realidad local.

En este artículo presentamos el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron entre los trabajadores de los SSPP. Son numerosos los estudios que, en este mismo ámbito, se han orientado hacia una investigación empírica que utiliza diferentes tipos de encuestas como metodología para recoger datos que permitan describir los diferentes aspectos de la interpretación y la mediación intercultural (véase, por ejemplo, Ortega, Abril y Martín 2009; Valero y Lázaro 2008; González y Arzumendi 2008, Pöchhacker 2000; Mesa 2000). Sin embargo, la particularidad del estudio llevado a cabo por el grupo MIRAS consiste en que no se ha centrado en un único entorno de trabajo (aunque se ha dejado de lado, por el momento, el entorno judicial por su especial idiosincrasia) y, sobre todo, en la captación de la percepción que de la comunicación interlingüística tienen los tres agentes que participan en la misma: intérprete-mediador, usuario y administración (para una visión global de la investigación véase, Arumí, Gil-Bardají y Vargas-Urpi (2011)). Tal como hemos indicado, el trabajo que aquí presentamos muestra los datos recogidos sobre la perspectiva que de las barreras lingüísticas tienen los trabajadores de los SSPP.

El análisis de los datos obtenidos con las encuestas realizadas nos permitirá reflexionar sobre el grado de sensibilización que desde los SSPP se tiene sobre la figura del intérprete-mediador. Nos apoyaremos para ello en el trabajo pionero que en este ámbito realizó Ozolins (2000) y también en el desarrollado por Abril (2006:95). Una vez superada dicha fase, indagaremos sobre los diferentes tipos de interpretación y mediación con la que se encuentran los trabajadores de los SSPP, que incluyen prestaciones próximas

a las descritas como “natural interpreting” por Pöchhacker (2004:22) y Iliescu (2007). Con respecto a las competencias que tiene que reunir el intérprete-mediador nos hemos apoyado en el trabajo de Sales (2005) quien destaca la importancia de la competencia cultural y la necesidad de una formación específica para este colectivo.

En los siguientes apartados explicamos el proceso y características de nuestra investigación; exponemos la percepción que tienen los trabajadores de los SSPP de nuestra muestra respecto de los problemas de comunicación que encuentran con sus usuarios; analizamos las estrategias a las que suelen recurrir para solventarlos y, tratamos, en particular, el recurso a intérpretes-mediadores en este proceso de comunicación y la relación de colaboración que se establece con los trabajadores de los SSPP. Además de presentar los resultados obtenidos a través de las encuestas abordamos, a lo largo de los apartados que conforman el epígrafe 3, reflexiones fruto del análisis de los datos recopilados.

## **2. Descripción de la investigación y de la metodología**

A lo largo del año 2009 realizamos más de setenta y cinco encuestas entre trabajadores del sector médico-sanitario y educativo mediante cuestionario escrito. Concretamente estos últimos representaron el 90,7% de los encuestados mientras que el 9,3% de la muestra restante correspondió a trabajadores de hospitales y centros de salud.<sup>2</sup>

Todos los trabajadores encuestados son originarios del estado español y la franja de edad más representada se halla entre los 30 y los 50 años, a la que pertenecen el 69,4% de los encuestados. En esta muestra las mujeres encuestadas representan el 80% de la población, lo que no resulta extraño ya que se trata de servicios en los que la presencia femenina es muy importante. Por otra parte, el 90,7% de los encuestados llevaba más de 5 años en el ejercicio de su profesión en el momento de la encuesta. Este último dato ha resultado ser de gran relevancia ya que nos ha permitido trabajar con una muestra de encuestados que ya se había visto confrontada en su actividad profesional a barreras de comunicación motivadas por diferencias lingüísticas o culturales.

Con respecto a la formación académica de los encuestados, como era de esperar, el 94,7% ha cursado estudios universitarios, de los cuales un 24% ha realizado incluso estudios de postgrado o doctorado. El 4% de los encuestados ha estudiado FP medio o superior. De los que han realizado estudios de postgrado, el 79% son mujeres y el 21% hombres.

La lengua mayoritariamente utilizada por los empleados de los SSPP en su trabajo ha resultado ser el catalán. Así, el 78,6% afirma utilizar únicamente el catalán mientras que solo el 4% de los encuestados dice utilizar únicamente el castellano. Un 10,6% afirma utilizar ambas lenguas indistintamente en su trabajo.

Un porcentaje muy significativo de los encuestados manifiesta poseer conocimientos de otras lenguas utilizadas en caso de necesidad (el 38,6%) para comunicarse con los usuarios. Sin embargo, en el 73,3% de los casos se trata de lenguas europeas y, en concreto, las lenguas más utilizadas por nuestros encuestados son, según su testimonio,

el inglés, el francés y el italiano. La única lengua recogida no perteneciente a la familia de lenguas indoeuropeas es el árabe, utilizada por un único trabajador de la muestra. Evidentemente, estos conocimientos lingüísticos no permiten cubrir las necesidades de comunicación que surgen en los ámbitos de trabajo de los encuestados debido a que una gran parte de la población emigrante que llega a nuestro país por motivos económicos, y que presenta problemas de barrera lingüística y cultural, procede de países como Marruecos, Rumanía, China y Pakistán<sup>3</sup>.

Como en todo trabajo de campo, una de las partes más difíciles consistió en localizar a los trabajadores de los SSPP habituados a trabajar con intérpretes para comunicarse con los usuarios. A tal fin, para acceder a los profesionales del ámbito educativo, contactamos con los directores de los servicios territoriales de educación, dependientes de la Generalitat de Cataluña y éstos nos pusieron en contacto con los coordinadores y asesores en LIC (Lengua, Interculturalidad y Cohesión social)<sup>4</sup>, los cuales resultaron ser la figura clave para localizar las escuelas catalanas que trabajan habitualmente con intérpretes. Por otra parte, con respecto al ámbito médico-sanitario, los datos fueron obtenidos en el Hospital de Belvitge y en el *Departament de Medicina Tropical* del Centro de Atención Primaria de Drassanes, ambos de la provincia de Barcelona.

El método de trabajo de partida consistió en la elaboración de cuestionarios destinados a recoger la información de los agentes implicados. El cuestionario se plasmó en 27 preguntas que abordan tanto la situación general (existencia o no de problemas de comunicación en el servicio ofrecido y proporción estimada de los casos de incidencia comunicativa), como aspectos de casuística. Interroga acerca de temas como la manera en que transcurre la entrevista en caso de barrera y las soluciones a las que se recurre, la efectividad de la intervención (ya sea ésta a través de un allegado del usuario, a través de voluntarios o a través de un profesional de la interpretación y/o la mediación) y las expectativas que tienen los trabajadores de la administración cuando recurren a la ayuda de una tercera persona para comunicarse. Algunas de las preguntas se formularon con carácter semiabierto, para poder recoger explicaciones libres así como las opiniones y valoraciones personales de los encuestados. Estos últimos datos nos han permitido completar e interpretar los datos meramente cuantitativos obtenidos en las preguntas cerradas. Esta metodología de trabajo, como ya se ha indicado en la introducción, fue diseñada por el grupo de investigación MIRAS tomando como punto de partida los modelos ya contrastados y utilizados por Valero y Lázaro (2008), aunque también se consultaron otros trabajos como los ya citados, Ortega, Abril, Martín (2009) y González y Auzmendi (2005), entre otros.

