

COMUNICAR

EN

LA

DIVERSITAT.

INTÈRPRETS,

TRADUCTORS

I

MEDIADORS

ALS

SERVEIS

PÚBLICS

GRUP MIRAS

(Mediació i Interpretació.

Recerca en l'Àmbit Social)

Grup de Recerca del Departament de

Traducció i d'Interpretació de la UAB.

# LINGUAMÓN

## CASA DE LES LLENGÜES

és un organisme dedicat a la difusió del coneixement sobre la diversitat lingüística i a l'impuls d'iniciatives al voltant de les llengües que contribueixin al desenvolupament de la nostra societat en l'entorn global del segle XXI.

**Linguamón – Casa de les Llengües impulsa:**

> Un gran equipament cultural a Barcelona que ofereix una àmplia oferta d'activitats sobre el món de les llengües i la diversitat lingüística i cultural.

> Serveis per a la gestió del multilingüisme de les societats i projectes de recerca i innovació que situïn Catalunya com a referent internacional del multilingüisme i les noves tecnologies.



Coordinació: Linguamón – Casa de les Llengües

Autors:

Marta Arumí, Carmen Bestue, Sofía García-Beyaert, Anna Gil-Bardají, Jacqueline Menett, Ludmila Onos, Begonña Ruiz de Infante, Xus Ugarte i Mireia Vargas-Urpi

**LINGUAMÓN – CASA DE LES LLENGÜES**

Edifici Media-TIC

C. Roc Boronat, 117, 2n pis

08018 Barcelona

Tel. +34 93 268 90 73

info@linguamon.cat

Barcelona, 2011

Disseny: Doctor Magenta

COMUNICAR  
EN  
LA  
DIVERSITAT.

INTÈRPRETS,  
TRADUCTORS  
I  
MEDIADORS  
ALS  
SERVEIS  
PÚBLICS

GRUP MIRAS

(Mediació i Interpretació.

Recerca en l'Àmbit Social)

Grup de Recerca del Departament de  
Traducció i d'Interpretació de la UAB.



# ÍNDEX

6  
PRESENTACIÓ

10  
PRÒLEG

14  
INTRODUCCIÓ

18  
LA MEDIACIÓ I LA INTERPRETACIÓ  
ALS SERVEIS PÚBLICS:  
CONTEXTUALITZACIÓ  
Mireia Vargas-Urpi

19  
**Orígens i definició**

20  
**Breu repàs de l'estat de la qüestió de la  
recerca en interpretació i mediació als  
serveis públics**

21  
**Context institucional i organització dels  
serveis d'interpretació i mediació als  
serveis públics a Catalunya**

26  
**Recerca en traducció i interpretació als  
serveis públics de Catalunya**

27  
**Oferta formativa en TISP**

---

30

**ESTUDI D'UN PERFIL PROFESSIONAL EMERGENT**

Marta Arumí i Anna Gil-Bardají

31

**Objectius i metodologia**

33

**Elaboració dels qüestionaris**

---

36

**RESULTATS DELS QÜESTIONARIS DIRIGITS ALS MEDIADORS-TRADUCTORS-INTÈRPRETS**

Anna Gil-Bardají, Marta Arumí i Mireia Vargas-Urpi

37

**Perfil de la mostra**

37

**Llengües i formació**

40

**Perfil i pràctica professional**

45

**Valoració de la professió**

---

48

**RESULTATS DELS QÜESTIONARIS ADREÇATS ALS USUARIS**

Jacqueline Minett, Liudmila Onos i Xus Ugarte

49

**Perfil dels enquestats**

53

**Consideracions sobre el rol de l'intermediari: perfil i tasques**

---

---

66

**RESULTATS DELS QÜESTIONARIS ADREÇATS ALS TREBALLADORS DELS SERVEIS PÚBLICS**

Carmen Bestué, Sofia García-Beyaert i Begoña Ruiz de Infante

67

**Perfil dels enquestats**

72

**Consideracions sobre el rol de l'intermediari: perfil i tasques**

81

**Tipus de col·laboració del mediador-intèrpret**

---

86

**CONCLUSIONS FINALS**

---

92

**REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES**

---





Linguamón - Casa de les Llengües es complau a presentar-vos l'informe *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*, dut a terme pel grup MIRAS (Mediació i Interpretació: Recerca en l'Àmbit Social), del Departament de Traducció i Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

La col·laboració entre l'Administració i la universitat és una bona via per assegurar que el rigor científic de la recerca enllaça amb un enfocament pràctic, que permet identificar noves necessitats socials a les quals convé donar resposta. Linguamón - Casa de les Llengües, amb la voluntat d'establir aliances estables amb els professionals de la recerca acadèmica, té una llarga trajectòria de col·laboració amb les universitats catalanes: en són una mostra els diferents programes que s'han concretat en projectes com l'Observatori Linguamón de la Llengua Amaziga, la Càtedra Linguamón - UOC de Multilingüisme, l'Observatori Linguamón de les Llengües o bé el programa Comunitats Lingüístiques Mitjanes, entre d'altres.

En l'àmbit de la interpretació a les llengües de la immigració, la recerca feta pel grup MIRAS complementa i amplia l'estudi dut a terme des de Linguamón l'any 2008, que tenia per objectiu conèixer l'estat de la qüestió dels serveis de traducció i interpretació a les llengües de la immigració. Com recull el pròleg de l'estudi que acabem d'esmentar:

«L'arribada de nous ciutadans a Catalunya ha generat noves necessitats als serveis públics. D'una banda, la diversitat de procedències ha fet que els serveis de traducció i interpretació existents hagin hagut d'incorporar noves llengües per garantir la comunicació amb els nouvinguts. De l'altra, s'han creat nous serveis d'interpretació i mediació intercultural vinculats a les àrees d'acolliment i als serveis socials, que, a més de les llengües presents als estudis universitaris de traducció i interpretació, han hagut de donar resposta a les llengües de la nova immigració, com són l'amazic, l'urdú o el wòlof, entre d'altres.

