

ISSN: 1139-7489

INMIGRANTES EN CATALUÑA: ¿UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

Immigrants in Catalonia: effective communication with the public services?

Mireia VARGAS-URPÍ

Anna GIL-BARDAJÍ

Marta ARUMÍ RIBAS

Universitat Autònoma de Barcelona

RESUMEN: En este artículo se exponen los resultados de una parte de la investigación realizada entre 2009 y 2010 por el grupo MIRAS de la Universidad Autónoma de Barcelona. El objetivo de esta investigación fue definir el perfil del traductor e intérprete en los servicios públicos catalanes a través de los datos obtenidos a partir de cuestionarios semi-abiertos dirigidos a (1) traductores-intérpretes, (2) proveedores de los servicios públicos y (3) usuarios de dichos servicios. Estos últimos son los que protagonizan el análisis cuyos resultados presentamos aquí.

Las conclusiones del estudio confirman que actualmente existe una falta de comunicación efectiva entre un gran número de usuarios no hispanohablantes de los servicios públicos catalanes y los proveedores directos de tales servicios. El estudio también desvela cuáles son los principales problemas de comunicación que tienen estos usuarios cuando acuden a los servicios públicos, qué tipo de servicios de apoyo suelen recibir y qué opinión les merecen los distintos perfiles de “mediadores” que les han asistido.

Palabras clave: inmigración, traducción, interpretación, usuarios, servicios públicos, comunicación.

ABSTRACT: This article presents the results of part of the research carried out between 2009 and 2010 by the MIRAS research group from Universidad Autónoma de Barcelona. The aim of the research was to define the profile of the translator and interpreter in the Catalan public services by means of data obtained from semi-open questionnaires aimed at (1) translator-interpreters, (2) public service providers, and (3) public service users. The last ones are the focus of the analysis whose results are presented here. The conclusions of the study confirm that at present there is a lack of effective communication between a large number of non-Spanish-speaking users of the Catalan public services and the front-line providers of those services. The study also identifies the principal communication problems experienced by users when they come into contact with public services, what kind of support services they receive and what their opinion is of the various types of “mediators” who have assisted them.

Key words: immigration, translation, interpretation, users, public services, communication.

1. INTRODUCCIÓN

La traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) es una especialidad en pleno desarrollo dentro de los estudios de traducción e interpretación. Concebida como un saber definido por un conjunto de conocimientos tanto declarativos como operativos, la TISP aparece para dar respuesta a una necesidad social: la falta o déficit de comunicación lingüística y cultural entre un sector de la población (a menudo inmigrante) y los distintos servicios de la Administración (hospitales, escuelas, oficinas de atención al ciudadano, comisarías de policía, juzgados, etc.). Nacida principalmente como consecuencia de los movimientos de población de los siglos XX y XXI, la profesión del traductor-intérprete en los servicios públicos es todavía poco conocida (y reconocida) en muchos países del mundo y requiere, para su ejercicio, de una formación especializada así como de un claro apoyo institucional.

En este artículo exponemos una parte de los resultados de la investigación realizada durante los años 2009 y 2010 por el grupo de investigación MIRAS (Mediació i Interpretació: Recerca en l'Àmbit Social) de la Universitat Autònoma de Barcelona. El objetivo principal de esta investigación ha sido

definir el perfil del traductor e intérprete en los servicios públicos catalanes a través de un corpus significativo de datos obtenidos a través de cuestionarios semi-abiertos dirigidos a los tres agentes que participan en la interacción comunicativa, a saber, (1) los traductores-intérpretes, (2) los proveedores de los servicios públicos y (3) los usuarios de dichos servicios. Estos últimos son los que protagonizan el análisis cuyos resultados presentamos en este artículo.

La opinión y percepción de los usuarios, a pesar de desempeñar un papel fundamental en la relación con intérpretes y mediadores en los servicios públicos, ha recibido escasa atención dentro de los estudios de traducción. Esto puede deberse al hecho indiscutible de que los usuarios no son productores directos del discurso traducido. Sin embargo, es obvio que sus limitaciones, necesidades, deseos y comportamientos pueden modificar e incluso determinar de manera significativa la actuación de los traductores-intérpretes. De ahí el particular interés de este estudio por conocer en profundidad las necesidades comunicativas de los usuarios con quienes deberá interactuar el traductor-intérprete. Sin este conocimiento, no sólo se tambalea el trípode sobre el que reposa la comunicación entre los tres agentes antes mencionados, sino que resulta imposible garantizar que las soluciones adoptadas sean las más satisfactorias.

Las conclusiones del trabajo confirman lo que ya se ha venido demostrado en otros países y áreas geográficas con una importante densidad de población inmigrante: que actualmente existe una falta de comunicación efectiva¹ entre un gran número de usuarios no hispanohablantes de los servicios públicos catalanes y los proveedores directos de tales servicios. El estudio también desvela, entre otras cuestiones, cuáles son los principales problemas de comunicación que tienen estos usuarios cuando acuden a los servicios públicos, qué tipo de servicios de apoyo suelen recibir y qué opinión les merecen los distintos perfiles de mediadores-intérpretes que les han asistido.

2. LA INMIGRACIÓN EN CATALUÑA

A pesar del nuevo ciclo migratorio en el que parece haber entrado Cataluña y que se caracteriza por una sensible reducción del flujo de inmigrantes tras una década de continuo crecimiento de la población extranjera,² lo cierto

¹ Sobre el concepto de “comunicación efectiva”, ver García-Beyaert, 2007.

² Ver informe Idescat (2010): “La immigració en xifres: nou cicle migratori”.

http://www.migracat.cat/publicacio/la_immigracio_en_xifres_n6_nou_cicle_migratori/692/

es que el territorio catalán sigue acumulando una de las mayores concentraciones de inmigrantes de España, país que a su vez encabeza desde el año 2005 las estadísticas sobre población extranjera en Europa,³ situándose asimismo entre los países que poseen más inmigrantes en números absolutos y relativos de todo el mundo.⁴

Si nos fijamos en los países de origen de la inmigración en España vemos que en las últimas dos décadas éstos han cambiado de modo muy significativo: mientras que en 1998 las tres nacionalidades dominantes eran la marroquí (190.497), la francesa (143.023) y la alemana (115.395), en 2011 las tres principales nacionalidades extranjeras son la rumana (809.409), la marroquí (766.187) y la ecuatoriana (478.894).⁵

En Cataluña, la situación es similar: las poblaciones extranjeras más numerosas son la marroquí (233.968), la rumana (98.664) y la ecuatoriana (78.797).⁶ Por otro lado, de los 7.512.381 habitantes censados en Cataluña en 2010, 1.198.538 son de nacionalidad extranjera (15,95%), de los cuales 849.529 son hablantes de una lengua distinta al español o al catalán. En otras palabras, más de una décima parte de la población que vive en Cataluña actualmente tiene una lengua materna distinta a las lenguas oficiales empleadas en los distintos ámbitos de la Administración.

El impacto de esta realidad sociolingüística en la cultura catalana ha sido y sigue siendo de muchas y muy diversas índoles. Uno de los ámbitos en los que este impacto ha tenido una incidencia más visible ha sido el de la comunicación entre la población inmigrante y la sociedad de acogida, especialmente en aquellos espacios de orden formal que suelen exigir un conocimiento más elevado de la/s lengua/s oficiales (por ejemplo, en el transcurso de una entrevista con el profesor de un hijo; durante una consulta médica general o especializada; a la hora de solicitar asilo político; en una comparecencia ante un juez; al pedir información, por ejemplo, sobre los trámites administrativos que hay que realizar para acceder a un subsidio de trabajo o a una vivienda social; etc.).⁷

³ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/population/data/database>

⁴ http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2009/Publication_index.htm

⁵ *INE (4 de abril de 2011). «Avance del Padrón municipal a 1 de enero de 2011». Comunicado de prensa. Consultado el 5 de abril de 2011.*

⁶ <http://www.idescat.cat/poblacioestrangera/?res=a&nac=a&b=12>

⁷ Para más información sobre el estado de la cuestión de la traducción e interpretación en los servicios públicos de Cataluña, véase Ugarte (2006); Vargas-Urpi (2009, 2010); Burdeos (2010); Linguamón (2010); Arumí, Gil -Bardají y Vargas-Urpi (2011). A nivel nacional, destacan las aportaciones de Valero Garcés (2002, 2008, 2011); Valero Garcés y Mancho Barés (2005) y Abril Martí (2006). Finalmente, para

3. EL ESTUDIO

El estudio que presentamos en este artículo forma parte de un proyecto de investigación de dimensiones mayores titulado *Traducción e Inmigración: la formación de traductores e intérpretes para los servicios públicos, nuevas soluciones para nuevas realidades*.⁸ El objetivo general del estudio fue el de recopilar un corpus significativo de datos desde la perspectiva de los traductores e intérpretes, de los usuarios y de la administración pública que nos permitiera definir el perfil del traductor y del intérprete en los servicios públicos de Cataluña. Asimismo nos propusimos obtener información objetiva respecto al número de usuarios de los servicios, idiomas de los usuarios, frecuencia de uso de los servicios públicos, formación con la que acceden hoy a este trabajo los profesionales que la ejercen, principales dificultades con que se hallan estos profesionales, tareas que implica esta actividad; forma y metodología de trabajo, etc.

3.1. OBJETIVOS DE ESTA PARTE DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo específico de la parte del estudio que presentamos en este artículo es recoger información objetiva en relación al número de usuarios, a los idiomas maternos, la frecuencia de uso de los servicios públicos y los problemas de comunicación que se plantean cuando el profesional y el usuario no comparten un idioma común, entre otros datos. En definitiva, llegar a definir el perfil de los usuarios extranjeros de los servicios públicos catalanes y su interacción comunicativa con dichos servicios.