El análisis de los datos se llevó a cabo con un enfoque mixto. Por una parte, con una perspectiva cuantitativa, se trataron los datos con el programa estadístico SPSS, utilizado por el Servicio de Estadística de la Universidad Autónoma de Barcelona. Este sistema nos permitió tratar la muestra, definir las relaciones internas entre los datos y, en su caso, darles validez. En cuanto a las preguntas que comportaban valoraciones numéricas, se han calculado las estadísticas descriptivas (media, mediana, máximo, mínimo y desviación estándar) lo cual nos ha permitido una aproximación sintética a

la información recabada. En este artículo presentaremos los porcentajes de respuestas calculados sobre el número total de encuestas recogidas (el número de integrantes de la muestra); en algunos casos, nos hemos encontrado con un porcentaje de respuestas en blanco y éstas no han sido restadas del total al interpretar los resultados. En cuanto a las respuestas de elección múltiple, los encuestados podían siempre escoger tantas respuestas como quisieran, de tal manera que las respuestas obtenidas no se interpretan en ningún caso como excluyentes de las demás respuestas ofrecidas. Por lo que respecta a las respuestas abiertas, hemos aplicado un enfoque más cualitativo y hemos procedido a analizarlas y categorizarlas para poder definir los contenidos de las respuestas en función de los parámetros marcados.

### 3. Análisis de los resultados

#### *3.1. La percepción de los trabajadores de los servicios públicos sobre la comunicación con usuarios con conocimiento limitado de las lenguas oficiales de Cataluña.*

En este apartado presentamos la percepción que, sobre la existencia o no de problemas de comunicación, tienen los trabajadores de los SSPP en la prestación de sus servicios a usuarios que tienen un dominio limitado de las lenguas de la administración. Seguidamente examinaremos las soluciones propuestas por los trabajadores de los SSPP para solventar los problemas de comunicación y nos centraremos en el tema de las competencias a la hora de asumir la responsabilidad de aportar dichas soluciones. Finalizaremos el apartado haciendo un análisis exhaustivo de las estrategias para la comunicación utilizadas por los encuestados de la muestra.

##### 3.1.1. Sobre el reconocimiento de los problemas de comunicación

La percepción de nuestros encuestados respecto de las necesidades de comunicación en el curso del ejercicio de su profesión con usuarios que tienen limitaciones lingüísticas tanto en castellano como en catalán, parece confirmar las necesidades que los propios colectivos de trabajadores públicos han detectado y vienen denunciando en los últimos años. En efecto, el 90,7% de los encuestados considera que ha aumentado el número de usuarios que no dominan dichas lenguas y el 78,1% de los encuestados señala que tiene problemas para comunicarse.

No son sorprendentes estos resultados teniendo en cuenta la nueva realidad demográfica de Cataluña. Más allá de la consonancia con los datos sobre flujos migratorios y la procedencia de la población inmigrante a los que ya hemos hecho alusión, estos datos confirman la conciencia de la existencia de un problema por parte de los proveedores. En este sentido, si tomamos el modelo de análisis propuesto por Ozolins (2000), desarrollado en mayor profundidad por Abril (2006:95), podemos considerar que los trabajadores de los SSPP entrevistados coinciden en dar por superada la fase de

negación de la necesidad de interpretación en los servicios públicos. Con toda probabilidad, la sensibilidad de los trabajadores de los SSPP ante los problemas de comunicación encontrados viene motivada, en gran medida, por el impacto negativo que dichos problemas puedan tener en el grado de satisfacción del servicio que ofrecen los encuestados.

### 3.1.2. Sobre la naturaleza de los problemas de comunicación

Mientras que el problema lingüístico queda claramente reflejado por la casi totalidad de los encuestados (el 94,7%) como la razón principal de las dificultades que se encuentran en la comunicación con los usuarios, los encuestados que, en cambio, destacan el problema cultural como una importante fuente de problemas comunicativos representa únicamente el 46,7%. Contrariamente a lo que se podría pensar si comparásemos estos dos datos sin mayor detenimiento, no podemos concluir que la mayoría de los problemas de comunicación se reducen a una barrera de tipo exclusivamente lingüístico. De hecho las barreras de tipo cultural muchas veces no se hacen aparentes hasta que la barrera lingüística no ha sido solventada.

En nuestra opinión, la propia barrera lingüística, como primera barrera de comunicación y de acceso a la cultura y a la cosmovisión del otro, sería pues un impedimento más para el desarrollo de la deseable “competencia cultural” que surge, entre otras cosas, del intercambio entre personas de valores y tradiciones diferentes. La competencia cultural aparece en el contexto de la psiquiatría hace más de tres décadas y, concretamente se ha hecho un hueco como concepto en el desarrollo de medidas de eficiencia de los servicios de salud en Norteamérica desde hace algo más de dos décadas. Se refiere a la habilidad de un determinado servicio público o de sus trabajadores para ofrecer un servicio efectivo a personas de diferentes culturas, y de su capacidad, por tanto, de lograr una interacción satisfactoria con dichas personas. La competencia cultural implica una conciencia de la propia concepción del mundo, una actitud determinada hacia las diferencias culturales, el conocimiento de diferentes prácticas culturales y visiones del mundo y habilidades para el contacto entre culturas. En palabras de Sales (2005) “el mediador tiene que tener siempre presente un cierto número de datos de la sociedad y la cultura a la que pertenece el interlocutor inmigrante: estructura familiar y de parentesco, religión, y, por ejemplo, en ámbitos sanitarios, su percepción de lo que es salud y enfermedad y la representación del cuerpo en su cultura. Es decir, que quien media necesita poseer una formación (continua) en cuanto a aspectos culturales de los grupos con los que trabaja, documentándose de forma contrastada y especializada”.

En este sentido, nos parece digna de mención aquí una de las respuestas abiertas recogidas en nuestra encuesta, ya que si bien se trata de un dato aislado, refleja una situación con la que nos encontramos a menudo en nuestras experiencias sobre el terreno. Por falta de competencia cultural, algunos trabajadores podrían tener la sensación de que los usuarios se refugian en las dificultades comunicativas para no responder a sus peticiones. Así, entre las explicaciones de incomunicación encontramos la siguiente: “*Económicas. En algunos casos, cuando se habla de tener que pagar para las*

*excursiones, la cuota del AMPA, el material... dicen que no entienden lo que se les dice o hacen como si no hubieran escuchado nada*"<sup>5</sup>. Por lo general, estas percepciones están ligadas a la existencia de prejuicios por parte del trabajador. En este sentido, el papel del intérprete-mediador puede resultar crucial para desenmascarar la complejidad de una situación aparentemente sencilla. Un ejemplo de "buenas prácticas" en la intervención en este caso podría incluir fomentar explicaciones sobre en qué consiste cada gasto, el porqué del coste y la obligatoriedad o no del mismo, a qué se refieren las siglas AMPA o la posibilidad, en caso de dificultad económica, de tener algún tipo de ayuda o de realizar el pago a plazos.

Dependiendo del país de origen del usuario y, sobre todo, de su nivel cultural o de la clase socioeconómica de la que proceda en el país de origen, las necesidades para que la comunicación sea efectiva pueden ser más que diversas e invitan por lo general al intérprete-mediador a valorar el grado de incidencia en el aspecto de la mediación. Se entiende en este caso la mediación como el fomento de un trasvase continuo de conocimientos culturales y una labor encaminada a lograr dichos trasvases (que pueden abordar claroscuros en campos tan amplios como la organización familiar y social, el sistema escolar, el sistema sanitario, el judicial, la organización laboral, el sistema económico e impositivo, etc.). En muchos casos, dada la etapa de evolución hacia la multiculturalidad en la que se encuentran las instituciones, sus trabajadores y la sociedad en general, una labor de interpretación que se desentienda estrictamente de posibles malentendidos o que mantenga las distancias, probablemente no permita responder a las necesidades detectadas para la transmisión de información efectiva.

### 3.1.3. Sobre la responsabilidad en la solución de los problemas de comunicación

A la hora de analizar los datos ofrecidos por los encuestados sobre las posibles soluciones a la problemática de comunicación en los SSPP, y pese a que en la encuesta no se hace explícita ninguna pregunta sobre la asunción de responsabilidades, el tema de la responsabilidad ha quedado patente. Los encuestados plantean soluciones diversas que apuntan a ejercicios de responsabilidad por parte de la administración, de los usuarios, e incluso de los propios servidores públicos. A continuación procedemos a presentar los resultados.