»El volum, la intensitat i les diferents àrees des d'on s'ha fet l'acolliment de nous ciutadans a bona part del país han afavorit una diversitat de denominacions i també de les tasques i les funcions assignades als professionals d'aquests serveis.»

L'estudi del grup MIRAS comença allà on va acabar l'informe de Linguamón i és per aquest motiu que pensem que pot ser útil per als professionals de la interpretació i els responsables de gestionar els serveis públics catalans, per conèixer amb detall el funcionament real d'aquest serveis, les principals necessitats dels intèrprets, la valoració dels usuaris i les tendències que s'apunten en altres països.

A la societat del segle XXI, amb moviments constants de població en moltes direccions, els serveis públics són la porta d'entrada a la societat d'arribada. Una bona gestió de l'acollida lingüística a la societat catalana pot sens dubte contribuir a consolidar un model de societat respectuosa amb la diversitat lingüística de tots els ciutadans alhora que situï la llengua comuna, el català, com la llengua de la cohesió social.

**LINGUAMÓN – CASA DE LES LLENGÜES**





En un món cada cop més globalitzat, la possibilitat de vehicular de manera òptima la informació codificada en diferents tradicions, cultures i llengües és un dels reptes més grans de la traducció i de la interpretació. La traducció ha estat, sempre i arreu, la columna vertebral dels intercanvis entre societats i països, entre diferents visions del món, i un pont per fer-nos entendre les raons comunes i els interessos compartits més enllà de les singularitats i les diferències.

A Catalunya, terra de pas per excel·lència i gresol, per tant, de tradicions ben diverses, els traductors han tingut –més enllà del seu paper rellevant en la incorporació del pensament, les tècniques o les literatures estrangeres al nostre cabal cultural–, una funció determinant en la democratització de la manera d'entendre el funcionament de la societat. La integració, a través de la diversitat –i respectant aquesta diversitat–, ha estat possible perquè pràcticament tots els ciutadans s'han erigit, en un moment o un altre de la seva vida, en traductors més o menys improvisats o gairebé professionals, en «crosses» o «llengües» dels nouvinguts.

D'ençà de fa uns anys la Facultat de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona s'interessa profundament per analitzar quins són els reptes reals de la traducció i de la interpretació en el món actual i, d'una manera

molt específica, quins són els requeriments formatius que calen als traductors i intèrprets que han de treballar en els serveis públics de Catalunya. La varietat d'òrigens i de llengües de la nova immigració, la multiplicitat bigarrada de la gent de pas, la multiplicació dels serveis públics i el dret universal dels ciutadans a accedir-hi són paràmetres que canvien veloçment i que articulen unes problemàtiques que sovint ens són noves i ens obliguen a replantejar la nostra feina docent i a acostar-la més i més a les necessitats de la vida real del nostre entorn immediat.

El grup de recerca MIRAS, en l'estudi que aquí es publica, posa de manifest la bona feina feta fins ara i els reptes que tenim de cara al futur. Per a nosaltres és un orgull que el nostre professorat, en la seva tasca investigadora, cerqui de comprendre la complexitat de la situació actual i s'esforci per trobar les solucions i els recursos més adients per oferir a la nostra societat el pont àgil i efectiu de mediació que els traductors i intèrprets han estat sempre i en totes les circumstàncies. Segur que els lectors trobaran en els estudis complementaris d'aquest volum moltes clarícies sobre els camins que, des de la posició modesta però crucial de les universitats, ens cal seguir per millor servir la societat d'avui i la del futur.

**Francesc Parcerisas**

Degà de la Facultat de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona

**Ramon Piqué**

Director del Departament de Traducció i Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona







La comunicació entre persones de diferents procedències lingüístiques i culturals ha estat, per a tots els pobles i en totes les èpoques, una qüestió de màxima importància. Avui dia i, sobretot, a causa de l'augment dels fluxos migratoris en el món globalitzat, són moltes les llengües i cultures que comparteixen els mateixos espais. Aquesta situació ha accentuat la necessitat de crear solucions específiques que facin possible la comunicació entre individus i col·lectius d'una mateixa societat, amb l'objectiu de garantir la convivència i l'enriquiment mutu.

Tal com passa en altres països de la Unió Europea, l'Estat espanyol i, concretament, Catalunya s'han convertit en els últims anys en un territori d'acollida d'immigrants, fet que ha posat a prova la societat espanyola i la catalana, tant pel que fa al seu sistema social com pel que fa a les seves actituds vers l'altre. Aquests nous ciutadans són usuaris, igual que la població autòctona, dels diversos serveis socials, administratius, sanitaris, jurídics o educatius. En aquestes institucions, tanmateix, fonamentalment a causa de les barreres lingüístiques i culturals, en molts casos es fa difícil la comunicació entre els proveïdors de serveis i els usuaris estrangers. Aquesta necessitat de comunicació entre comunitats lingüístiques diverses ha fet emergir un nou perfil professional: el del traductor-intèrpret per als serveis públics, la tasca del qual consisteix a aconseguir que la comunicació no tan sols sigui possible, sinó que també sigui efectiva.

Amb aquest rerefons, l'any 2009 neix el grup de recerca MIRAS,<sup>1</sup> del Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), que es dedica a la recerca i a la formació en traducció i interpretació en l'àmbit social. La idea de la creació del grup sorgeix com a conseqüència d'una necessitat social. Avui dia, tenint present l'increment dels fluxos migratoris, són moltes les llengües i cultures que comparteixen els mateixos espais. Catalunya s'enfronta en l'actualitat a la manca de formació especialitzada per a traductors i intèrprets en l'àmbit dels serveis públics. Des de les universitats, i concretament des de les facultats de traducció i d'interpretació, es comença a fer evident la necessitat urgent de donar respostes a aquesta demanda, la qual cosa s'ha traduït en una major presència d'aquesta modalitat en els nous graus de traducció i interpretació i en els màsters oficials. No obstant això, al nostre entendre, només des d'una recerca aplicada que plantegi a fons aquesta temàtica es podran elaborar propostes formatives que ajudin a donar respostes concretes a la demanda social existent.