3.2. ESTUDIOS PREVIOS

El enfoque cuantitativo mediante encuestas para el estudio de la interpretación en los servicios públicos ha sido ya empleado por otros autores con distintas finalidades (Pöchhacker 2000a y 2000b; Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez 2008; Ortega Herráez, Abril Martí y Martín 2009; Kale y Syed 2009;

una panorámica sobre la traducción e interpretación en los servicios públicos en todo el mundo, véase Hale (2007); Wadensjö, Englund-Dimitrova y Nilsson (2007); Corsellis (2009), Hale, Ozolins y Stern (2009).

⁸ Este proyecto fue financiado por la Agencia Catalana de Gestión de Ayudas Universitarias y por la Secretaría de Inmigración de la Generalitat de Catalunya en 2009.

Hsieh y Hong 2010; Requena Cadena 2010, entre otros). Sin embargo, pocos estudios hasta la fecha han incluido la triple perspectiva de los tres agentes que participan en la interacción, es decir, de intérpretes, de proveedores de servicios públicos y de usuarios. En este sentido, la perspectiva de los usuarios ha sido la menos reflejada hasta el momento, seguramente debido a las dificultades que entraña el acceso a comunidades inmigrantes que no comparten las lenguas mayoritariamente utilizadas en el mundo académico. En nuestro caso, la recogida de este tipo de datos ha sido posible gracias a la traducción de los cuestionarios a las lenguas maternas de las comunidades inmigrantes.

De este modo, de los estudios mencionados anteriormente, el único que incluye la perspectiva de los usuarios, además de las perspectivas de intérpretes y de proveedores, es el que desarrolló en España el grupo Fitispos (Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez 2008), por lo que podría considerarse un antecedente directo del trabajo que presentamos en este artículo. Las encuestas empleadas por el grupo Fitispos (Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez 2008: 273-275) sirvieron de orientación para los cuestionarios que desarrolló, posteriormente, el grupo MIRAS (véase anexo). Sin embargo, la mayor diferencia entre ambos estudios es que el grupo Fitispos se centró exclusivamente en el análisis de los problemas comunicativos en el ámbito sanitario, mientras que el trabajo que aquí presentamos tiene el propósito de abarcar todos los servicios públicos y dar una visión general de las dificultades de comunicación existentes en todos los ámbitos. Así, la primera pregunta incluida en el estudio de MIRAS (¿Tiene problemas para comunicarse cuando acude a los servicios públicos? ¿En cuáles?) es ya un indicador del carácter holístico que pretende adoptar este trabajo, mientras que en el estudio del grupo Fitispos, se pueden observar preguntas mucho más específicas del ámbito sanitario (e.g. ¿Ha tenido complicaciones de salud por culpa de la falta del dominio de la lengua?).

Por otro lado, las dificultades de acceso a la opinión de los usuarios no sólo se hacen evidentes en la escasez de estudios basados en encuestas que los incluyan, sino que también se pueden observar en aquellos que adoptan una aproximación más bien cualitativa. En este terreno relativamente poco explorado cabe señalar la contribución de Mesa (2000), que recogió la opinión de 38 usuarios mediante grupos de discusión; así como también la contribución de Edwards *et al.* (2005), que la recogieron mediante entrevistas.

Entre las conclusiones de estos trabajos, se destaca la confirmación de la existencia de problemas comunicativos en los servicios públicos (Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez 2008: 260; Mesa 2000: 72) y, en consecuencia, la

necesidad de adaptar los servicios públicos a las características de una sociedad diversa, así como también la gran variedad de soluciones que emplean los usuarios para superar sus barreras comunicativas (Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez 2008: 261) o la importancia para los usuarios de la sensación de confianza que puedan transmitirles los intérpretes (Edwards *et al.* 2005).

3.3. METODOLOGÍA

Los datos se recogieron entre octubre del 2009 y abril del 2010 mediante cuestionarios dirigidos a usuarios no hispanohablantes. Estos cuestionarios llegaron a dichos usuarios a través de intérpretes que nos facilitaron contactos y también a través de algunos Centros de Formación de Adultos (CFA) de Barcelona y del Área Metropolitana. Concretamente, obtuvimos datos en el CFA l'Heura, en Santa Coloma de Gramenet; el CFA del Barrio Gótico, el CFA Manuel Sacristán y el CFA de Trinitat Vella, en Barcelona. Gracias a la colaboración de estas entidades pudimos acceder a unos 60 usuarios de procedencias diversas. Somos conscientes de que no se trata de una recogida de datos homogénea en cuanto a cubrir la totalidad del territorio catalán y de los distintos ámbitos de la Administración. No obstante, se trata de una primera -aunque exhaustiva- aproximación a cuál es la situación actual de la traducción y la interpretación en los servicios públicos en Cataluña a través de las percepciones de los usuarios. Los cuestionarios elaborados para la recogida de datos eran semi-abiertos, es decir, contaban con preguntas cerradas de elección múltiple y preguntas de redacción libre. Estos cuestionarios se tradujeron a seis lenguas: chino, árabe, ruso, rumano, inglés y francés (véase anexo).

En cuanto al análisis de los datos, hemos planteado el estudio con un enfoque mixto. Por un lado, con una perspectiva cuantitativa, a través del tratamiento de los datos con el sistema estadístico del SPSS, que permite tratar la muestra, definir las relaciones internas entre los datos y darles validez. Para poder realizar el análisis estadístico, trasparamos los datos de los cuestionarios a tres bases de datos que nos facilitaron su manejo. El diseño de estas bases de datos constituye un instrumento importante para el tratamiento de los datos y es de gran utilidad al trabajar con un corpus de un volumen considerable. Realizamos, así pues, un análisis descriptivo de las preguntas cerradas del cuestionario presentando para cada pregunta una tabla de frecuencias y su correspondiente gráfico de barras. En este artículo emplearemos los porcentajes calculados sobre el total de la muestra, es decir, teniendo presentes las pregun-

tas que no se han contestado. Paralelamente, hemos optado también por aplicar un enfoque propio del paradigma de investigación cualitativo, con el objetivo de poder tratar las respuestas procedentes de las preguntas abiertas del cuestionario. De este modo, se ha aplicado el análisis del discurso que permite extraer categorías que posibilitan la caracterización y definición de los contenidos de las respuestas.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

La muestra es bastante equilibrada en cuanto a sexo de los participantes: un 50,8% son hombres y un 49,2% son mujeres. En cuanto a la edad, un 45,8% tienen entre 20 y 30 años, un 27,1% entre 30 y 40 años y finalmente un 12,7% tienen entre 18 y 20 años. Una tercera parte no tienen hijos (33,3%) y, de los dos tercios restantes, uno de ellos (31,7%) tiene un recién nacido y el otro (35%) tiene hijos de entre 1 y 22 años. El número máximo de hijos que recoge la muestra es de 3.

En cuanto a las procedencias, un 44,5% de los usuarios encuestados

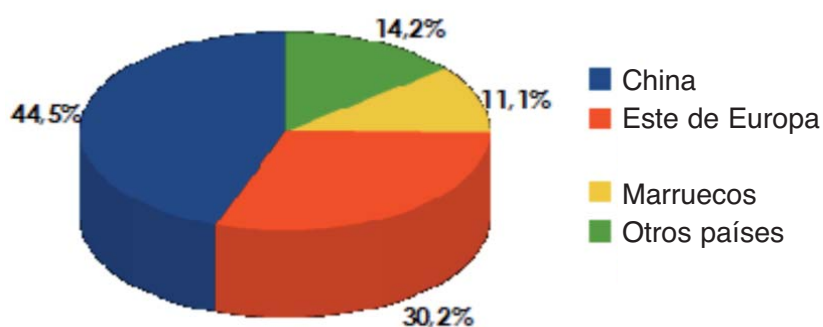


Gráfico 1. Procedencia de los usuarios

procede de China, un 30,2% de los países del este de Europa (Rusia, Moldavia, Ucrania, Rumanía, Armenia y Lituania, en este orden), un 11,1% de Marruecos y un porcentaje similar (14,2%) de otros países como Argel, Brasil, Filipinas, Paquistán y Senegal.

Si nos fijamos en la lengua materna, un 44,5% de la muestra señala el chino y alguno de sus dialectos (cantonés, dialecto de Qingtian y dialecto de Fujian), mientras que un 14,3% ha indicado el árabe en alguna de sus variantes vernáculas (concretamente, el hassaniyya, el argelino y el darija marroquí). Entre las otras lenguas maternas mencionadas por los encuestados están también algunas lenguas del este de Europa como el ruso (11,1%), el rumano

(7,9%), el ucraniano (4,8%), el armenio (3,2%), el búlgaro (1,6%) y el lituano (1,6%). También se mencionan el wolof (1,6%), el tagalo (1,6%), el balti⁹ (1,6%) y el portugués (1,6%).