A la pregunta abierta en la que se piden soluciones para mejorar la comunicación entre los trabajadores de los SSPP y sus usuarios que no hablan las lenguas oficiales de Cataluña, contestaron 44 de los encuestados, es decir, el 58,7%. De ellos, 34 sujetos indicaron que la responsabilidad de mejorar la comunicación entre proveedores y usuarios recae sobre la propia administración pública, concretamente en lo que se refiere a la organización y gestión de los servicios de traducción, interpretación y mediación, lo que incluiría también la evaluación de estos servicios.

Todas las soluciones recogidas, tanto desde el punto de vista organizativo, de financiación, como de control de calidad parecen apuntar a la administración pública como responsable de su ejecución y se pueden clasificar en cuatro grandes bloques:

- a) poder contar con un mejor servicio de mediación-interpretación, que sea más ágil, más rápido que el actual, y de más fácil acceso (se reivindica que haya menos limitaciones en cuanto al número de veces que se puede solicitar). Este bloque hace referencia a la calidad, a la organización y a la puesta en marcha de nuevos protocolos de acceso a los servicios de traducción, interpretación y mediación;
- b) la disponibilidad de un mayor número de intérpretes-mediadores con una formación sólida que domine no sólo las lenguas, sino los diferentes aspectos culturales relacionados con sus lenguas de trabajo. Este bloque de soluciones también apunta a la contratación y a la calidad del servicio de traducción pero plantea además de lleno la necesidad de formación y evaluación de los profesionales dedicados;
- c) la conveniencia de crear un cuerpo de intérpretes-mediadores para los centros oficiales, o bien a nivel del centro (sobre todo en el caso de los hospitales y centros sanitarios), o a nivel territorial para atender la demanda de todos los SSPP. Este tipo de solución, se refiere a la necesidad de optimizar las formas de organización de los servicios de traducción, mediación e interpretación e incluso, a la necesidad de especialización de dichos intérpretes-mediadores, concretamente de aquellos que trabajan en ámbitos de gran especificidad, como puede ser el sanitario;
- d) utilización de medios técnicos tales como la creación de un servicio de mediación-interpretación por vía telefónica, por Internet o incluso la disponibilidad de aparatos de traducción automática. Este bloque de soluciones es el que menos se ha recogido y en las propias respuestas se indica la posible dificultad por parte de los usuarios a la hora de utilizar estas tecnologías.

Cabe indicar que tan sólo uno de los encuestados respondió que solicita “*que vengan acompañados por un pariente (amigo que hable catalán-castellano)*” con lo cual observamos que por lo general los trabajadores de los SSPP muestran una clara preferencia por la utilización de los servicios de traducción, interpretación y mediación profesionales vinculados a la administración de forma contractual.

Tan solo una minoría de los encuestados formuló propuestas que hacen recaer la responsabilidad de la comunicación lingüística sobre el propio usuario (alrededor del 7%). En estos casos, los encuestados abogan por fomentar los cursos de lengua catalana para adultos, cursos específicos y funcionales, o por la obligatoriedad de aprender alguna de las lenguas oficiales, lo que también implicaría a los departamentos de la administración pública como responsables de ofrecer posibilidades de aprendizaje de las lenguas oficiales. Asimismo se sugirió en uno de los casos, la necesidad de incentivar desde el propio centro escolar la creación de parejas lingüísticas<sup>6</sup> para favorecer la práctica de las lenguas oficiales entre el colectivo de personas procedentes de otros países.

Dos de los encuestados mencionaron en la opción de respuestas abiertas la “*adaptación al país en el que viven*”. Interpretamos que, entre muchos otros aspectos, esto abarca la lengua y centra la responsabilidad, de forma exclusiva, en el usuario.



Por último, y reconociendo la importancia de desarrollar la competencia cultural a la que hacíamos referencia anteriormente, otros dos trabajadores de los SSPP indicaron la necesidad de que los propios enseñantes sean capaces de abordar las diferencias culturales. Para ello proponían cursos que proporcionen más información y formación a los maestros sobre la realidad sociocultural de los inmigrantes y sus hijos; formación sobre la realidad intercultural y la cohesión social, así como cursos a los inmigrantes sobre el sistema educativo catalán. Este tipo de solución que le otorga importancia al trasvase de conocimientos culturales, implica a todos los que intervienen en el acto de comunicación: los trabajadores de los SSPP y sus usuarios. De nuevo, la administración pública quedaría implicada desde el punto de vista organizativo y de financiación, a la hora de ofertar este tipo de cursos específicos enfocados a la formación de sus empleados en el terreno cultural.

### ***3.2. Estrategias de comunicación ante las barreras lingüísticas y culturales en los servicios públicos***

En la encuesta se proponía una serie de estrategias para resolver los problemas de comunicación y se invitaba a los encuestados a seleccionar las que utilizan de forma más habitual. Por una parte, se les invitó a elegir estrategias que conllevan la intervención de terceros, ya sean profesionales o familiares y amigos y, por otra parte, otros recursos que no conllevan la intervención de una tercera persona. Los encuestados podían seleccionar las estrategias propuestas de forma totalmente libre y algunos, por ejemplo, seleccionaron varias de las opciones a la vez.

La estrategia claramente mayoritaria entre los encuestados fue el recurso a la intervención de terceros. Así, el 78,7% de los encuestados recurre a familiares y/o amigos y esta solución se combina con la utilización de intérpretes-mediadores, seleccionada por el 60% de los trabajadores.

El hecho de que se recurra mayoritariamente a la intervención de terceras personas no profesionales, vinculadas al usuario por lazos de sangre o de amistad, nos hace preguntarnos acerca del motivo: ¿se trata de una preferencia del usuario o es la falta de traductores e intérpretes presenciales o telefónicos en los SSPP lo que motiva que el recurso más utilizado sean los familiares y amigos? Basándonos en la observación directa y la experiencia en el terreno<sup>7</sup>, podemos decir que en muchos casos son los propios usuarios quienes, ante una posible reunión o cita en el centro escolar o sanitario, recurren a personas adultas que han de dejar sus obligaciones profesionales o de otro tipo, o bien a menores en edad escolar que acaban faltando al centro de estudios para realizar una prestación que, en ningún caso, puede ser considerada como una mediación-interpretación propiamente dicha sino como un “acompañamiento-favor”.

La figura del “acompañamiento-favor” que hemos podido detectar en nuestra investigación se añade a otras figuras de interpretación y mediación no profesional descritas en otros trabajos. Pöchhacker (2004:22) identifica la figura del “*natural interpreting*” o “*lay interpreting*” cuando la interpretación se lleva a cabo por personas bilingües

sin una formación especial para llevar a cabo la tarea. En general, los casos descritos por Pöchhacker corresponden al entorno sanitario y los intérpretes naturales son otros trabajadores del centro sanitario que, por estar ya integrados en la cultura del país de acogida, no sólo poseen los conocimientos lingüísticos sino también los específicos del entorno donde trabajan. En un estudio más reciente Iliescu (2007) destaca la particular situación de los emigrantes rumanos en España quienes por no tener trabajos cualificados carecen de personas de su comunidad que respondan a este perfil del “*natural interpreting*”. En la mayoría de los casos con los que nos hemos encontrado en nuestra investigación, así como en nuestra práctica profesional, los intérpretes-mediadores no profesionales corresponden al mencionado “acompañamiento-favor”: los usuarios que se ven obligados a confiar en personas de su entorno familiar o social porque carecen de otros recursos para acceder a los SSPP. Esta situación provoca una casuística que va desde la previsible falta de confidencialidad hasta la posible deuda moral o económica para el propio usuario. Se trata por tanto, en muchos casos, de soluciones poco convenientes y esto nos lleva a pensar que la escasez de servicios de interpretación y mediación profesionales tiene consecuencias que recaen más allá del bienestar del propio usuario o del trabajo del servidor público; recaen sobre terceras personas.