Davant de la manca de formació específica i de directrius clares sobre l'actuació dels traductors i intèrprets als serveis públics, i tenint present la realització de traduccions i interpretacions poc acurades, que poden privar les minories dels seus drets, ens proposem els objectius generals següents:

1. Donar resposta a una demanda social.
2. Descriure la situació de la traducció i la interpretació als serveis públics en el context català.
3. Definir com hauria de ser la formació.
4. Crear vincles amb els agents implicats: traductors-intèrprets, usuaris i Administració.

El grup de recerca MIRAS incorpora en la seva estructura professores, intèrprets i mediadores professionals i joves investigadores<sup>2</sup> que desenvolupen la seva activitat en els àmbits de la traducció i la interpretació als serveis públics, la interpretació de conferències, la mediació, la immigració, la formació i la comunicació intercultural.

L'estudi que presentem és fruit del projecte *Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets per als serveis públics. Noves solucions per a noves*

---

1 <http://grupsderecerca.uab.cat/miras/>

2 El grup de recerca MIRAS està format per les investigadores següents: Dra. Marta Arumí (UAB), Dra. Carmen Bestue (UAB), Noelia Burdeus (UAB), Dra. Olivia Fox (UAB), Sofia García Beyaert (IGOP-UAB), Dra. Anna Gil-Bardají (UAB), Jacqueline Minett (UAB); Liudmila Onos (UAB), Begoña Ruiz de Infante (mediadora-intèrpret de l'Ajuntament de Badalona), Dra. Xus Ugarte (UVic) i Mireia Vargas-Urpi (UAB).

*realitats*, finançat en la convocatòria de projectes ARAFI 2008 i concedit per l'AGAUR (Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca) i la Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya. El projecte té com a objectius principals:

- 1.** Recopilar un corpus significatiu de dades a través de qüestionaris des de la triple perspectiva de traductors i intèrprets, usuaris i Administració pública.
- 2.** Analitzar el corpus obtingut per tal de definir el perfil del traductor i intèrpret als serveis públics a Catalunya, obtenir informació objectiva sobre el nombre d'usuaris dels serveis, els idiomes més utilitzats, així com sobre els problemes de comunicació que es plantegen, definir amb quina formació accedeixen avui a aquesta feina els professionals que la desenvolupen, recollir les principals dificultats amb què es troben, classificar les diferents tasques que implica aquesta activitat i descriure la seva metodologia de treball.



LA

MEDIACIÓ

I

LA

INTERPRETACIÓ

ALS

SERVEIS

PÚBLICS:

CONTEXTUALITZACIÓ

Mireia Vargas-Urpi

---

## Orígens i definició

L'arribada d'immigrants que desconeixen la nostra llengua però que, tanmateix, necessiten comunicar-se amb els serveis públics ha motivat el desenvolupament de la traducció, la interpretació i la mediació intercultural en l'àmbit social, tres solucions que van començar com a resposta *ad hoc* a les noves necessitats de la societat catalana. Si bé ja fa uns quants anys que aquestes pràctiques funcionen a Catalunya (abans de la implantació del Pla de ciutadania i immigració 2005-2008 hi havia hagut algunes iniciatives, sobretot en ciutats amb forta concentració d'immigrants), l'experiència catalana en aquest àmbit és encara relativament jove si la comparem amb la d'altres països com Suècia, Austràlia, el Canadà o el Regne Unit, on es va començar molt abans.

Centrant-nos en les solucions pròpies del registre oral, és a dir, la mediació i la interpretació als serveis públics, cal dir que són dues pràctiques amb molts punts en comú, motiu pel qual hem decidit incloure-les conjuntament en el nostre estudi. Totes dues comparteixen l'objectiu de facilitar la comunicació entre la població immigrant i els treballadors dels serveis públics, per bé que les diferències entre ambdues es troben, bàsicament, en la definició del rol i les funcions del professional que les duu a terme: mentre que dels intèrprets s'espera una

actuació molt més imparcial, tan sols amb l'opció d'intervenir amb veu pròpia amb la finalitat d'evitar malentesos a causa de diferències culturals, els mediadors poden adoptar un paper molt més actiu en la seva labor com a «ponts» entre cultures. Cal esmentar que no hi ha consens pel que fa a la frontera entre mediació i interpretació i que, a més a més, coexisteixen un bon nombre de termes que es presenten com a equivalents: interpretació social (traducció del terme anglès *community interpreting*), mediació lingüística, mediació interlingüística, mediació lingüísticocultural o mediació lingüísticosocial, entre d'altres.<sup>3</sup> D'altra banda, molts autors, com Pöchhacker (2008), defensen que *interpretació* ja inclou *per se* el significat de «mediació» entre llengües i cultures, tot i que *mediació* tingui un significat més ampli i pugui incloure altres modalitats (mediació veïnal, mediació familiar, mediació comunitària, etc.).