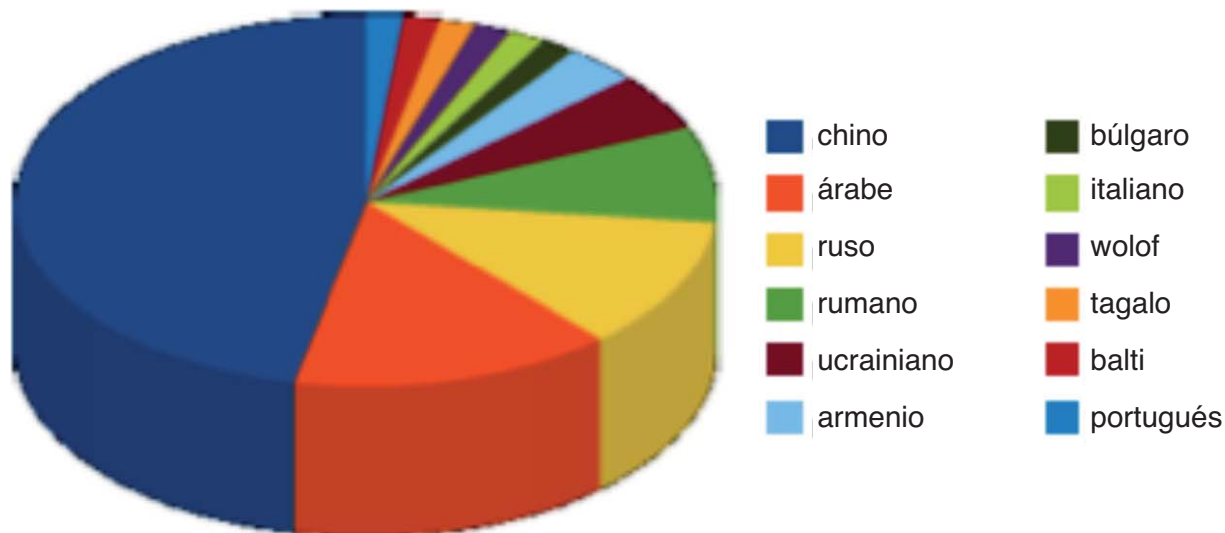


Gráfico 2: Distribución de las lenguas maternas de los encuestados

En relación con el tiempo que hace que residen en Cataluña, la mayoría ha llegado en los últimos cinco años (96%). La media de tiempo de estancia en Cataluña oscila entre los 2 y los 3 años y los principales años de llegada son el 2007 y 2008. Finalmente, la situación laboral de los encuestados es muy variada, pero casi una cuarta parte se dedica a trabajos en el sector de la hostelería. Más de un 10% está en el paro. En cuanto al resto, no han contestado a esta pregunta.

4.2. COMUNICACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Según los datos recogidos, la gran mayoría de los usuarios encuestados (un 85,7%) tiene problemas para comunicarse en los servicios públicos, ya sea de manera habitual u ocasional. Sólo un 12,7% afirma no tener ningún tipo de problema de comunicación cuando acude a algún servicio público. En relación con los ámbitos en los que los usuarios tienen más problemas cuando se comunican, la mayoría de los que han respondido afirmativamente a la pregunta

⁹ El balti es un dialecto arcaico del tibetano hablado por unas 350.000 personas en la Cachemira paquistaní e india.

anterior ha indicado el ámbito sanitario (66,6%), seguido de los servicios sociales (49,2%), la policía y los juzgados (42,8%), las oficinas de atención al ciudadano (36,5%) y las escuelas (33,3%).

Por otro lado, los usuarios se comunican con el personal de los servicios públicos a través de recursos y estrategias distintos. La mayoría (73%) afirma comunicarse en castellano simplificado. Un 44,4% recurre también a la ayuda de familiares y/o amigos que conocen el castellano o el catalán, mientras que un 25,4% se comunica o se ha comunicado en alguna ocasión con el personal de los servicios públicos con la ayuda de intérpretes-mediadores. Un 17,5% se comunica a través de gestos, un 14,3% utiliza el inglés y un 9,5% mediante dibujos y/o notas. El material informático bilingüe lo suele utilizar un 7,9% de la muestra y, finalmente, un 6,3% utiliza otras lenguas, siendo el catalán, el chino y el árabe las principales.

En relación con la pregunta número 3, más de la mitad de los usuarios (54%) prefiere comunicarse por sí solo, aunque su dominio del castellano y del catalán sea limitado. Este dato confirma la voluntad de autonomía lingüística de la población recién llegada, diametralmente opuesta a la idea esgrimida a veces según la cual la implantación de servicios de traducción e interpretación en los servicios públicos podría resultar un obstáculo para la integración lingüística de los usuarios extranjeros. Por otro lado, una parte considerable de los encuestados se siente más cómoda con la ayuda de algún familiar y/o amigo que conozca el castellano o el catalán (52,4%). Finalmente, sólo algunos de ellos se sienten cómodos con la ayuda de un intérprete-mediador profesional (17,5%).

Estas dos últimas respuestas se podrían interpretar no tanto en términos de calidad o de profesionalidad, sino de confianza y seguridad de los usuarios ante una situación que en muchas ocasiones les hace sentirse aislados e incomprendidos. Este hecho explicaría que los encuestados den preferencia a personas de su entorno más cercano que a un traductor-intérprete o mediador profesional el cual, a pesar de sus conocimientos especializados y de la ayuda efectiva que pueda ofrecer al usuario, no deja de ser alguien externo a la experiencia personal e íntima de éste último. Uno de los principales retos del traductor-intérprete en los servicios públicos deberá ser, si se confirma esta hipótesis, el de crear un entorno de confianza y tranquilidad entre el usuario y el proveedor de los servicios.

En la misma línea, cuando se ha preguntado a los encuestados sobre el uso de la interpretación telefónica, un 65,1% afirma no haberla utilizado nunca.

Un 28,6%, en cambio, alega que sí. De las respuestas afirmativas, observamos que donde más se ha utilizado este servicio es en hospitales y centros de salud, dato que demuestra que el servicio *Sanitat Respon*¹⁰ se va estableciendo y consolidando como recurso utilizado por los profesionales de la medicina. Así, cabe recordar que en países con una larga tradición en traducción e interpretación en los servicios públicos como Australia, la interpretación telefónica cubre de manera mayoritaria las necesidades de comunicación interlingüística entre los servicios públicos y la población extranjera.¹¹ La presencia de la interpretación telefónica en el resto de contextos es bastante baja. En todos los casos, los usuarios que han utilizado este servicio hacen valoraciones tanto positivas (53,6%) como negativas (46,4%). Entre los argumentos positivos destaca el hecho de que posibilita la comunicación inmediata. Respecto a las opiniones negativas, los usuarios hacen referencia a dificultades como tener que establecer la comunicación, no poder explicar bien los detalles o la incertidumbre en cuanto a la precisión.

4.3. CONSIDERACIONES SOBRE EL ROL DEL INTERMEDIARIO: PERFIL Y TAREAS

El estudio muestra que cuando una tercera persona acompaña a los usuarios a la entrevista con el personal de los servicios públicos, en muchos casos (42,9%) estas terceras personas son amigos que comparten su lengua materna y que tienen un buen conocimiento del catalán o del castellano. En un 25,4% de los casos estos acompañantes son amigos catalanes que conocen la lengua de los usuarios, la misma proporción de casos en que familiares de los usuarios realizan esta tarea (25,4%). Un 20,6% de los usuarios afirman que su cónyuge (marido o esposa) es quien les acompaña y hace de intérprete, mientras que sólo un 1,6% de la muestra encuestada indica que lo hacen los hijos. Este último dato contrasta con los datos obtenidos de los cuestionarios dirigidos a los proveedores de servicios, en que muchos de los profesionales encuestados, que trabajan en el ámbito educativo, explican que con bastante frecuen-

¹⁰ Sanitat Respon es un servicio general del Servei Català de la Salut que ofrece a los usuarios información sobre salud, servicios sanitarios, consultas médicas, etc. Aunque no es su función principal, también ofrece de vez en cuando y para determinadas lenguas un servicio de interpretación telefónica.

¹¹ En Australia, por ejemplo, el *Translating and Interpreting Center* de traducción telefónica es el servicio con mayor cobertura de todo el país desde su creación en el año 1973. Actualmente cuenta con 1600 traductores e intérpretes que cubren más de 100 lenguas durante las 24 horas del día (Abril Martí 2006).

cia son los propios hijos los que asumen el rol de intermediario lingüístico entre los educadores y los padres. Finalmente, sólo un 7,9% de la muestra afirma recibir la ayuda de personas que hacen voluntariamente de intérpretes y/o mediadores y, de nuevo, la misma proporción (7,9%) responde que recibe la ayuda de intérpretes y/o mediadores profesionales.

Cabe señalar que, desde el punto de vista del usuario, en el caso de tratarse de personas desconocidas, puede que sea difícil diferenciar si estas personas hacen de intérpretes o de mediadores voluntariamente o profesionalmente, ya que en la mayoría de servicios públicos no son los usuarios los que hacen la demanda del intérprete o mediador, sino los proveedores de servicios públicos. Por ello, a no ser que el intérprete o mediador se presente explícitamente como “intérprete voluntario”, difícilmente los usuarios podrán saber si esta persona recibe una remuneración o no por la tarea que realiza. Sea como fuere, el dato más significativo es la elevada proporción de respuestas que designan a amigos y familiares como intérpretes, que confirma la existencia de la “interpretación natural” por parte de aquellos miembros de las comunidades inmigradas con mayores conocimientos de la lengua de acogida y que, a su vez, contrasta con la proporción menor de usuarios que han podido recibir la ayuda de intérpretes y/o mediadores profesionales. Creemos que este último dato determinará en gran medida el contenido de las respuestas siguientes, es decir, aquellas que se refieren al rol, perfil y tareas de los traductores, intérpretes y mediadores, ya que la presencia de estos intermediarios (ya sean profesionales o voluntarios) es muy reducida. No obstante, la tendremos en cuenta de manera orientativa, sobre todo en las preguntas de tipo más abierto.