Bien es cierto (y de nuevo, en base a la observación práctica) que el usuario de origen extranjero que precisa de la intervención de terceros estará probablemente deseando que dichas personas sean lo más próximas a su persona. Con frecuencia el tercero es un familiar directo, su propio cónyuge o sus hijos, a los que el usuario/a puede llegar a percibir como auténticos artífices de la liberación de la cárcel que supone para él/ella ese idioma extranjero. Ahora bien, debemos considerar que en las situaciones de potencial conflicto de intereses, muchas de ellas difíciles de detectar, el usuario y/o el trabajador público sensibilizado se decantará probablemente por el recurso a intérpretes o mediadores profesionales cuyo código deontológico dicta la imparcialidad y la confidencialidad, y cuya profesionalidad incluye el conocimiento de ambas culturas y del funcionamiento de los SSPP.

Tendremos ocasión de hablar más extensamente de la intervención de terceras personas para facilitar la comunicación en el siguiente apartado. Seguimos en esta sección con el análisis de las estrategias empleadas para salvar las barreras de comunicación. El segundo tipo de estrategia mayoritariamente seleccionado es la utilización de las lenguas oficiales, el catalán o el castellano, en versión simplificada. Esta opción de comunicación ha sido seleccionada por un 74,7% de los proveedores. También los usuarios de los servicios públicos que contestaron a una encuesta análoga que formó parte del estudio más amplio en el que se enmarca la presente investigación seleccionaron mayoritariamente esta opción: el 73% de los encuestados (Minett, Onos y Ugarte, en prensa). A la hora de analizar este dato se debería valorar en un primer plano la voluntad de autonomía lingüística del ser humano, de la que no son excepción los proveedores de los SSPP. La intervención de terceras personas en la comunicación no deja de ser una forma de mediatizar la relación entre el empleado del servicio público y el usuario, por “invisible” que desee ser el intérprete o imparcial que logre ser el

mediador. Lo que desearía el usuario, sin duda, es poder comunicar directamente con el servidor público expresándose directamente con sus propias palabras, dar a conocer su actitud ante las diferentes situaciones. Por su parte, el trabajador público, desearía que su intervención fuese directa, lo cual haría su trabajo mucho más ágil y efectivo. Este deseo de comunicar tan directamente como sea posible permite contradecir las posturas que defienden que la implantación de servicios de traducción e interpretación en los SSPP pueden resultar un obstáculo a la integración lingüística de los usuarios extranjeros.

Además de la opción de seleccionar la intervención de terceras personas y la utilización de las lenguas oficiales (el catalán o el castellano) en versión simplificada; los trabajadores de los SSPP también tenían la posibilidad de seleccionar otros tipos, medios o soportes de comunicación destinados a mejorar la interacción con los usuarios. La opción más utilizada en este caso resultó ser la comunicación no verbal por “señas” (54,7% de los encuestados la seleccionan), seguida por el mensaje verbo-visual, siendo un 29,3% de los encuestados los que dicen comunicar o mejorar la comunicación a través de “dibujos o notas”. Por último, entre las soluciones menos seleccionadas están las que se englobarían dentro de la comunicación verbal escrita, como el “material informático” (20%) y las “guías o pósters multilingües” (12%).

### ***3.3. Comunicación mediada***

Mediante el término ‘comunicación mediada’<sup>8</sup> queremos englobar aquí el conjunto de situaciones en las que la presencia de una tercera persona vehicula la interacción entre las dos partes que necesitan comunicar entre sí (dejamos a un lado en este apartado las demás consideraciones, estrategias y reacciones ante la comunicación interlingüística e intercultural de las que veníamos hablando). Como ya hemos visto en apartados anteriores, la intermediación que se impone a menudo de manera natural ocurre con mayor o menor grado de profesionalización en función de los recursos disponibles. Queremos hablar de la comunicación mediada dando cuenta de su diversidad. Así, en este apartado nos interesaremos por situaciones de acompañamiento-favor, es decir, como explicábamos antes, el recurso a familiares o amigos, así como a situaciones en las que es el propio servicio público el que cuenta con la participación de intérpretes-mediadores que pueden ser tanto voluntarios como profesionales. En concreto, veremos el grado de satisfacción que muestran los trabajadores encuestados, el impacto de la mediación lingüístico-cultural sobre el propio servicio público prestado y, más adelante, examinaremos las preferencias que los trabajadores de los SSPP tienen con respecto a la propia persona del intérprete-mediador y el tipo de colaboración que se suele establecer.

#### **3.3.1. Grado de satisfacción en situaciones de comunicación mediada**

Por lo general, las encuestas realizadas indican que los trabajadores de los SSPP se muestran satisfechos ante una situación de comunicación mediada, sin que se perciban

grandes diferencias en los datos entre las situaciones en que intervienen profesionales y las situaciones en las que intervienen voluntarios, familiares o amigos; aunque sí destaca un grado de satisfacción ligeramente superior en este último caso. Lo vemos en detalle a continuación.

Las encuestas preguntaban acerca de la preferencia ante las siguientes posibilidades: a) que la tercera persona sea un familiar o un amigo, b) que se recurra a un intérprete-mediador voluntario, c) que el intérprete-mediador que interviene sea un profesional. El grado de satisfacción que recogen las respuestas analizadas es ligeramente superior cuando el mediador es un familiar y/o amigo (69,3%) que cuando se trata de profesionales (62,7%). Este dato no puede ser considerado de forma aislada como un mero índice de preferencia de los mediadores no profesionales sobre los profesionales. Proponemos ponerlo en relación con las reflexiones fruto de los datos analizados en el apartado 4 de este artículo, donde hemos visto que la estrategia a la que se recurre mayoritariamente en los centros educativos y sanitarios encuestados es la de contar con la ayuda del acompañamiento-favor, y donde sugeríamos que dicha situación podría explicarse por la escasez de servicios profesionales disponibles.

En nuestra opinión, lo que indican estos datos es que las personas entrevistadas han llegado a un importante grado de acomodo con los recursos de los que disponen y por ello muestran un grado de satisfacción bastante aceptable incluso cuando la mediación se produce a través de familiares o amigos. Si bien en general el grado de satisfacción reconocido es mayor en el caso de la intervención de familiares o amigos, cuando se pregunta por la satisfacción respecto de la tarea concreta de traducción los resultados concedidos a los profesionales suelen ser superiores. Por otra parte, cuando se pregunta concretamente acerca del nivel de comunicación conseguido con los usuarios, en una situación de mediación realizada a través de familiares o amigos, poco más de la mitad de los entrevistados selecciona la opción “comprendo y me hago comprender” (el 52%) y un número significativo de los encuestados (el 44%) reconoce que no siempre llegan a entenderse.

En el espacio ofrecido como campo abierto para hacer comentarios, hemos podido recoger, en el caso de la intervención de familiares o amigos, diferentes inquietudes relativas a la confidencialidad, la cualificación del tercero o la imparcialidad. En efecto, en función del tipo de información que se comparte durante el intercambio, la confidencialidad se puede ver seriamente en peligro cuando se acude a la intervención de familiares o amigos. Otros comentarios cuestionan la cualificación de la persona para realizar la tarea por no tener el nivel de idioma deseable. Sin embargo los comentarios recogidos en torno a la imparcialidad del tercero tienen tanto una lectura positiva (“*nos facilitan información*”) como negativa (“*transmiten lo que ellos quieren*”), llegando a suponer incluso una traba para la comunicación (“*a veces, y aunque sin mala intención, ocultan información*”). Se recogen situaciones parecidas cuando los intérpretes-mediadores son voluntarios. En particular, algunos comentarios apuntan a la ausencia de imparcialidad así como a consideraciones relacionadas con la dificultad de mantener el derecho de confidencialidad del usuario.