Sigui com sigui, en el nostre cas, l'ús d'ambdós termes (*mediació* i *interpretació*) pretén reflectir la realitat del context català en el qual s'emmarca el nostre estudi i en el qual podem detectar la convivència de totes dues pràctiques. Tanmateix, volem especificar que el nostre ús de *mediació* no fa referència a les modalitats de mediació que es relacionen amb la resolució de conflictes, ja sigui en l'àmbit jurídic, familiar o comunitari, sinó que es limita a aquells casos en què la figura del mediador s'entén com a pont entre llengües i cultures o, tal com s'indica en l'informe de Linguamón (2010: 47), amb la funció de «facilitar la comunicació entre el professional i l'usuari, fent una interpretació dels codis culturals». Per a aquesta publicació hem optat per la denominació de *traducció i interpretació als serveis públics* (TISP), que és la que ha adoptat també la Xarxa Comunica,<sup>4</sup> de la qual és membre el grup de recerca MIRAS, ja que pensem que, a més a més, reflecteix la realitat a la qual voldríem arribar: un perfil professional ben definit que inclogués tant les tasques de traducció escrita i a la vista com les d'interpretació als serveis públics.

---

## Breu repàs de l'estat de la qüestió de la recerca en interpretació i mediació als serveis públics

Si bé es considera una branca incipient en els estudis de traducció i interpretació, la recerca en interpretació i mediació als serveis públics durant els darrers anys ha estat molt prolífica. S'han publicat un gran nombre de monografies

---

3 Per a més informació, vegeu Valero Garcés (2003).

4 La Xarxa Comunica és un observatori permanent de la traducció i interpretació als serveis públics, integrada per diversos grups d'investigadors d'universitats de tot l'Estat.

i articles i s'hi han dedicat molts congressos, entre els quals cal destacar el Critical Link, organitzat triennalment des del 1995 per l'organització homònima, i les conferències organitzades pel grup Fitispos (Formación e Investigación sobre la Interpretación en los Servicios Públicos) a la Universitat d'Alcalá de Henares (2002, 2005, 2008 i 2011).

A banda de la perspectiva dels estudis de traducció i interpretació, s'ha adoptat un enfocament interdisciplinari basat en teories d'àmbits com la lingüística, la sociologia, la psicologia social, l'antropologia i les ciències de la comunicació.

Tal com s'apunta a Vargas-Urpi (2009), la recerca en aquest àmbit s'ha centrat en tres qüestions clau: les condicions laborals i especificitats de cada context en què es desenvolupen la mediació i la interpretació als serveis públics (Cambridge 1999; Baraldi 2009; Hale 2007); les qüestions ètiques i, concretament, el «rol» d'intèrprets i mediadors (Cambridge 2002; Valero Garcés 2007; Rudvin 2006 i 2007), i la formació específica per a aquest àmbit (Abril Martí 2006; Ozolins 2000; Niska 2002; Sandrelli 2001; Straker 2004).

---

## Context institucional i organització dels serveis d'interpretació i mediació als serveis públics a Catalunya

A Catalunya, el primer document legislatiu de referència en aquest àmbit va ser el Pla de ciutadania i immigració 2005-2008, en el qual es feia una referència molt vaga al tipus de professionals que faciliten la comunicació entre la població nouvinguda i els serveis públics: es referia als «serveis facilitadors de la comunicació» i afegia, més endavant, que «encara no és clar quin tipus de serveis són necessaris (mediació intercultural, traducció, etc.)». En el moment d'aparició del Pla, Catalunya es trobava amb el repte de definir el tipus de perfil que s'havia d'adequar millor a les necessitats de la població.

Tanmateix, malgrat aquesta vaga definició, a partir del Pla de ciutadania i immigració 2005-2008 es van començar a organitzar de manera més sistemàtica, els serveis d'interpretació i mediació a les zones on més es requeria. D'aquesta manera, primer a les comarques amb més densitat de població immigrant i, de mica en mica, estenent-se a gairebé totes, els consells comarcals van començar a incorporar intèrprets i mediadors a les seves borses per tal d'oferir servei, en l'àmbit comarcal, en el social (ajuntaments, oficines d'atenció al ciutadà i serveis socials) i en el de l'educació (escoles i instituts). Paral·lelament a l'organització en l'àmbit comarcal, ciutats com Barcelona, Badalona i Santa Coloma van co-

mençar a donar les seves pròpies respostes a les necessitats comunicatives als serveis públics, ja fos a través de la col·laboració d'associacions com La Formiga, Surt o Ibn Batuta o a través de la contractació directa d'interprets i mediadors als ajuntaments, cobrint els mateixos àmbits que els consells comarcals.

En l'àmbit sociosanitari, el document de referència és el Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut, que es va publicar el 2006. En aquest document es parla de *mediació* en el mateix sentit recollit en aquest estudi, tal com indica l'especificació següent:

.....

Cal fer referència a la terminologia utilitzada, «Mediació». Potser no és la més adequada, en el sentit més estrictament etimològic, perquè el seu significat aquí no està tan relacionat amb la intervenció per resoldre una situació de conflicte o de desacord, sinó amb la intervenció per tal de facilitar una situació de dificultats relacionades amb l'accessibilitat i la comunicació, enteses en el context més ampli. De tota manera, aquesta és la paraula que els professionals i la població han acomodat en relació al fenomen de la immigració, i respon més a un imaginari de disminuir dificultats, barreres, etc., que a resoldre conflictes. Tot i que potser sí que ajuda a prevenir-los.

(Pla director d'immigració, 2006: 11)

.....

A banda d'aquest apunt terminològic que permet entendre millor la confusió que pot originar l'ús de *mediació*, el Pla director d'immigració és un document molt complet que aprofundeix en aspectes molt interessants: des d'un repàs de l'estat de la qüestió i de les respostes proposades en diferents àmbits (consells comarcals, ajuntaments, associacions) fins a l'estimació del nombre de mediadors necessaris segons el cens de població immigrant (90 mediadors, l'any 2006) i la definició del perfil de mediador que més s'adequaria a les necessitats reals. A partir d'aquest pla es van desenvolupar diferents iniciatives formatives, tal com veurem més endavant.