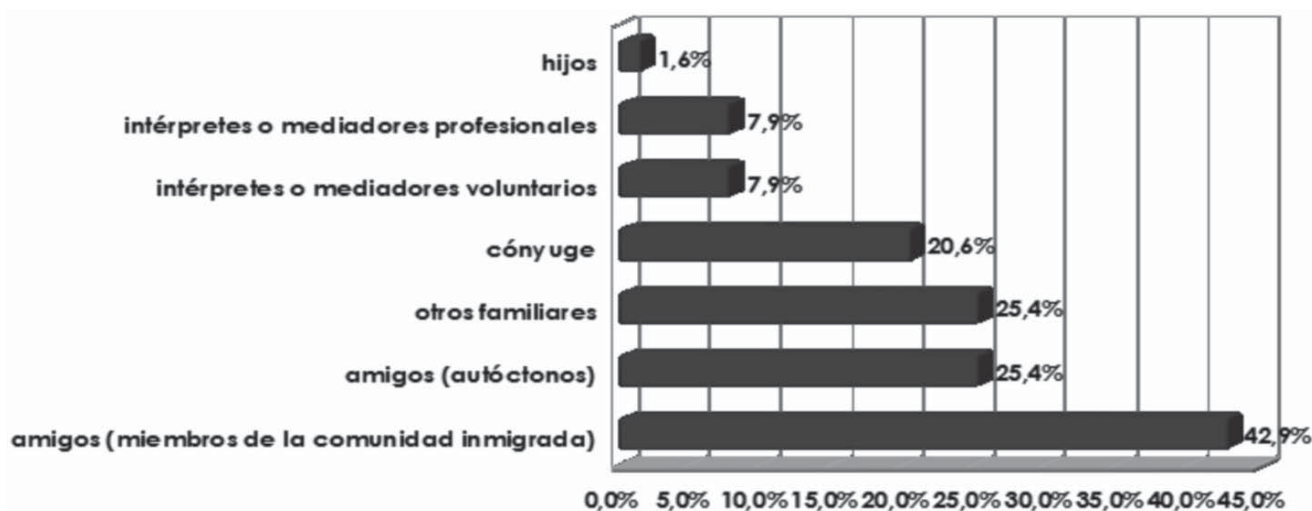


Gráfico 3: Personas que acompañan a los usuarios en las entrevistas en los servicios públicos

Por ejemplo, a la pregunta de si los usuarios hablan de su caso con el intérprete/mediador, profesional o voluntario, antes de la entrevista, la mitad de los usuarios encuestados que ha tenido acceso a un traductor afirma que sí, mientras que casi una cuarta parte (22%) comenta que sólo lo hacen de vez en cuando. Un 12% ha contestado negativamente a esta pregunta y un 16% no la ha contestado. En cambio, cuando se les pregunta si hablan después de la entrevista, las respuestas están más distribuidas que en el caso anterior: un 24% de los encuestados afirma no hablar de su caso con los intérpretes y/o mediadores (profesionales o voluntarios) *a posteriori*, un 25% dice que sí que lo hace y un 27% dice que sólo con algunos intérpretes y/o mediadores. Un 24% no ha contestado a esta pregunta.

Constatamos que en ambos casos las respuestas afirmativas –es decir, tanto los usuarios que han respondido que sí como los que han marcado “a veces”– superan la mitad de la muestra: un 77% en el primer caso y un 52% en el segundo. Con esta pregunta, pretendíamos observar si los intérpretes y los usuarios mantienen algún tipo de conversación fuera de la entrevista “formal” con el proveedor de servicios, y las respuestas confirman que hay muchos casos en los que sí que se da este tipo de toma de contacto. Aunque no preguntamos por el contenido de estas conversaciones, es evidente que existe una relación de “tú a tú” entre el intérprete y el usuario, en la cual pueden aparecer comentarios o frases que en algún momento pueden poner al intérprete en un dilema ético. Sólo hay que imaginar la situación en la que se puede encontrar el intérprete si el usuario se contradice durante la entrevista con lo que le ha comentado antes de iniciarla. Por otro lado, no debemos olvidar que en muchos casos es casi inevitable que se inicien estas conversaciones entre el intérprete y el usuario, sobre todo si tenemos en cuenta que a veces deben esperar un buen rato antes de empezar la entrevista con el proveedor de servicios (salas de espera de médicos, de asistentes sociales, etc.) o si, al terminar, comparten una parte del camino de vuelta a casa.

A continuación preguntamos a los usuarios si tenían la sensación de que las personas que les acompañan a los servicios públicos traducen todo lo que los proveedores de los servicios públicos dicen. Para poder reflejar estos porcentajes según el tipo de acompañantes que podían tener (familiares, amigos, intérpretes y mediadores profesionales, voluntarios), en la respuesta se podía marcar sí o no en cada uno de los casos. De esta manera, el porcentaje más alto de respuestas recae, de nuevo, en el caso de la interpretación realizada por las amistades, en que un 38% del total de los encuestados afirma que sí que se lo

traducen todo, mientras que un 29% lo niega (un 32% de los encuestados no marcó ninguna casilla). El segundo porcentaje más alto recae en los familiares, en que un 36% de los encuestados contestó positivamente y un 19% lo hizo negativamente. En cuanto a los intérpretes y mediadores profesionales, un 24% afirma que sí, que lo traducen todo, mientras que un 17% lo niega. Finalmente, en el caso de los voluntarios, sólo un 29% de los encuestados marcó alguna de las casillas y, de estos, un 10% dice que sí, que la traducción es completa, mientras que el 19% lo niega.

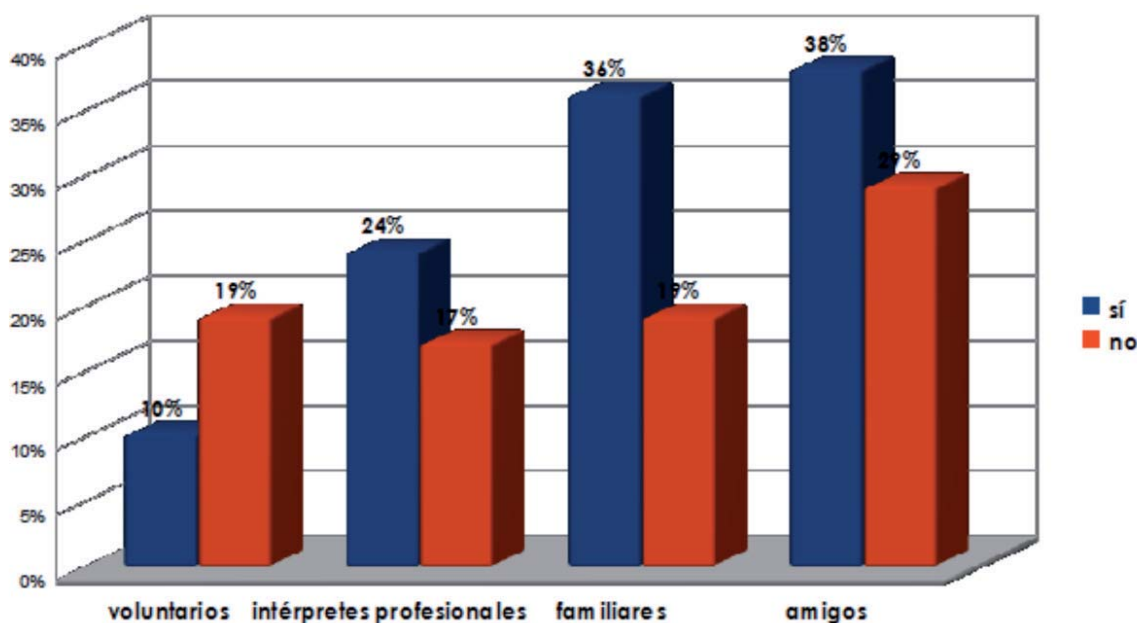


Gráfico 4: Fidelidad y completión de la traducción hacia los usuarios

Por otro lado, fijándonos en los porcentajes aislados de cada una de las opciones de respuesta, podríamos decir que el porcentaje más alto de “fidelidad” y “completión” respecto al mensaje original es la respuesta correspondiente a la interpretación hecha por parte de familiares (66% de los usuarios que marcaron alguna casilla en el caso de “familiares”), seguida de la de amigos (58%), de la de profesionales (58%) y, finalmente, de la de voluntarios (33%). Vale la pena destacar que, en el caso de la interpretación de voluntarios, las respuestas negativas (67%) a esta pregunta representan el doble de las positivas (33%), dos porcentajes casi inversos al de las respuestas en el caso de la interpretación realizada por familiares, en que las respuestas positivas (66%) duplican las respuestas negativas (34%). En los casos de la interpretación realizada por amigos o por profesionales, la diferencia entre los porcentajes no es tan grande: 42% de respuestas negativas y 58% de respuestas positivas en ambos casos.

En cuanto a la pregunta de si los acompañantes se lo traducen todo al personal de los servicios públicos, el mayor porcentaje de respuestas afirmativas recae en los familiares: un 36,5% de la muestra marca el “sí”, contrastando con un 19% que marca el “no”. En el caso de los amigos, hallamos dos porcentajes muy equilibrados: un 33,3% afirma que sí que traducen todo lo que ellos dicen a los proveedores, mientras que un 31,7% lo niega. De nuevo, el número de respuestas totales disminuye en el caso de la interpretación realizada por intérpretes profesionales y por voluntarios. Un 23,8% de la muestra cree que los intérpretes profesionales son fieles a sus palabras y un 17,5% discrepa de esta afirmación, mientras que un 11,1% de la muestra cree en la fidelidad de los voluntarios y un 19% la pone en duda.