Finalmente, a pesar de registrar índices de satisfacción inferiores, los comentarios obtenidos sobre la intervención de intérpretes-mediadores profesionales son por lo general muy positivos y destacan cualidades como la profesionalidad, la objetividad, la imparcialidad y la capacidad de transmitir información complementaria. Sin embargo, también hemos recogido algunos testimonios que manifiestan que *“en algún caso no son suficientemente profesionales”* o que dan cuenta de la dificultad de disponer de este servicio: *“cuesta poder tenerlos, las veces que hemos utilizado el servicio ha ido bien...”*.

Al preguntar a los encuestados acerca de la exactitud de la interpretación, tanto en el caso de los familiares/amigos, como en el caso de los voluntarios y en el de los profesionales, la mayoría de las respuestas indican que sí se traduce todo lo que se dice. Se preguntó a los trabajadores sobre su sensación respecto de la exactitud cuando se traduce lo que ellos dicen, por una parte, y respecto de la exactitud cuando se traduce lo que dice el usuario, por otra. Sin embargo, sí que se observa que el porcentaje de respuestas afirmativas en este apartado es claramente superior cuando el que interviene en la mediación es un intérprete-mediador profesional. En concreto, mientras que el 66,7% indica que el intérprete-mediador profesional traduce todo lo que dice el proveedor, en el caso del familiar o amigo lo hace únicamente un 49,3% y la cifra es todavía inferior cuando el intérprete-mediador es voluntario (el 40%).

No obstante, la tendencia general de estos datos indica un desfase entre la situación deseable que destaca la literatura (evitar la intervención de familiares para una comunicación satisfactoria, ventajas de contar con intérpretes-mediadores profesionales, etc.) y la situación real actual.

### 3.3.2. Impacto de la comunicación mediada en el servicio

La gran mayoría de los encuestados (el 84%) dice no haber tenido nunca una experiencia negativa debido a una mala interpretación del intérprete-mediador. Sólo 4 encuestados señalaron situaciones en las que se han visto confrontados a intervenciones fallidas por parte de los intérpretes-mediadores, destacando que no llegaron a establecer una comunicación satisfactoria con el usuario, o bien que recibieron quejas por parte de los propios usuarios. Uno de los trabajadores encuestados llegó a solicitar la comprobación del servicio ofrecido por parte de otro intérprete-mediador profesional.

En cuanto a la cuestión de la imparcialidad, cuando se les pregunta si el intérprete-mediador se ha puesto de parte de alguien durante alguna entrevista, la gran mayoría de los encuestados, el 74,7%, contesta que el intérprete-mediador siempre se ha mantenido imparcial. El intérprete-mediador, que suele ser de origen extranjero<sup>9</sup> y por tanto, con facilidad asociado identitariamente con el usuario, parece, a pesar de ello, conseguir en la mayoría de los casos transmitir una sensación de imparcialidad al proveedor. Este dato resulta muy positivo habida cuenta de la importancia que tiene el mantener la confianza que debe buscarse para lograr que la comunicación se haga con éxito.

En los casos en los que los encuestados contestan afirmativamente (el intérprete-mediador se ha puesto de parte de alguien), son más las respuestas que indican que dicho

profesional se ha puesto de parte del usuario que las que indican que se ha puesto de parte del proveedor (38,5% frente a 23,1%). Del 38,5% de personas que afirman haber detectado parcialidad a favor del usuario, la mayoría indica efectivamente “la fidelidad a su país de origen, a su cultura y, en consecuencia, a sus compatriotas”, y denota la tendencia a imaginar que la tercera parte que interviene para facilitar la comunicación se pondrá del lado de las personas con las que comparte procedencia.

A través del campo de respuestas abierto que se incluía con esta pregunta, hemos obtenido 13 testimonios concretos. Algunos de estos testimonios parecen valorar la parcialidad como inherente a los recursos necesarios para llegar al entendimiento: “*Puede ocurrir que intente ponerse algo a favor del usuario, pienso que para generar confianza*”. En la mayoría de los casos, sin embargo, la sensación de parcialidad detectada puede asociarse a una falta de profesionalidad de la persona que hacía las veces de intérprete o mediador: “*Parecía que la intérprete solamente quería hacernos llegar la situación miserable de la familia inmigrante y no hacía mucho caso a lo que yo quería transmitirle. Era como si viniese a pedir caridad. En todo caso creo que esta persona ya no trabaja en esta actividad para la administración, como mínimo*”.

Una parte del cuestionario fue diseñada para detectar aquellas lenguas para las que el trabajador no ha podido encontrar intérpretes. Un 30,7% de los encuestados no pudo encontrar, en alguna ocasión, ningún intérprete-mediador para la lengua del usuario con el que se tenía que entrevistar. Este porcentaje, aunque minoritario, resulta elevado (solo el 64% de los encuestados dicen que no se han encontrado con este problema). En efecto, estos datos nos indican que son numerosas las necesidades lingüísticas no cubiertas o con soluciones poco accesibles para los proveedores, y no se pueden despreciar las consecuencias que ello puede acarrear.

Al especificar de qué lenguas se trata, los trabajadores públicos señalaron el chino (8 respuestas), lenguas africanas como el bambara o el fula (5 respuestas), lenguas del grupo indico como el bengalí (2 respuestas), la lengua punyabí (2 respuestas) y el urdú (2 respuestas), lenguas del este de Europa (ucrainés, búlgaro, lituano, ruso) y, en un caso, el armenio. En algunos casos, los trabajadores indican que al principio tenían problemas para encontrar intérpretes-mediadores (como en el caso del chino y el punyabí), pero que después se solucionó.

En otras ocasiones, las necesidades lingüísticas no se pudieron cubrir de forma adecuada porque el intérprete-mediador contratado no hablaba la misma lengua o dialecto que el usuario para el cual habían solicitado el servicio. En concreto, casi una cuarta parte de las personas encuestadas (un 22%) indica haberse encontrado en esta situación en alguna ocasión. Este alto porcentaje revela situaciones en las que el servicio de mediación o interpretación que se ha prestado ha sido inadecuado, lo que apunta hacia la inmadurez del sistema de asignación de servicios de mediación y de interpretación. Se pueden intuir lagunas tanto en la sensibilización en cuanto a la competencia cultural como en la importancia de crear unos mecanismos que permitan romper la incomunicación inicial con determinados colectivos. En efecto, a menudo la falta de competencia cultural por parte de los SSPP conlleva una muy frecuente concepción aglutinadora de orígenes

culturales (“árabes”, “chinos”, “pakistaníes”, etc.), sin prestar atención a las importantes diferencias culturales y lingüísticas que existen entre diferentes grupos étnicos y culturales en el seno de estas grandes categorías amalgamadoras. Por otra parte, la incommunicación de origen, que motiva el recurso a un intérprete-mediador, podría hacer que incluso la comunicación más básica para determinar la lengua del usuario no llegue a producirse. En este sentido, los organismos proveedores del servicio de interpretación y mediación tienen un papel nada despreciable que jugar, ofreciendo recursos de sensibilización y de ayuda como pueden ser las tablas de detección del idioma del usuario o la puesta a disposición de mapas que indiquen los diferentes idiomas que se hablan en diferentes áreas geográficas.

Las soluciones buscadas en estos casos en que el intérprete-mediador contratado no habla la lengua necesitada son variadas. Siete trabajadores de los SSPP comentan que tuvieron que retrasar la entrevista y solicitar otro intérprete-mediador, especificando mejor la variedad dialectal que necesitaban. En tres respuestas se señalan casos de *relay interpreting*, es decir, de una doble interpretación: se busca a otra persona (el padre o madre de otro alumno, los propios alumnos del centro, u otro familiar) para que traduzca de la lengua estándar al dialecto del usuario. Hemos podido recoger también el testimonio de dos casos en que una reunión escolar se hizo utilizando signos y gesticulaciones y con las nociones lingüísticas limitadas que compartían los participantes. En un caso se suspendió el servicio de interpretación contratado y se optó por comunicar a través de un familiar de los usuarios. En cuatro de los testimonios, se especifica que se trató de dialectos de zonas rurales de China<sup>10</sup>, mientras que tres respuestas se refieren al caso del berebere como dialecto del árabe.