Actualment, el document de referència és el Pacte nacional per a la immigració, signat el 2008 per agents socials i econòmics, representants de les administracions locals, representants de la Mesa de Ciutadania i Immigració i membres dels grups parlamentaris. Aquest document, estructurat en tres eixos d'actuació, esmenta, en els reptes del segon eix (Adaptació dels serveis públics a una societat diversa), el repte de «dimensionar els serveis públics i garantir-hi l'accés a totes les persones», i el concreta especificant la necessitat de reforçar les polítiques vigents per:



Posar una assistència lingüística puntual i de qualitat a disposició dels i les professionals dels serveis públics que ho requereixin, optimitzant recursos humans i tecnològics. Aquests serveis s'han de donar de forma puntual i transitoria, ja que el coneixement de la llengua comuna es considera una eina de mobilitat social i un deure cívic.

1. Emprendre accions de mediació en la salut per atendre la població immigrada.
2. Contractar sistemes o serveis de traducció per facilitar la comunicació entre el personal penitenciari, les autoritats judicials i els interns estrangers.
3. Disposar d'un sistema de traductors per als programes d'atenció a menors i joves estrangers.
4. Elaborar una guia per a professionals dels serveis de justícia sobre estrangeria.
5. Garantir l'assistència lingüística i els serveis de traducció als detinguts i víctimes estrangers.

(Pacte nacional per a la immigració, 2006: 57)

Es fa palesa la consciència institucional envers la necessitat de serveis que afavoreixin l'accés als serveis públics de les persones immigrades i, sobretot, en àmbits com la salut i la justícia. No obstant això, si bé el Pla director d'immigració per a l'àmbit sanitari va suposar un impuls per a l'expansió dels serveis de mediació en hospitals i centres de salut, no podem dir el mateix de l'àmbit jurídic, on no s'ha regulat de cap manera específica la interpretació.

Segons Emmermann (2007), fins a l'any 1998 els mateixos jutges i secretaris judicials triaven els intèrprets i, per tant, no hi havia criteris unificadors pel que fa a la interpretació d'un jutjat a un altre. L'any 1998, la manca de disponibilitat d'intèrprets judicials i l'augment de la seva demanda van fer que el Departament de Justícia tragués a concurs públic el servei de traducció i interpretació als jutjats i fiscalies de Catalunya. Així va ser com aquest servei es va començar a adjudicar a empreses que ofereixen prestació de servei 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana. Val a dir, però, que els serveis deficients prestats per aquestes empreses han atret l'atenció mediàtica els darrers temps.

Aquest model, si bé estalvia a jutjats o comissaries la tasca de cercar un intèrpret i té l'avantatge de la centralització de la informació, presenta una aplicació que és sovint insatisfactòria (vegeu Emmerman 2007) per la raó següent: des de la implantació del sistema, els honoraris dels intèrprets han caigut en picat, atès que l'empresa adjudicatària es reserva una comissió desmesurada pel servei. Per aquest motiu, els traductors qualificats es neguen a treballar per a l'empresa i aquesta recorre a persones sense qualificació, amb poques ga-

ranties que facin una traducció rigorosa. Si aquest fet representa un perjudici econòmic per al traductor, el dany que proporciona a la justícia és molt més elevat, atès que pot afectar o posar en perill la llibertat o la vida d'un individu. La llei tampoc no ajuda en aquest sentit: hi ha un abisme entre la titulació exigida per l'Administració (batxillerat quan es tracta de traductors-intèrprets de plantilla i cap titulació exigida per l'empresa subcontractada) i la formació real que hauria de tenir un intèrpret judicial per dur a terme la seva tasca amb garanties (Ugarte 2006: 122-123).

És evident que el fet que ha engrandit la magnitud o el risc potencial d'aquestes irregularitats és el creixement exponencial de la demanda d'intèrprets de moltes llengües en comissaries, aeroports, oficines d'immigració i jutjats, a causa de la intensitat de les migracions cap a Catalunya i l'Estat espanyol. La interpretació judicial és un repte per a les autoritats, però cal afrontar-lo amb totes les garanties per als ciutadans i les parts de manera diligent (Ugarte 2010: 43-44).

L'actual crisi econòmica i la retallada en els pressupostos han fet que algunes de les pràctiques iniciades amb el Pla de ciutadania i immigració i refermades pel Pacte nacional per a la immigració hagin estat modificades. Per exemple, fins a finals del 2009, la interpretació als centres escolars era gestionada pels consells comarcals. Aquests rebien les demandes de les escoles de la seva zona i hi assignaven els intèrprets de les seves borses. Aquest servei ha passat a dependre del Departament d'Educació, que ha optat per reduir les intervencions presencials dels intèrprets en l'àmbit escolar i promoure-hi, per contra, la interpretació telefònica. Es tracta d'una mesura força discutible perquè implica la subcontractació d'una empresa privada d'interpretació telefònica que ofereix un servei ubic, encara que això impliqui la intervenció d'un intèrpret que no es troba en la situació més òptima per fer-ho (per exemple, caminant pel carrer i a través del mòbil). A més, arran d'aquesta mesura es van limitar el nombre de serveis que les escoles poden sol·licitar: un servei d'interpretació presencial i dos serveis d'interpretació telefònica per any i per família nouvinguda (que no faci més de dos anys que viu a Catalunya), que en molts casos resulten insuficients per a una bona relació i comunicació família-escola.

Sigui com sigui, cal lloar les iniciatives de les associacions socioculturals i fundacions com La Formiga, Surt, Ibn Batuta o Acisi, pioneres en la prestació de serveis d'interpretació i mediació i força consolidades a Barcelona, Santa Coloma i Badalona.