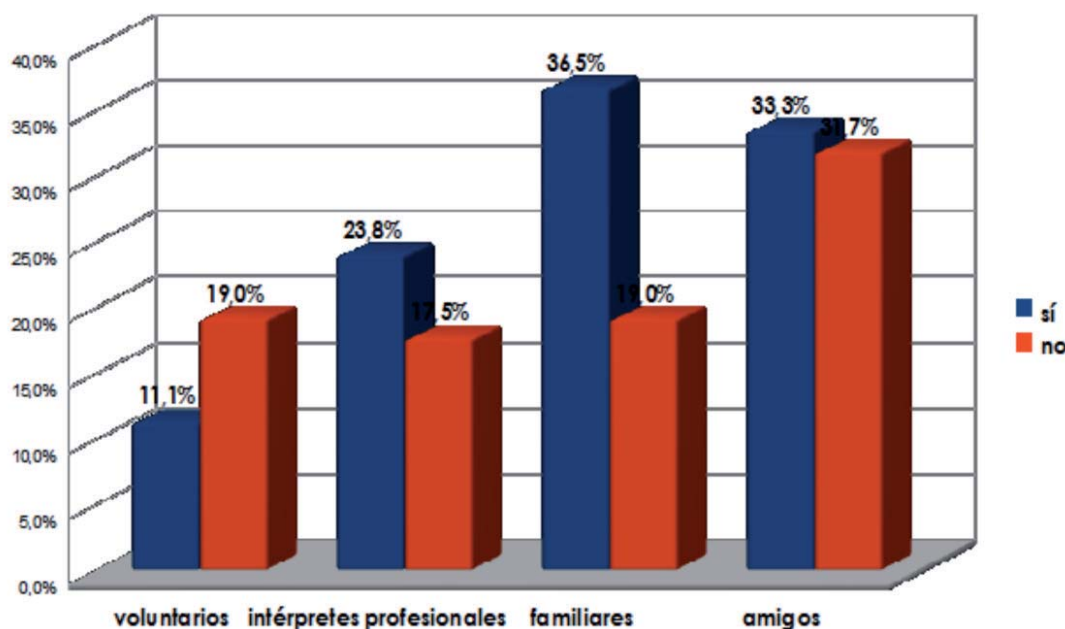


Gráfico 5: Fidelidad y completión de la traducción hacia el proveedor de servicios públicos

Se puede observar en el gráfico que el porcentaje de respuestas a esta pregunta y a la anterior son similares. De esta manera, se pone de manifiesto que la percepción de la fidelidad y la completión en relación a la traducción de los intérpretes no varía demasiado si esta traducción es de las palabras del usuario o bien de las palabras del proveedor.

En cuanto a las tareas de los intérpretes y mediadores profesionales, un 44% de los usuarios señala que no se limitan a la interpretación durante la entrevista, sino que les ayudan en otras tareas. Un 30,2% contradice esta afirmación y comenta que no recibe otro tipo de ayuda por parte de los intérpretes y mediadores profesionales, mientras que un 25,4% de la muestra se abstuvo de

contestar. Entre los usuarios que observan otras tareas, un 34,9% de la muestra indica que los intérpretes y mediadores profesionales les ayudan a rellenar formularios, un 30% señala que les ayudan a realizar llamadas telefónicas y un 22% que les acompañan a realizar gestiones.

Estas respuestas confirman la realidad polifacética del intérprete y mediador en Cataluña, y parece que indiquen la tendencia hacia la mediación intercultural, ya que en casos como el del acompañamiento se pierde la condición de entrevista triangular que caracteriza y posibilita el acto de la interpretación –en la cual es necesario que haya dos interlocutores en una conversación. Por otro lado, el porcentaje más elevado recae en el hecho de rellenar formularios, que puede ser comprensible si tenemos en cuenta que en ciertos casos los usuarios pueden ser analfabetos en las lenguas de acogida (catalán y castellano) y que, por lo tanto, evidentemente necesitan ayuda para escribir sus datos en los formularios que les da la administración pública.

Finalmente, en la última pregunta en cuanto al perfil del intérprete y mediador se quería establecer una clasificación de las características más valoradas en un intérprete por parte de los usuarios. De esta manera, se ofrecía una lista de dichas características y los usuarios las tenían que puntuar del 1 (más importante) al 10 (menos importante). La tabla siguiente resume esta clasificación según la media de respuestas:

CARACTERÍSTICA	MEDIA 1-10
Dominio de las lenguas de trabajo	2,70
Seriedad	4,10
Confidencialidad	4,58
Paciencia	4,91
Predisposición	4,91
Conocimiento de ambas culturas	5,24
Simpatía	5,81
Solidaridad con su causa	5,59
Neutralidad	6,47

Tabla 1: Características más valoradas en un intérprete o mediador

Observamos, como es de esperar, que el dominio de las lenguas de trabajo es la característica más valorada por parte de los usuarios, seguida de la seriedad y de la confidencialidad, las tres de gran importancia para que los

usuarios se puedan sentir cómodos durante la entrevista y puedan llegar a confiar en estas terceras personas que intervienen en una conversación que puede tratar temas muy personales e, incluso, íntimos. En cuarto lugar, aparecen la paciencia y la predisposición hacia el trabajo, dos características que los usuarios tal vez no perciban como imprescindibles, pero que encuentran importantes para que la conversación interpretada se pueda desarrollar sin obstáculos. En quinto lugar aparece el conocimiento de otras culturas, seguido de la simpatía, la solidaridad con la causa y la neutralidad. El hecho de que la neutralidad aparezca en último lugar también es comprensible si tenemos en cuenta que probablemente para los usuarios no sea un problema que el intérprete no sea neutro, si es para su beneficio.

También se preguntaba a los encuestados cuál sería para ellos el perfil idóneo de intérprete y/o mediador profesional. Un 57,1% de la muestra dijo que prefiere aquellos que comparten su lengua materna, es decir, aquellos que son de su mismo origen, mientras que un 41,3% se inclina hacia intérpretes y mediadores del país de acogida que han aprendido su lengua.

Observamos una mayor tendencia hacia los intérpretes que forman parte de la comunidad inmigrada del usuario, aunque los intérpretes del país de acogida reciben un porcentaje relativamente alto de respuestas. A pesar de que no hemos obtenido comentarios que nos ayuden a entender los motivos de estas preferencias, sí que podríamos inferir que mientras que los intérpretes miembros de la comunidad inmigrada pueden mostrar más empatía hacia el usuario (por el hecho de haber pasado, probablemente, por situaciones parecidas), mayor proximidad y mayor tendencia a ponerse de su parte (por el hecho de ser miembros de la misma comunidad), los intérpretes del país de acogida, justo por el hecho de ser personas ajenas a la comunidad, pueden dar mayores garantías de confidencialidad.

En cuanto a sus preferencias sobre la edad de los intérpretes y mediadores, más de la mitad de los encuestados afirma que les es indiferente (58,7%), mientras que un 19% prefiere que sean mayores de 25 años y sólo un 6,3% prefiere menores de 25 años. En cuanto al sexo del intérprete o mediador, al igual que en el caso de la edad, a la mayoría les es indiferente (60,3%). Un 15,9% de la muestra, sin embargo, indica que prefiere que el intérprete sea una mujer y, concretamente, hay una respuesta que especifica que prefiere que sea una mujer cuando acude a visitas con el ginecólogo.

Al preguntar a los usuarios si han quedado satisfechos con la ayuda de las personas que les han facilitado la comunicación, un 61,9% de los encuesta-

dos afirman que sí cuando se trata de amigos, un 55,6% responden afirmativamente cuando se trata de familiares, un 30% se manifiestan satisfechos con la contribución de profesionales y sólo un 20% muestran satisfacción con las intervenciones de voluntarios. Estos datos ponen de manifiesto una mayor confianza hacia la interpretación realizada por familiares y amigos. En algunos casos, podría tratarse de un desconocimiento de la existencia de intérpretes profesionales que se dedican a este servicio, dato que se confirma con la pequeña proporción de usuarios que afirma haberlos tenido en alguna ocasión (preguntas 2 y 4 del cuestionario). También podría deberse al hecho de que compartir vínculos de tipo familiar y objetivos comunes crea un lazo de mayor confianza al dotar a esos intérpretes naturales de una voz más directa, como ya se ha mencionado. Con todo, los usuarios que afirman haber trabajado con mediadores-intérpretes profesionales valoran en general su tarea y afirman que:

- Los mediadores e intérpretes profesionales ejercen bien su tarea.
- Los mediadores e intérpretes profesionales traducen correctamente lo que digo y lo que me dice el personal de los servicios públicos.
- Los traductores profesionales hablan muy bien el español.¹²

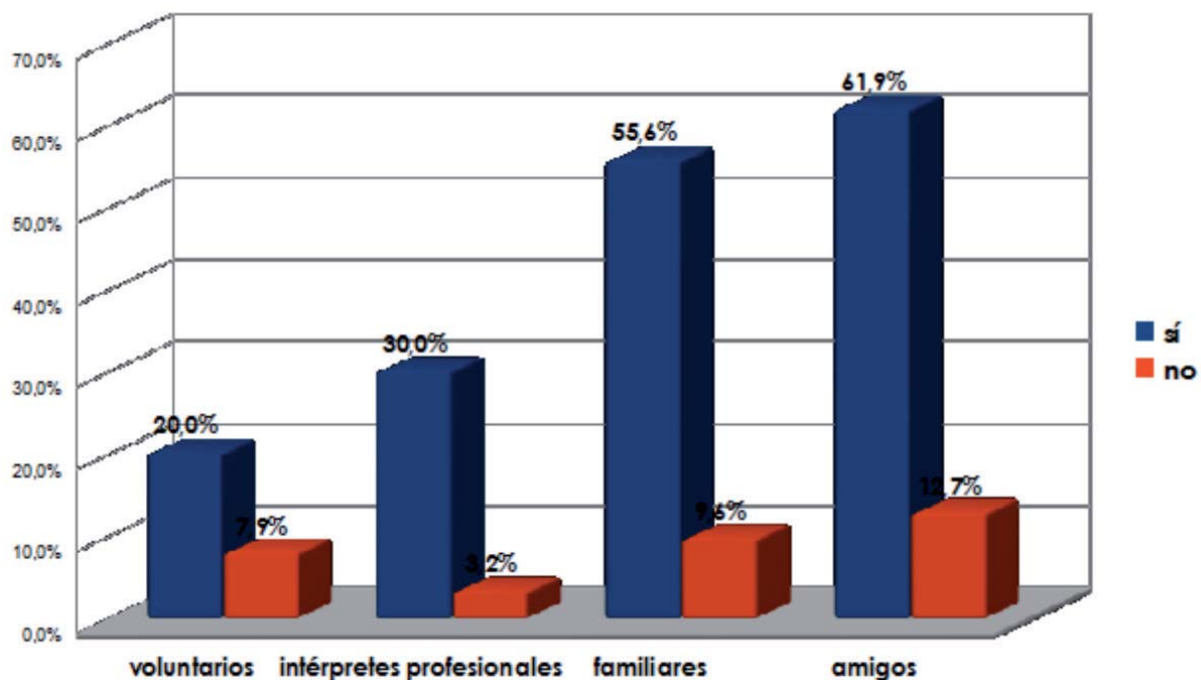


Gráfico 6: Satisfacción respecto a la tarea de las personas que ejercen de intérprete

¹² Todas las respuestas abiertas que aparecen en este informe han sido traducidas desde las distintas lenguas por el grupo MIRAS.