### 3.3.3. Características de los intérpretes-mediadores

A fin de poder configurar una clasificación de las características más valoradas en un intérprete-mediador por parte de los SSPP, la encuesta proponía una lista con algunas de estas características. Los encuestados debían ordenar usando una puntuación del 1 al 10 las diferentes características por orden de importancia atribuida. Se ofrecía asimismo a los encuestados la posibilidad de añadir características que no se encontraban en la lista propuesta a través de un campo de respuesta abierto. Una amplia mayoría de los encuestados, el 60%, seleccionó como característica más valorada “el dominio de las lenguas de trabajo”. Es una valoración que parece obvia, así como la del “conocimiento de ambas culturas” que fue la característica priorizada por el 38,7% de los encuestados. El resto de características fueron valoradas de forma muy heterogénea por parte de los trabajadores de los SSPP. Con respecto a las respuestas abiertas propuestas por los propios empleados de la administración, en tres casos se especificaron la empatía, la objetividad y el conocimiento del ámbito de trabajo. A modo de resumen presentamos el rango medio atribuido a cada una de las características en la Tabla 1.

Tabla 1. Características más valoradas en un intérprete-mediador en una escala del 1 (más importante) al 10 (menos importante)

CARACTERÍSTICA	VALORACION MEDIA 1-10
Dominio de las lenguas de trabajo	2,05
Conocimiento de ambas culturas	3,10
Confidencialidad	4,00
Predisposición	4,41
Neutralidad	5,18
Seriedad	5,48
Paciencia	6,15
Que apoye sus propuestas	6,29
Simpatía	6,39
Otras	N/A

También interrogamos a los encuestados acerca de su preferencia en cuanto al origen del intérprete-mediador profesional. En concreto nos interesaba comprobar si preferían trabajar con intérpretes de lengua materna y origen catalán y/o español o si, por el contrario, preferían intérpretes de origen extranjero. Una mayoría de los encuestados (el 45,6%) dice preferir intérpretes de origen extranjero que compartan la lengua materna del usuario y que conozca el español/catalán. Los argumentos que más se repiten para explicar tal preferencia hacen referencia a la empatía que existe entre dos personas de un mismo origen y que puede generar confianza y una comunicación más fluida, un mayor conocimiento de la problemática específica, una mejor acogida y mayor comprensión, así como mayor sensación de proximidad que fomenta la franqueza y optimiza la posibilidad de llegar a acuerdos. Asimismo, es muy valorado el hecho de que se comparta una misma cultura de origen, que permite que se entiendan mejor las cuestiones relacionadas con aspectos culturales. Por último, únicamente tres encuestados hacen referencia a la competencia lingüística: uno de ellos apunta la dificultad de encontrar “*catalanes que dominen las lenguas que tenemos en la escuela*” y otros dos indican que están más capacitados porque el dominio de la lengua materna (del usuario) lo consideran fundamental. En resumen, una gran parte de los comentarios recogidos muestran que los trabajadores de los SSPP consideran que los intérpretes-mediadores realizan la función de “puente” entre dos culturas y que el hecho de que pertenezcan a la otra cultura facilita su labor.

Un número importante de encuestados, concretamente el 33,8%, considera que el origen del intérprete-mediador es indiferente. En este caso el énfasis de la argumentación recae en la profesionalidad, aludiendo al dominio de las lenguas y las culturas de trabajo, a ser un “buen profesional” como condición fundamental para desarrollar la labor de interpretación y mediación en los SSPP; y está totalmente desvinculada del origen del profesional. Una de las personas encuestadas que manifiesta su indiferencia ante el origen del intérprete-mediador subraya en el enunciado de la pregunta las palabras “catalana” y “catalán” haciendo hincapié, según nuestra interpretación, en el hecho de que dicha



indiferencia la restringe ante la condición de que el intérprete-mediador sepa catalán y en su respuesta pide coherencia a la hora de trabajar en el ámbito escolar. Lo indica así: *“porque [el catalán] es la lengua vehicular del aprendizaje y resulta contradictorio hacer las traducciones en castellano. Esto favorece el argumento de que no es necesario aprender catalán porque con el castellano ya es suficiente para entenderse con la gente”*.

Entre los encuestados que dicen preferir intérpretes de origen español y/o catalán (el 20,6%), los argumentos apuntan a que se considera que son profesionales con un mejor conocimiento del funcionamiento del país, los servicios y la sociedad lo que, a su parecer, facilita las explicaciones pertinentes destinadas al usuario. Resulta interesante constatar que, en ningún momento, se menciona la palabra “cultura”, ni “aspectos culturales”. Tampoco se hace referencia a aspectos de la profesión más subjetivos, como los relacionados con “la empatía” que tan valorados eran entre los profesionales de origen extranjero por ser generadores de espacios de confianza y franqueza. Llama en efecto la atención esta diferente valoración de las capacidades del intérprete-mediador en función de su procedencia. Nos lleva a pensar que probablemente el tipo de información que se está trasvasando también recibe una valoración diferente en función de su procedencia (las del usuario de origen extranjero cargada de connotaciones culturales mientras que las del trabajador no). Debería reconocerse la importancia de la presencia de elementos culturales de forma bidireccional, es decir, desde el mensaje del usuario al proveedor y desde el proveedor hacia el usuario. El reconocimiento de que el sesgo cultural es universal, es lo único que puede permitir una comunicación en pie de igualdad.

Por otro lado, otras características del intérprete-mediador, como la edad o el sexo, parecen tener una importancia relativa para las personas entrevistadas ya que destaca claramente entre las demás preferencias la profesionalidad del intérprete-mediador. Una mayoría de los encuestados (el 36%) manifiesta una total indiferencia frente a la edad del intérprete-mediador profesional, pero también un porcentaje significativo (el 30,7%) prefiere que sean personas de más de 30 años, lo que podría denotar una preferencia por profesionales con mayor madurez y experiencia vital así como con una formación profesional más sólida, ya sea mediante formación académica o mediante la acumulación de experiencia. En muchos casos, las personas que manifiestan su indiferencia ante la edad del intérprete-mediador indican que lo importante es su competencia profesional y su actitud, no la edad.

En cuanto al sexo del intérprete-mediador, una clara mayoría de los encuestados (el 81,3%) manifiesta que no tiene preferencia. Sin embargo, entre las personas que hacen uso del campo de respuesta abierta la mayoría considera que la cultura del usuario es la que determina si conviene más recurrir a un intérprete-mediador de un género determinado. En concreto algunas respuestas (3 o 4) indican que en la cultura marroquí, por ejemplo, es importante que el intérprete-mediador sea hombre porque el hombre es el que tiene autoridad. Otros, sin embargo, indican que algunas mujeres pueden verse intimidadas si el intérprete-mediador es hombre. Podríamos preguntarnos si el hecho de que el sector en el que se desenvuelven los trabajadores

encuestados sea principalmente el escolar, y no el sanitario, explica por sí solo que la cuestión del sexo del intérprete-mediador sea de menor importancia para la mayoría de los encuestados.

Cabe mencionar también que, de las respuestas abiertas que hemos recogido parece deducirse que cuando se especifica una preferencia concreta, ésta siempre va encaminada a lograr más proximidad con el usuario. En concreto uno de los entrevistados llega a reconocer que la edad depende *“de la persona con la que quieras hablar, según su edad y la del intérprete, la conversación puede ser más o menos fluida”*.