L'informe de Linguamón (2010) permet entendre millor l'organització dels serveis de traducció, interpretació i mediació als serveis públics de Catalunya,

així com també els procediments per a la contractació d'aquests serveis en els diferents contextos d'actuació. Fent-ne un breu resum i actualitzant aquelles dades que ja han canviat, podem distingir entre els sistemes següents d'organització i gestió dels serveis de traducció, interpretació i mediació:

**Departament d'Interior i de Justícia:** la traducció i la interpretació són subministrades per empreses de traducció contractades per concurs públic. Es prioritzen aquelles empreses que ofereixin cobertura les 24 hores del dia els 365 dies de l'any amb un major nombre de llengües. Actualment, l'adjudicatària és Seprotec.

**Departament de Salut:** els hospitals i centres de salut poden recórrer a la interpretació telefònica a través de Sanitat Respon, gestionada pel SEM (Servei d'Emergències Mèdiques) i, a més a més, també n'hi ha que tenen serveis de mediadors interculturals, ja siguin contractats pels mateixos hospitals o a través d'associacions i fundacions com Salut i Família o Surt.

**Departament d'Educació:** existeix un conveni amb l'associació sociocultural Ibn Batuta, amb l'associació La Formiga, amb la fundació Bayt Al-Thaqafa i amb CITE-CCOO (Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers de Comissions Obreres), que presten serveis d'interpretació presencial a centres educatius que matriculin alumnat que s'incorpori per primera vegada a un centre docent a Catalunya, sempre que es tracti de famílies que desconeixen les llengües oficials de Catalunya. A més d'aquest servei, les escoles també poden sol·licitar serveis d'interpretació telefònica a Interpret Solutions, empresa subcontractada pel Departament d'Educació.

**Administració local (ajuntaments i consells comarcals):** d'una banda, hi ha gestió directa per part d'alguns ajuntaments, com el de Badalona, que contracta directament mediadors interculturals, i per part de consells comarcals, que gestionen la col·laboració dels traductors i intèrprets de les seves borses; de l'altra, també hi ha gestió indirecta a través d'entitats externes, ja sigui mitjançant convenis o concursos amb associacions, sindicats o fundacions. A més a més, s'està incorporant la interpretació telefònica, per exemple, a l'Ajuntament de Barcelona, a través d'un acord de col·laboració entre Barcelona Informació i Serveis Socials.

---

## Recerca en traducció i interpretació als serveis públics de Catalunya

En l'àmbit acadèmic, el primer estudi a Catalunya sobre la interpretació als serveis públics de què tenim constància és el de Grau Mestre (1998) *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Es tracta d'un treball de recerca que explora la situació de la interpretació als serveis públics a escala mundial per després descriure'n la situació a Espanya i, més concretament, a la província de Tarragona.

Cal destacar també la tasca d'Ugarte (2006, 2008, 2010). El 2006 publica l'article «Traducción e interpretación de los servicios públicos en Cataluña y en Baleares», on ofereix una visió panoràmica de l'estat de la qüestió, poc després de la posada en marxa del Pla de ciutadania i immigració (2005-2008). Ugarte repassa l'organització dels serveis d'interpretació dels consells comarcals i exposa la seva pròpia experiència docent, tant al màster d'Interpretació de la Universitat de Vic com en cursos específics per a les borses de traductors i intèrprets de diversos consells comarcals. A «Pack de mínimos para la formación en ISP» (Ugarte 2008) aprofundeix en la formació per a intèrprets de serveis públics en cursos de durada limitada (entre 20 i 25 hores), a partir de qüestions com les competències, el programa i el codi deontològic. Finalment, el 2010 dedica bona part del seu monogràfic *La práctica de la interpretación anglès-català a la interpretación per als serveis públics*, en què destaca el cas de la interpretació judicial i hi repassa, de nou, els diferents tipus de formació oferta a Catalunya.

Posteriorment, a la Universitat Autònoma de Barcelona, Bain (2006) aborda el tema de la interpretació als serveis públics a Catalunya des de l'enfocament metodològic, a través de la seva tesina final de màster: *Methodological Grounding for Research into Community Interpreting in Catalonia: Design for an Empirical Study into the Strategies Employed by Interpreters and End-Users*. Més recentment, la tesina final de màster de Vargas-Urpi (2009), de la Universitat Autònoma de Barcelona, fa un repàs de l'estat de la qüestió en la recerca en interpretació per als serveis públics com a marc teòric per aproximar-se al cas concret de la interpretació per al col·lectiu xinès. Finalment, Burdeus (2010), de la mateixa universitat, fa un estudi sobre els diferents serveis de mediació intercultural existents en els hospitals de la província de Barcelona.

En el context jurídic, l'article d'Emmermann (2007) ofereix una revisió en profunditat de l'estat de la qüestió de la interpretació als jutjats i fiscalies de Catalunya: des de dades concretes, com els 6.984 serveis d'interpretació encarre-

gats el primer semestre del 2004 i la despesa pública de 3.960.388,95 € que va suposar el total de serveis al cap de l'any, fins a un repàs de l'evolució del servei pel que fa a la contractació d'intèrprets.

Fora de l'àmbit acadèmic, l'estudi més profund sobre aquest tema és el que Linguamón presenta en aquesta mateixa monografia.

---

## Oferta formativa en TISP

Tradicionalment, les matèries d'interpretació en les llicenciatures en traducció i interpretació s'han centrat en la interpretació de conferències (modalitats de consecutiva i simultània), tot i que les metodologies també preveien exercicis de traducció a la vista i d'interpretació d'enllaç, sovint com a preparació per a les altres modalitats.

Pel que fa a la formació específicament per a intèrprets i mediadors per als serveis públics a Catalunya, la revisió dels plans d'estudi arran de la implantació dels nous graus ha afavorit la incorporació d'assignatures més relacionades amb la TISP. Així, al grau en Traducció i Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona es fa l'assignatura Fonaments per a la mediació cultural B a tercer i Fonaments per a la mediació cultural C a quart, i en la menció de Traducció Social Institucional s'ofereix Mediació social per a traductors i intèrprets, i en la menció d'Interpretació, Pràctiques d'interpretació bilateral B-A-B i Mediació social per a traductors i intèrprets.