De hecho, si nos fijamos sólo en las respuestas aisladas de cada caso, el mayor porcentaje de satisfacción recae en la intervención de intérpretes y mediadores profesionales (90,5%), mientras que un porcentaje muy bajo (un 3%) ha respondido negativamente. Si observamos la respuestas aisladas referentes a la ayuda recibida de familiares o amigos, los porcentajes de satisfacción son parecidos (un 85% y un 81% respectivamente), mientras que también lo son los de insatisfacción (14,6% y 16,7% respectivamente).

Finalmente, en el caso de la ayuda de voluntarios, sólo un 28% del total de la muestra marcó alguna de las casillas, lo que puede explicar que, aisladamente, el porcentaje de no satisfacción sea relativamente alto. Sin embargo, hay casos de buena valoración de los voluntarios o, más generalmente, de un intermediario externo, como sucede en este caso:

- (1) He utilizado los servicios de voluntarios durante el primer año de estancia en España. He quedado satisfecha. He conseguido solucionar los problemas. Mi marido es español. Siempre aclara lo que le interesa, llevando la discusión y embrollando el interlocutor. Me quedo sin respuestas a mis preguntas.
- (2) Recorro a intérpretes porque que hay que hacer bien las cosas (los trámites). Si no, es un engorro.

En la misma línea, cuando se pregunta a los usuarios cómo es la comprensión con los profesionales de los servicios públicos cuando se comunican a través de familiares y amigos, estos dicen en un 50,8% de los casos que la comprensión es buena. Un 27% de los encuestados considera que no siempre llegan a comprenderse y un 19% de los usuarios afirma que la comprensión es deficiente. A la pregunta de cómo es la comunicación cuando lo hacen a través de mediadores e intérpretes, el 42,9% de los usuarios considera que comprende y se hace comprender, un 25,4% considera que no siempre llega a comprenderse y el 7,9% piensa que la comprensión es deficiente.

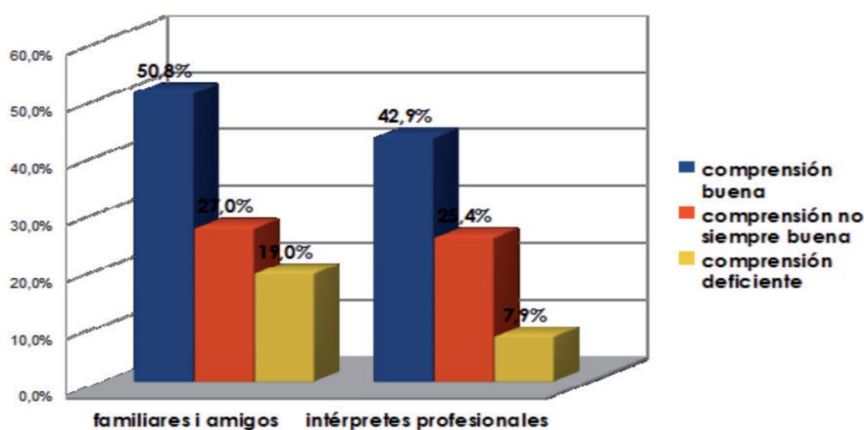


Gráfico 7: Valoración de la comprensión en la entrevista interpretada

de y se hace comprender, un 25,4% considera que no siempre llega a comprenderse y el 7,9% piensa que la comprensión es deficiente.

Los usuarios justifican estas respuestas con diferentes argumentos. Algunos

se refieren al dominio o falta de dominio de la lengua de la persona que actúa como intermediario lingüístico:

- (3) Su nivel de español es muy limitado.
- (4) Mi tía tiene muy buen nivel de la lengua.
- (5) El mediador-intérprete conoce bien el idioma y sabe mejor lo que dice el personal de los servicios públicos.

Muchas veces, los usuarios encuestados también recurren a argumentos relacionados con las dificultades culturales, de costumbres e idiosincrasia:

- (6) Porque las características de los países, de las personas o la forma de pensar son diferentes.
- (7) Es que yo creo que algunas personas no lo pueden entender todo porque nuestras costumbres no son como en España.
- (8) Tenemos diferentes maneras de abordar el problema, quizá tenemos valores diferentes.

Debemos mencionar también algunos argumentos relativos a la calidad de la traducción, tales como:

- (9) A veces se alarga mucho porque mi amigo no entiende bien lo que se dice.
- (10) Los mediadores-intérpretes siempre traducen con exactitud mis palabras.
- (11) Mis parientes, a pesar de sus conocimientos de castellano, no realizan siempre una traducción correcta.

El cuestionario también quería recoger si los usuarios encuestados habían sido testigos de una mala traducción por parte de un traductor profesional y si esta mala traducción les había perjudicado. El 15,9% de los encuestados responde afirmativamente y, de estas respuestas afirmativas, 4 indican que la interacción tuvo lugar en un centro de salud, 4 afirman que sucedió en las oficinas de los servicios sociales, 1 en una oficina de atención al ciudadano y, por último, un usuario lo centra en la policía y juzgados. Incluimos dos ejemplos:

- (12) En una ocasión tuve un accidente y, aunque no fue muy grave, como mi nivel de español era bastante limitado, al final un amigo me tuvo que acompañar al hospital y, por problemas de comunicación, tuve que pagar yo mismo el tratamiento.

- (13) Por ejemplo, cuando nacieron mis hijos y no pude pedir la subvención mensual de ayuda al gobierno.

También se preguntaba a los usuarios cómo creían que se podría mejorar el servicio de interpretación-mediación en los servicios públicos. Las respuestas abiertas se pueden agrupar en las tres categorías siguientes, que a continuación ilustraremos con algunos ejemplos:

- Mayor profesionalización del servicio;
- ampliación del servicio;
- mayor aprendizaje de la lengua de acogida.

- (14) Los servicios públicos deberían ofrecer a los ciudadanos extranjeros la posibilidad de utilizar el servicio de interpretación-mediación.

- (15) En mi opinión hay pocos intérpretes-mediadores. Este servicio debería incluir una mayor oferta.

- (16) Para mí lo mejor sería que cada uno aprendiera la lengua de la gente con quien convive.

Siguiendo con los resultados de los cuestionarios, durante la interacción comunicativa los usuarios afirman preguntar a los mediadores-intérpretes en un 85,7% de los casos cuando no les ha quedado clara alguna información. Sólo un 3,2% de los encuestados dice no hacerlo nunca. Por otra parte, en relación con la cuestión cultural, un 11% de los encuestados dice que los intérpretes siempre les suelen dar informaciones relativas a la cultura catalana. Un 46% de la muestra afirma, no obstante, que sólo les dan informaciones culturales en determinadas ocasiones y un 22,2% responde que no reciben nunca este tipo de información.

Cuando se pregunta a los usuarios si creen que en alguna ocasión algún mediador-intérprete se ha posicionado a favor de alguien durante la interacción, cerca de la mitad de los encuestados, un 42%, cree que el intérprete siempre se ha mantenido neutral. Sin embargo, un 12,7% cree que el intérprete se ha puesto de su parte (“Quien tradujo era un familiar y, por lo tanto, quería ayudarme”) y un 11,1% que se ha puesto de parte de los servicios públicos (“El mediador-intérprete no me prestó demasiada atención y se puso de parte del personal del centro de salud”).

En cuanto a la cuestión de si los mediadores-intérpretes suelen dar consejos a los usuarios de cómo deben responder a las preguntas de los profesionales de los servicios públicos, las respuestas son bastante heterogéneas. Un 25,4% de los encuestados afirma que sí les aconsejan, un 20,6% dice que no les aconsejan nunca y un 31,7% expresa que sólo a veces reciben consejos.

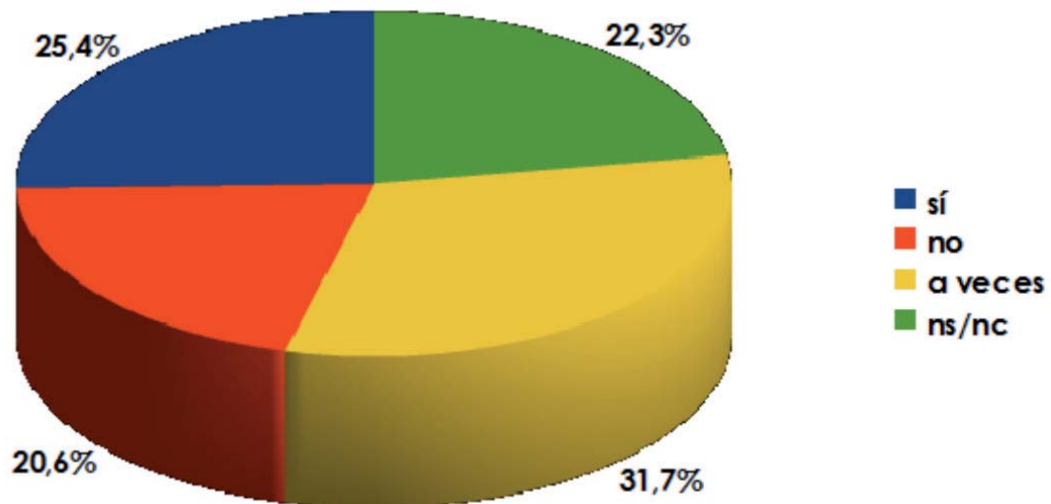


Gráfico 8: ¿Le da consejos el mediador-intérprete?