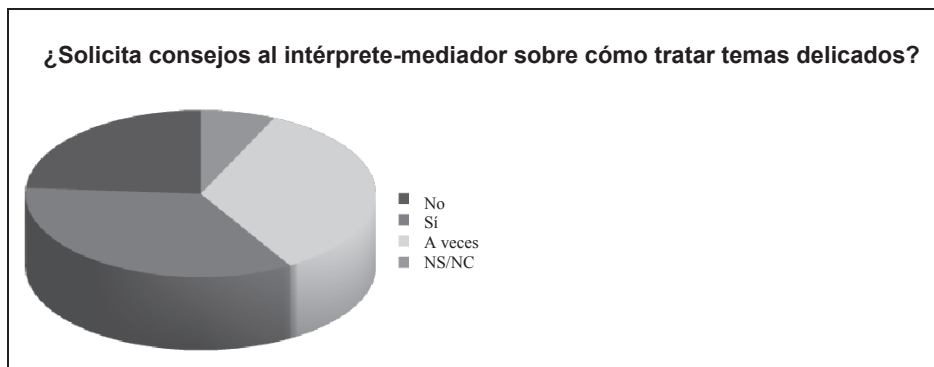
#### 3.3.4. Tipo de colaboración

El trabajo del intérprete-mediador se desarrolla en la mayoría de los casos en el marco de una relación de colaboración puntual con el trabajador de los SSPP. En este sentido nuestras encuestas han detectado que, en un número muy importante de los casos (el 73,3%), los trabajadores de los SSPP afirman poner en antecedentes al intérprete-mediador ya sea de forma sistemática o de forma ocasional. Sin embargo, la mayoría de los encuestados manifiesta que no sigue en contacto con los intérpretes después de la entrevista (el 60%).

Respecto al tipo de colaboración que se establece entre el trabajador de los SSPP y el intérprete- mediador durante la prestación del servicio, un 58,7% de los encuestados afirma que este último desarrolla tareas que van más allá de la pura interpretación. Una amplia mayoría de los encuestados indica que el intérprete-mediador le proporciona explicaciones sobre la cultura del país de origen del usuario, ya sea de forma sistemática (el 28%) o bien de forma esporádica (el 49,3%). Constatamos así que la función del profesional de la comunicación combina en estos casos tanto labores de interpretación como de mediación. Asimismo, las respuestas de los encuestados indican que el intérprete-mediador lleva a cabo tareas que se podrían considerar más bien tareas auxiliares, como por ejemplo las de rellenar formularios o realizar llamadas telefónicas, pero también, tal como indican algunos de los encuestados, concertar entrevistas con las familias, aclarar aspectos de funcionamiento del servicio, traducir documentos y comunicados a padres de alumnos o intervenir en la resolución de conflictos.

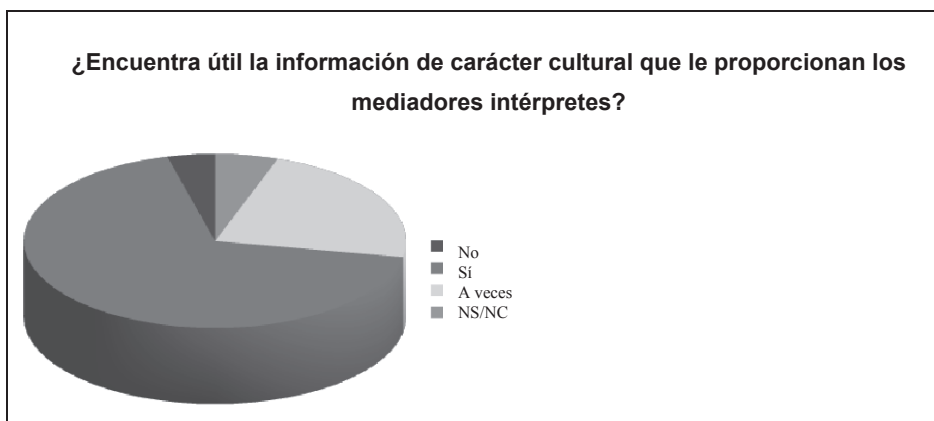
Cuando se le pregunta a los encuestados si solicitan consejos a los intérpretes-mediadores sobre cómo tratar ciertos temas delicados de tipo cultural, político o religioso, un 34,7% de la muestra afirma que sí lo hace. El mismo porcentaje de encuestados, 34,7% afirma que lo solicita a veces. Un 24% ha respondido negativamente a esta pregunta y un 6,7% se abstuvo. En total, más de la mitad de los encuestados, casi un 70%, contesta afirmativamente a esta pregunta (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Solicitud de consejos del intérprete-mediador



Más de dos tercios de los usuarios encuestados (un 68%) afirma que la información que aportan los intérpretes-mediadores sobre el país de origen de los usuarios (información de carácter cultural, político, económico, religioso, etc.) les es útil en el ejercicio de su profesión, mientras que un 22,7% afirma que lo es a veces. Solamente un 4% no encuentra que este tipo de información sea útil, mientras que un 5,3% de los encuestados no ha contestado a esta pregunta (ver Gráfico 2).

Gráfico 2. Utilidad de la información de carácter cultural proporcionada por intérpretes-mediadores



Estos datos nos permiten confirmar que la competencia cultural es, entre los encuestados, uno de los aspectos más valorados en el trabajo de los intérpretes-mediadores. Todo ello parece indicar que el modelo que integra funciones de intervención activa del profesional de la comunicación (las funciones típicas del mediador intercultural, cuyo objetivo es proporcionar claves para el acercamiento de dos personas culturalmente alejadas) parece estar cumpliendo un papel importante en las situaciones comunicativas a

las que aluden los encuestados para responder a las preguntas (una vez más, puede ser útil recordar que la mayoría de las personas que respondieron a la encuesta proceden del ámbito escolar).

#### 4. Conclusiones

Ante la constatación de un aumento del número de usuarios que no domina las lenguas de la administración (por el 90,7% de los encuestados) y de los consecuentes problemas de comunicación con parte de la población (según el 78,1% de los encuestados), los trabajadores de los SSPP dicen recurrir a diferentes estrategias para salvar las barreras en la interacción. Identifican como relevantes tanto la competencia lingüística como la competencia cultural cuando se trata de lograr una comunicación satisfactoria para el ejercicio de sus funciones frente a usuarios de origen extranjero.

La solución que aparece como más recurrida es la intervención de terceras personas, siendo los familiares y/o amigos las terceras personas a las que se han referido mayoritariamente los trabajadores encuestados (78,7%), seguidos por los intérpretes-mediadores profesionales (60%). En cuanto al nivel de satisfacción frente a los diferentes tipos de intervención, no se perciben grandes diferencias. Si bien hemos podido constatar un grado de satisfacción ligeramente superior cuando el que media es un intérprete-mediador profesional, por lo general, la variación no es muy grande en función de que la intervención sea realizada por profesionales, por voluntarios o por familiares y amigos.

El análisis de los datos y la valoración de las expectativas que el profesional de los SSPP tiene sobre los intérpretes y mediadores nos permite aventurar una posible explicación ante la prevalencia de la intervención de familiares o amigos para solucionar los problemas de comunicación: dicha prevalencia se debe más bien a la facilidad de acceso a este tipo de estrategias que a una elección de carácter más objetivo.

En este sentido podemos señalar que en el curso de la investigación se ha venido detectando que para los trabajadores encuestados la responsabilidad de mejorar la comunicación en los SSPP debe realizarse a través de una optimización de la organización de los servicios de traducción, interpretación y mediación: mediante la facilitación del acceso a los mismos y mediante la puesta en marcha de sistemas de evaluación que garanticen una mejor preparación de los profesionales.

El temor de que este tipo de servicios favorezca la dependencia en los usuarios y un retraso de su integración lingüística, no parece apoyado por los resultados del estudio que desvelan que, tras la comunicación mediada, el tipo de estrategia mayoritariamente seleccionado por los proveedores de servicios así como por los usuarios, es la utilización de las lenguas oficiales (el catalán o el castellano) en versión simplificada, dejando clara así la voluntad inherente al ser humano de expresarse siempre que sea posible directamente con su propia voz y sin intermediarios. Dado que la integración lingüística total es un proceso a medio-largo plazo, durante el proceso de consecución

del objetivo de dominio de la(s) lengua(s) local(es), es importante poner a disposición del usuario medidas de acomodación que le permitan acceder a los servicios básicos.