La Universitat de Vic també ofereix noves assignatures al grau en Traducció i Interpretació: Interpretació: mediació interlingüística B-A anglès-català i Interpretació: mediació interlingüística B-A anglès-castellà, a l'itinerari d'interpretació de quart, a més d'incloure conceptes propis de la interpretació als serveis públics a les assignatures genèriques d'interpretació.

A tercer cicle, la Universitat de Vic va incloure, al màster d'Interpretació de Conferències, una assignatura presencial dedicada a la Interpretació per als serveis públics. Per la seva banda, al màster de Traducció, Interpretació i Estudis Interculturals de la Universitat Autònoma de Barcelona s'ofereix, des del curs 2007-2008, una introducció a la mediació als serveis públics.

Pel que fa a cursos d'especialització a Catalunya, se n'han organitzat cursos de curta durada (de 20 a 25 hores) a partir de la demanda de consells comarcals.

La Universitat de Vic n'ha organitzat una desena des del 2004, la Universitat Autònoma de Barcelona en va organitzar un per al Consell Comarcal del Vallès Occidental l'any 2006 i el grup MIRAS n'ha ofert un, el 2010, al Consell Comarcal del Maresme.

Al curs 2011-2012 el grup MIRAS ha posat en marxa el I Curs d'especialització en interpretació als serveis públics, que per primera vegada a Catalunya pretén donar una formació de llarga durada (180 hores) i de caràcter holístic en TISP.

A banda d'aquests cursos en què l'èmfasi es posa en la interpretació, també s'han ofert cursos de mediació, com el curs de Mediació Sociosanitària, subvencionat per l'Obra Social de la Fundació «la Caixa». Aquest curs, del qual s'han fet dues edicions, ha format futurs mediadors especialitzats en l'àmbit sanitari i s'hi han inclòs, entre d'altres assignatures, una introducció a les tècniques de la interpretació i pràctiques en hospitals i centres d'atenció primària d'arreu de Catalunya.

Altres associacions també han ofert cursos de mediació intercultural, com la fundació Surt, que el va oferir com a taller especialment per a dones immigrades, o La Formiga, més orientat a dinamitzar les diferències culturals.







---

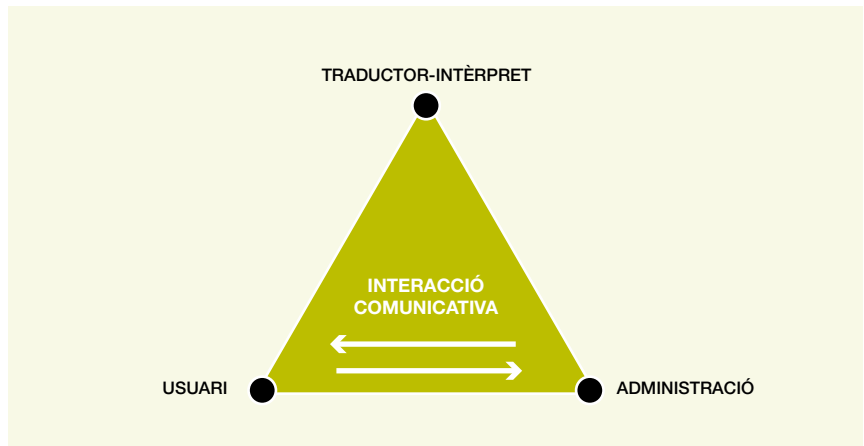
## Objectius i metodologia

Durant els anys 2008-2010, el grup de recerca MIRAS ha dut a terme un projecte anomenat *Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets per als serveis públics, noves solucions per a noves realitats*. Aquest projecte, finançat per l'Agència Catalana de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca i per la Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya, té com a objectiu principal recopilar un corpus significatiu de dades des de la perspectiva dels traductors i intèrprets, des de la perspectiva dels usuaris i des de la perspectiva de l'Administració pública que permeti:

- Definir el perfil del traductor i de l'intèrpret per als serveis públics a Catalunya.
- Obtenir informació objectiva respecte al nombre d'usuaris dels serveis, idiomes dels usuaris i freqüència d'ús dels serveis públics.
- Definir amb quina formació accedeixen avui a aquesta feina els professionals que la duen a terme.
- Recollir les principals dificultats amb què es troba aquest professional.
- Classificar les diferents tasques que implica aquesta activitat.
- Descriure la seva forma i metodologia de treball.

- Recollir informació objectiva en relació amb el nombre d'usuaris, els idiomes materns, la freqüència d'ús dels serveis públics, els problemes de comunicació que es plantegen quan el professional i l'usuari no comparteixen un idioma comú.

Pel que fa a la metodologia, una de les aportacions interessants de l'estudi és el fet d'haver recollit dades des de la perspectiva dels tres agents que participen en la interacció comunicativa:



**GRÀFIC 1. Interacció comunicativa mediada als serveis públics.**

Recollir dades des d'aquesta triple perspectiva aporta una gran riquesa, perquè permet escoltar la veu de tots els que hi participen. Pel que fa a la perspectiva dels traductors-intèrprets, la recollida de les dades es va iniciar amb la presa de contacte amb els consells comarcals que disposen de serveis de traducció i d'interpretació. En l'actualitat, 29 dels 41 consells comarcals de Catalunya en tenen. A través dels coordinadors dels serveis de traducció, hem pogut arribar a un total de 70 traductors-intèrprets. Concretament, han col·laborat en l'estudi els consells comarcals de la Garrotxa, el Maresme, la Selva, el Vallès Occidental i l'Alt Camp.