Cuando se les pregunta si son ellos los que piden consejo a los mediadores-intérpretes sobre cómo deben responder a ciertas preguntas, un 41,3% de los usuarios responde afirmativamente, un 22,2% dice que no y, finalmente, un 14,3% admite recurrir a su consejo esporádicamente.

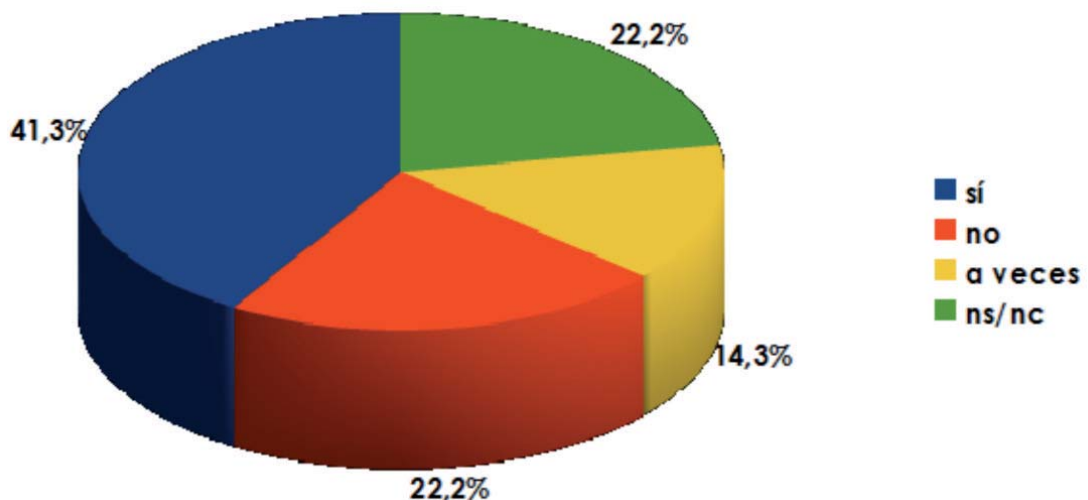


Gráfico 9: ¿Pide consejos al mediador-intérprete?

En ambos casos, los porcentajes de consejos (tanto de los usuarios que han respondido que “sí” como de los que afirman que “a veces”) superan la mitad de la muestra, 57,1% de consejos espontáneos de los intérpretes y mediadores y 55,6% de consejos a petición de los usuarios. Estos datos corroboran el papel más cercano a la mediación intercultural de los profesionales que realizan estas tareas y de la percepción que tienen los usuarios, que ven a los intérpretes como “expertos culturales” que les pueden ayudar a la hora de responder a ciertas preguntas. Igualmente, estos datos contradicen el mito de la invisibilidad del intérprete en el caso de la interpretación en los servicios públicos, ya sea por falta de formación específica de los profesionales que la ejercen o por las características intrínsecas de las situaciones que se viven.

5. CONCLUSIONES

El estudio confirma una de nuestras hipótesis de partida: la inmensa mayoría de los encuestados (un 85,7%) dice tener problemas de comunicación habituales o puntuales en los servicios públicos. Por lo tanto, a pesar de las soluciones *ad hoc* que han ido apareciendo en el transcurso de la última década, la falta de comunicación efectiva sigue siendo una realidad en Cataluña.

Este dato contrasta con el hecho que sólo un 7,9% de los usuarios encuestados ha tenido acceso alguna vez a traductores, intérpretes o mediadores profesionales, mientras que el resto suele recurrir a amigos, familiares o voluntarios. En el momento actual, los proveedores son quienes solicitan el servicio de interpretación o mediación, por lo que es comprensible que hayan tenido un acceso mucho más fácil que los usuarios. Sin embargo, cuando ha tenido acceso, el colectivo usuario ha quedado, en general, satisfecho.

Se confirma asimismo que los usuarios atribuyen al traductor-intérprete en los servicios públicos un papel más cercano al del mediador intercultural. Esto se refleja en la ayuda y apoyo que buscan muchos usuarios en estos intermediarios externos a la hora de responder a ciertas preguntas, rellenar formularios, realizar llamadas telefónicas y otras gestiones. Para los usuarios, características como la “paciencia” o la “simpatía” son más valoradas en un intérprete, traductor o mediador que la “neutralidad”, por ejemplo. Además, la mayoría de usuarios destaca la falta de fidelidad, precisión y compleción en la transmisión del mensaje por parte de la persona que ejerce de intermediaria lingüística. En definitiva, los usuarios tienen unas expectativas y una percepción del rol del

intérprete que difieren de la definición que, desde la academia, se propone para este perfil profesional.

Una última conclusión es la clara voluntad de autonomía lingüística de los usuarios no hispanohablantes. El recurso a intermediarios lingüísticos no hace disminuir el deseo de muchos usuarios de poder comunicarse de manera autónoma en los servicios públicos (54% de la muestra). Asimismo, una gran mayoría de encuestados (el 73%) utiliza para comunicarse las lenguas oficiales en versión simplificada. Todo ello refleja esa voluntad de autonomía comunicativa inherente al ser humano, que de manera natural tenderá siempre que sea posible a buscar las maneras de expresarse con su propia voz y sin intermediarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril Martí, Isabel. *La interpretación social en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada, 2006.
- Burdeus, Noelia. *La interpretació als serveis públics en l'àmbit sanitari a la província de Barcelona*. Trabajo final de máster. Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona, 2010.
- Corsellis, Ann. *Public Service Interpreting: the First Steps*. Basingstoke, Hants, UK: Palgrave Macmillan, 2009.
- Edwards, Rosalind, Bogusia Temple And Claire Alexander. "Users' Experiences of Interpreters. The Critical Role of Trust". *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting*, vol.7, nº 1 (2005): 77-96.
- García-Beyaert, S. "La comunicación efectiva en las instituciones públicas: un derecho y una necesidad". Tesina de Máster no publicada. Universidad Pompeu Fabra, septiembre de 2007.
- Hale, Sandra Beatriz. *Community Interpreting*. Basingstoke, Hants, UK: Palgrave Macmillan, 2007.
- Hale, Sandra Beatriz, Uldis Ozolins, and Liudmila Stern, eds. *The Critical Link 5: Quality in Interpreting. A Shared Responsibility*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 2009.
- Hsieh, Elaine and Soo Jung Hong. "Not all are desired: providers' views on interpreters' emotional support for patients". *Patient Education and Counseling*, vol. 81 (2010): 192-197.

- Kale, Emine and Hammad Raza Syed. "Language barriers and the use of interpreters in the public services. A questionnaire-based survey". *Patient Education and Counseling*, vol. 81 (2010): 187-191.
- Linguamón. *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*, 2010 <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_linguamon_serveis_interpretacio_immigracio_tcm302-116935.pdf> [Última consulta: 12 de mayo de 2011]
- Mesa, Anne-Marie. "The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Points of View". *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ed. Roda P. Roberts et al. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 2000. 67-79.
- Ortega Herráez, Juan Miguel, María Isabel Abril Martí and Anne Martin. "Community Interpreting in Spain. A Comparative Study of Interpreters' Self-Perception on Role in Different Settings. *The Critical Link 5. Quality in Interpreting – a Shared Responsibility*. Eds. Sandra Hale, Uldis Ozolins, and Ludmila Stern. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 2009. 149-167.
- Pöchhacker, Franz . "Language Barriers in Vienna Hospitals". *Ethnicity & Health*, vol. 5, no. 2 (2000a): 113-119.
- : Franz. "The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views". *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Ed. Roda P. Roberts et al. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 2000b. 49-65.
- Requena Cadena, Raúl. *La relevancia del origen cultural del mediador/intérprete en los servicios públicos españoles: el caso de la comunidad china*. Trabajo final de Máster. Universidad de Alcalá de Henares. 2010. <[www.saludycultura .uji.es/archivos/ATT_00005.pdf](http://www.saludycultura.uji.es/archivos/ATT_00005.pdf)> [Última consulta: 4 de agosto de 2011]
- Ugarte, Xus. "La Traducción y la Interpretación de los Servicios Públicos en Cataluña y Baleares" En: Carmen Valero y Francisco Raga (eds), *Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de España*, Revista Española de Lingüística Aplicada, 111-128. URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198695> [Última consulta: 12 de mayo de 2011], 2006.
- Valero-Garcés, Carmen, ed. *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as Mediation or How to Bridge Linguistic and Cultural Gaps*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2002.
- : ed. *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2008.
- : ed. *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo interconectado. La TISP en Internet*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2011.