Para concluir, pues, de nuestro estudio resaltamos que resultan necesarias intervenciones dirigidas a facilitar el acceso a los SSPP del conjunto de los miembros de la sociedad en condiciones de igualdad. Se explica así la necesidad de ofrecer servicios de traducción, interpretación y mediación en los SSPP, independientemente de cuál sea el modelo de política migratoria escogido o deseado, con el fin de hacer realidad el principio de igualdad de acceso a los recursos y sentar así las bases de sociedades diversas pero cohesionadas.

## Bibliografía

- Abril, Isabel (2006). *La interpretación en los servicios públicos. Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Universidad de Granada. <<http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>> [Consulta: 02 de junio de 2011].
- Arumí Ribas, Marta, Gil-Bardají, Anna y Vargas Urpi, Mireia (en prensa). Traducció i Immigració: La figura de l'intendent als serveis públics de Catalunya. En *Quaderns*, vol. 18.
- Bischoff, Alexandre, Loutan, Louis y García-Beyaert, Sofia (2009). *En otras palabras. Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud*. Barcelona: UniversalDoctor Project.
- Grupo MIRAS (ed.) (en prensa). *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, Traductors i mediadors als serveis públics*. Barcelona: Linguamon.
- González, Erika y Auzmendi, Lurdes (2005). Formación e interpretación social: Pasos hacia la profesionalización. En *Traducción como Mediación entre lenguas y culturas*. Carmen Valero Garcés (ed.) Alcalá de Henares. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, pág. 289-296.
- Iliescu, Catalina (2007). The Role of Interpreting in Spanish Central and Local Government Integration Policies. The Case of the Romanian Population in Alicante. *Language and Intercultural Communication*, 7(2)
- Mesa, Anne-Marie (2000). The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care work and Interpreter Points of View. En *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Roda P. Roberts et al (eds.) Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.
- Minett, J.; Onos L. y Ugarte, X. (publicació online en premsa, previst 2011). "Resultats dels qüestionaris adreçats als usuaris", En Grupo Miras (ed.) *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, Traductors i mediadors als serveis públics*: Barcelona: Linguamon.
- Ortega Herráez, Miguel, Abril Martí, Isabel y Martín, Anne (2009). Community interpreting in Spain. A comparative study of interpreters' self perception of role in different settings. En *Critical Link 5: Quality in Interpreting - A shared*

- responsibility*. Sandra Hale, Uldis Ozolins, Ludmila Stern (eds.). Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.
- Pöschhacker, Franz (2000) The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. En *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. En Roda P. Roberts et al. (eds.) Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.
- Sales, Dora (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, 9(1) <<http://translation-journal.net/journal//31mediacion.htm>> [Consulta: 28-05-2011].
- Valero Garcés, Carmen y Lázaro Gutiérrez, Raquel (2008). Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria a la población inmigrante. En Carmen Valero Garcés (ed.) *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas*. Carmen Valero Garcés (ed.) Alcalá de Henares: Servicio Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

### ***Recursos electrónicos citados***

- Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (2009). Plan para la lengua y la cohesión social. Se puede consultar en la dirección: <[http://www.xtec.cat/lic/intro/documenta/plan%20lic\\_nov\\_09\\_castella.pdf](http://www.xtec.cat/lic/intro/documenta/plan%20lic_nov_09_castella.pdf)> [Consulta: 17/06/2011]
- Secretaria per a la Immigració (2010). Informe dels Perfils Demogràfics. <[http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematic%20migracio/02Dadesimmigraciocatalunya/01perfilsdemografics/Documents/PERFIL\\_Paisos.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematic%20migracio/02Dadesimmigraciocatalunya/01perfilsdemografics/Documents/PERFIL_Paisos.pdf)> [Consulta: 11/01/2011]

---

<sup>1</sup> Este proyecto del grupo MIRAS ha dado lugar a una publicación conjunta por parte de los miembros del grupo y que da una visión general de los resultados. Ver Grupo MIRAS (en prensa). Las autoras quieren agradecer el trabajo de las demás integrantes del grupo de investigación MIRAS, sin el cual el presente artículo no hubiera sido posible. Asimismo, las autoras quieren mostrar su gratitud hacia Mireia Vargas-Urpi, quien aportó valiosos comentarios en versiones anteriores de este trabajo.

<sup>2</sup> Las particularidades de la distribución en esta muestra se han tenido en consideración al interpretar los datos que presentamos en este trabajo.

<sup>3</sup> Los 10 países de procedencia de la población emigrante con mayor presencia en Cataluña son, por orden decreciente: Marruecos, Rumanía, Ecuador, Bolivia, Italia, Colombia, China, Paquistán, Francia y Perú (Secretaría per a la Immigració 2010)

<sup>4</sup> En general se utiliza el acrónimo LIC para denominar a los asesores en lengua, interculturalidad y cohesión. Se trata ésta de una figura creada por el *Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya* a raíz de la elaboración del Plan para la Lengua y la Cohesión Social que se lanzó en 2004 y se actualizó en 2009.

<sup>5</sup> Dado que la lengua empleada para la realización de las encuestas fue el catalán, la mayor parte de las respuestas recopiladas han sido expresadas en dicha lengua. La traducción de éste y de los demás testimonios citados en este artículo es propia de las autoras.

<sup>6</sup> Son comunes en Cataluña los programas de voluntariado lingüístico a través de los cuales se pone en contacto a personas que deseen practicar el catalán con personas que deseen ayudar a otros a aprenderlo. Se crean así

las denominadas *parelles lingüístiques* (“parejas lingüísticas”). El *Consorci per la Normalització Lingüística* o *Omnium Cultural* son dos ejemplos de entidades que gestionan este tipo de programas.

<sup>7</sup>El grupo MIRAS está formado por personas procedentes de diferentes ámbitos: académico universitario, práctica profesional de la traducción-interpretación y práctica profesional de la traducción, interpretación y mediación en servicios públicos a través de bolsas de traductores de servicios comarcales y ayuntamientos. La presencia de estos profesionales en el grupo, nos permite el acceso directo a diversas fuentes desde puntos de vista muy diversos, y nos mantiene en estrecho contacto con la realidad en el terreno.

<sup>8</sup>El término ‘comunicación mediada’ lo emplea en 2009 una de las autoras en la adaptación para España del manual ‘À mots Ouverts’ de Alexandre Bischoff y Louis Loutan (Bischoff, Loutan y García-Beyaert, 2009). Lo utiliza con la intención de dar cuenta de la realidad con la que se enfrentan los ‘profesionales de la comunicación mediada’ en ámbitos como los servicios de salud. En la práctica profesional, el facilitador de la comunicación no sólo se ve llamado a intervenir de diferentes maneras (funciones de interpretación o funciones de mediación), sino que además, parte de su profesionalidad radica en saber gestionar y diferenciar, para sí mismo y para las partes que deben comunicar entre sí, los diferentes tipos de intermediación ante diferentes situaciones y necesidades comunicativas. Para el propósito del presente artículo, prescindimos del concepto de profesionalidad en la expresión y usamos el término para dar cuenta de una realidad que engloba la gran diversidad de modalidades y características que adopta la comunicación a través de una tercera persona, en función de las aptitudes y condicionantes de dicha persona (desde el allegado no cualificado hasta el profesional imparcial).

<sup>9</sup>Así lo muestran los resultados de la encuesta destinada a los proveedores del servicio lingüístico que se englobaba en el proyecto más amplio que ha dado lugar a la investigación que se presenta en este artículo. Ver Arumí, Gil-Bardají, y Vargas (en prensa).

<sup>10</sup>Los expertos dividen sus opiniones al hablar de la diversidad lingüística en China: se habla de dialectos, de lenguas e incluso se ha acuñado el término geolecto. Se trata de un tema de interés lingüístico así como político, dado que la lengua en China constituye el elemento de cohesión política nacional más importante.