- Valero-Garcés, Carmen y Guzmán Mancho Barés, eds. *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2002.
- Valero-Garcés, Carmen y Raquel Lázaro Gutiérrez. “Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria a la población inmigrante”. *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*. Ed. Carmen Valero-Garcés. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2008. 255-276.
- Vargas-Urpi, Mireia. *La Interpretació Social: Estat de la Qüestió. El Cas del Col·lectiu Xinès: Especificitats i Reptes*. Trabajo final del Máster oficial de investigación en Asia oriental contemporánea, Universidad Autónoma de Barcelona, 2009. <<http://www.recercat.net/handle/2072/40649>> [Última consulta: 12 de mayo de 2011]
- : “La Interpretación en los servicios públicos para el colectivo chino en el contexto catalán”. *Cruce de Miradas, Relaciones e Intercambios. Zaragoza 2010*. Ed. Pedro San Ginés Aguilar, Colección Española de Investigación sobre Asia Pacífico. Granada: Universidad de Granada, 2010. 885-905. <<http://www.ugr.es/~feiap/ceiap3/ceiap/capitulos/capitulo55.pdf>> [Última consulta: 12 de mayo de 2011]
- Vargas-Urpi, Mireia, Anna Gil-Bardají y Marta Arumí Ribas. “Traducció i Immigració. La Figura de l’Intèrpret als Serveis Públics de Catalunya”. *Quaderns Revista de Traducció*, vol. 18 (2011): 199-218.
- Wadensjö, Cecilia et al., eds. *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 2007.

ANEXO 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CATALUÑA

El grupo de investigación MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el ámbito social) de la Universidad Autónoma de Barcelona tiene como objetivo principal la investigación y la formación en el ámbito de la mediación, traducción y la interpretación para los servicios públicos.

Este cuestionario forma parte de un amplio estudio que analizará la perspectiva de los participantes en las interacciones comunicativas en el ámbito social (traductores-intérpretes, usuarios y proveedores de los servicios).

Le agradecemos de antemano su participación y le garantizamos que los datos que aporte en este cuestionario serán tratados de forma confidencial.

Si las respuestas lo permiten, puede marcar más de una opción.

1. ¿Tiene problemas para comunicarse cuando acude a los servicios públicos?

- Sí No A veces

¿En cuáles?

- Hospitales y centros de salud Policía, juzgados
 Servicios sociales Escuelas
 Oficinas de atención al ciudadano Otros ¿cuáles?

2. ¿Cómo se comunica usted con el personal de los servicios públicos?

- En español simplificado En inglés
 En otra(s) lengua(s) ¿cuáles?
- Por señas
 Mediante dibujos, notas
 Mediante material informático bilingüe
 Con la ayuda de intérpretes-mediadores
 Con la ayuda de familiares y/o amigos que conocen el español o el catalán

3. ¿Cómo se siente más cómodo en su comunicación con los representantes de los servicios públicos?

- Solo, aunque mi dominio del español/catalán sea muy limitado
 Con la ayuda de un intérprete-mediador profesional
 Con la ayuda de algún familiar y/o amigo que conozca el español/catalán

4. Cuando una tercera persona le acompaña en una entrevista con el personal de los servicios públicos, ésta suele ser:

- Hijos/as. Especifique la edad:
- Esposo/a
- Otros familiares
- Amigos que comparten la lengua materna y conocen bien el español/catalán
- Amigos cuya lengua materna es el español/catalán y además hablan su lengua materna
- Personas que ejercen voluntariamente de intérpretes-mediadores
- Intérpretes-mediadores profesionales

5. ¿Queda satisfecho con la ayuda de estas personas?

- | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Familiares | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |
| Amigos | | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| Voluntarios | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |
| Intérpretes-mediadores profesionales | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |

¿Por qué?

.....

6. Cuando una tercera persona desconocida le acompaña (intérprete-mediador profesional o voluntario), ¿suele hablar de su caso con esta persona antes de la entrevista con el personal de los servicios públicos?

- Sí No A veces

7. Cuando una tercera persona desconocida le acompaña (intérprete-mediador profesional o voluntario), ¿suele volver a hablar de su caso con esta persona después de la entrevista?

- Sí No Sólo con algunos

8. ¿Cree usted que sus acompañantes traducen TODO lo que el personal de los servicios públicos dice?

- | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Familiares | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |
| Amigos | | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| Voluntarios | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |
| Intérpretes-mediadores profesionales | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |

9. ¿Cree usted que sus acompañantes traducen TODO lo que usted dice al personal de los servicios públicos?

- | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Familiares | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |
| Amigos | | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| Voluntarios | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |
| Intérpretes-mediadores profesionales | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | |

10. Cuando usted se comunica con el personal de los servicios públicos mediante familiares y amigos,

- Considera que comprende y se hace comprender
- Piensa que no llegan siempre a comprenderse
- Considera que el comprensión entre usted y ellos es deficiente

¿Por qué?

.....

11. Cuando usted se comunica con el personal de los servicios públicos mediante intérpretes-mediadores profesionales,

- Considera que comprende y se hace comprender
- Piensa que no llega siempre a comprenderse
- Considera que el comprensión entre usted y ellos es deficiente

¿Por qué?

.....

12. Cuando puede contar con un intérprete-mediador profesional, ¿le ayuda éste en otras tareas aparte de la interpretación?

- Sí No

¿Cuáles?

- Rellenar formularios
- Llamar por teléfono
- Acompañamientos
- Otras ¿Cuáles?

13. ¿Le ha perjudicado alguna vez una mala traducción de su intérprete-mediador?

- Sí No

En caso de respuesta afirmativa, ¿dónde?

- Hospitales y centros de salud Policía, juzgados
- Servicios sociales Escuelas
- Oficinas de atención al ciudadano Otros ¿cuáles?

¿Podría dar algún ejemplo? ¿Qué consecuencias ha tenido?

.....

14. ¿Qué características espera de un intérprete-mediador? Puntúe del 1 (más importante) al 10 (menos importante)

- Dominio de las lenguas de trabajo Confidencialidad

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Conocimiento de ambas culturas | <input type="checkbox"/> Predisposición |
| <input type="checkbox"/> Simpatía | <input type="checkbox"/> Que se solidarice con su causa |
| <input type="checkbox"/> Neutralidad | <input type="checkbox"/> Paciencia |
| <input type="checkbox"/> Seriedad | <input type="checkbox"/> Otras. ¿Cuáles? |

15. En caso de contar con la ayuda de intérpretes-mediadores profesionales, ¿qué prefiere?

- Intérpretes-mediadores oriundos que conozcan su lengua materna
- Intérpretes-mediadores que compartan su lengua materna y que conozcan el español/catalán

16. En caso de contar con la ayuda de intérpretes-mediadores profesionales, ¿qué prefiere?

Edad

Sexo

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menor de 25 años | <input type="checkbox"/> Hombre |
| <input type="checkbox"/> Mayor de 25 años | <input type="checkbox"/> Mujer |
| <input type="checkbox"/> Le es indiferente | <input type="checkbox"/> Le es indiferente |
| <input type="checkbox"/> Depende. ¿De qué? | <input type="checkbox"/> Depende. ¿De qué? |

17. Cuando no entiende la traducción de su intérprete-mediador, ¿le pregunta qué quería decir exactamente?

- Sí No

18. Cuando recibe la ayuda de un intérprete-mediador, ¿le da éste explicaciones sobre la cultura de Cataluña?

- Sí No A veces, pero no siempre

19. ¿Cree que alguna vez el intérprete-mediador se ha puesto de parte de alguien durante la entrevista?

- Sí, de mi parte Sí, de parte del personal de los servicios públicos
- No, siempre se han mantenido imparciales

En caso de respuesta afirmativa, ¿podría dar algún ejemplo?

.....

20. ¿Los intérpretes-mediadores le suelen dar consejos sobre cómo responder las preguntas que le hace el personal de los servicios públicos?

- Sí No A veces, pero no siempre

21. ¿Pide usted consejo a los intérpretes-mediadores para responder a las preguntas que le hace el personal de los servicios públicos?

- Sí No A veces, pero no siempre

22. ¿Se ha encontrado alguna vez con un intérprete-mediador que no hablaba la misma lengua o dialecto que usted?

- Sí No

En caso de respuesta afirmativa, ¿qué hicieron en esa ocasión?

.....

23. ¿Ha utilizado alguna vez algún servicio de interpretación telefónica?

- Sí No

En caso de respuesta afirmativa, ¿podría especificar dónde?

- Hospitales y centros de salud Policía, juzgados
 Servicios sociales Escuelas
 Oficinas de atención al ciudadano Otros ¿cuáles?.....

¿Quedó satisfecho con este servicio?

- Sí No

¿Por qué?

.....

24. ¿Cómo piensa que se podría mejorar el servicio de interpretación-mediación en los servicios públicos?

.....

25. ¿Recuerdas el nombre de algún mediador-intérprete con quien hayas trabajado alguna vez?

.....

26. ¿En que contexto has recurrido al servicio de un mediador-intérprete?

- Hospitales y centros de salud Policía, juzgados
 Servicios sociales Escuelas
 Oficinas de atención al ciudadano Otros ¿cuáles?

27. Datos personales

Sexo Hombre Mujer

Edad: menos de 18 años entre 18 y 20 años de 20 a 30 años de 31 a 40 años
 de 41 a 50 años de 51 a 60 años más de 60 años

Procedencia: País: Provincia/ciudad:

Profesión:

Situación laboral:

Estado civil Soltero/a Casado/a Viudo/a
 Divorciado/a Separado/a Pareja de hecho

- Número de hijos:
- Número de hijos que conviven con usted:
- Edad de los hijos:
- Tiempo que lleva residiendo en España/Catalunya:
- Lengua materna (especifique el dialecto):
- Otras lenguas:
- Nivel de estudios:
- Sin estudios
- Primer grado
- ESO o bachillerato
- FP grado medio o grado superior. ¿Cuál?
- Estudios universitarios. ¿Cuáles?
- Postgrados o Doctorados. ¿Cuáles?
- Otros

Artículo recibido: 27/05/2011

Artículo aprobado: 23/09/2011