Respecte als usuaris dels serveis d'interpretació, hi hem pogut arribar a través d'alguns intèrprets que ens han facilitat els contactes i també a través d'alguns centres de formació d'adults de Barcelona i de l'àrea metropolitana. Hem pogut obtenir dades al CFA l'Heura, de Santa Coloma de Gramenet, al CFA del Barri Gòtic, al CFA Manuel Sacristán i al CFA Trinitat Vella, aquests tres últims de la ciutat de Barcelona. Gràcies a la col·laboració d'aquestes entitats hem pogut accedir a una seixantena d'usuaris nouvinguts de procedències diverses.

Quant a l'Administració, hem volgut, en aquest primer estudi, apropar-nos als proveïdors dels serveis, és a dir, a aquells professionals que habitualment, en la seva tasca professional, es troben en situacions en les quals necessiten treballar amb intèrprets que els faciliten la comunicació amb la població nouvinguda. D'una banda, per accedir als professionals del món educatiu, hem contactat amb els directors dels Serveis Territorials d'Educació, que a través dels seus coordinadors i assessors LIC (llengua, interculturalitat i cohesió social), ens han facilitat l'accés a algunes de les escoles catalanes que treballen amb intèrprets. D'altra banda, pel que fa a l'àmbit sociosanitari, hem obtingut dades de l'Hospital de Bellvitge i del Departament de Medicina Tropical del Centre d'Atenció Primària de Drassanes. També en aquest cas hem pogut accedir a uns 60 professionals dels diferents àmbits.

Sent conscients que no es tracta d'una recollida de dades homogènia pel que fa a cobrir tot el territori català, sí que ens sembla una primera aproximació descriptiva exhaustiva de quina és la situació actual de la traducció i la interpretació als serveis públics a Catalunya.

---

## Elaboració dels qüestionaris

En el moment de dissenyar de la recollida de dades el grup d'investigadors partíem de la idea inicial d'aplicar tres instruments diferents com són els qüestionaris, les entrevistes i l'observació participant. La dificultat per accedir a les dades i el volum inicial d'aquestes, no obstant això, ens va fer optar per centrar aquest primer estudi en un únic mètode, concretament en el disseny d'un qüestionari destinat a recollir informació de cadascun dels agents implicats.

El disseny del qüestionari dirigit a traductors i intèrprets va ser el primer pas de la recerca. Aquest qüestionari està dividit en tres blocs (llengües i formació; perfil i pràctica professional; valoració de la professió), que inclouen tant preguntes tancades com preguntes de caire més obert on els professionals poden contestar de manera més extensa i incloure opinions i valoracions. Seguidament es va dissenyar el qüestionari que es faria arribar als usuaris. Es va optar també per un qüestionari semiobert, que en aquest cas va ser traduït a nou llengües: català, castellà, anglès, francès, xinès, àrab, rus i romanès. Per últim, es va dissenyar un qüestionari semiobert dirigit als professionals de l'Administració. Aquests qüestionaris es poden consultar als annexos d'aquest estudi.

L'estudi es planteja amb un enfocament metodològic mixt. D'una banda, amb una perspectiva quantitativa, a través del tractament de les dades amb l'aplicació informàtica de tractament de dades estadístiques SPSS, que permet tractar la mostra, definir les relacions internes entre les dades i donar-hi validesa. S'han calculat els estadístics descriptius (mitjana, mediana, màxim, mínim i desviació estàndard) amb l'objectiu d'obtenir una aproximació sintètica a la informació recollida.

Presentem els percentatges de respostes calculats sobre el nombre total d'enquestes recollides, és a dir, el nombre d'integrants de la mostra, i en els casos en què s'han obtingut respostes en blanc, aquestes no s'han restat del total. Quant a les preguntes amb respostes d'elecció múltiple, els enquestats tenien la possibilitat de triar tantes respostes com volguessin.

D'altra banda, per a l'anàlisi de les preguntes obertes del qüestionari, s'ha optat per aplicar un mètode d'anàlisi qualitativa consistent en l'anàlisi del discurs, que permet extreure categories que fan possible la caracterització i definició dels continguts de les respostes.





---

## Perfil de la mostra

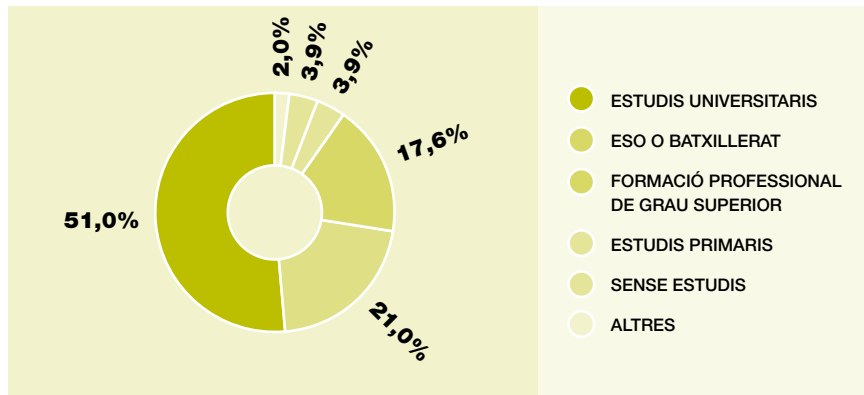
Un 45,1% de les persones enquestades tenen entre 30 i 40 anys, un 27,4% són joves d'entre 20 i 30 anys, un 17,6% se situen entre els 40 i els 50 anys, un 1,9% són menors de 20 anys i un 3,9% són majors de 50. Respecte al sexe, un 76,4% dels enquestats són dones, mentre que els homes representen un 19%.

Les dades posen de manifest que existeix una gran feminització (tres quartes parts de la mostra) i, alhora, que gairebé la meitat de persones enquestades es troben en la franja d'edat d'entre els 30 i 40 anys, la qual cosa pot ser comprensible si tenim en compte que es tracta d'una professió jove i emergent.

---

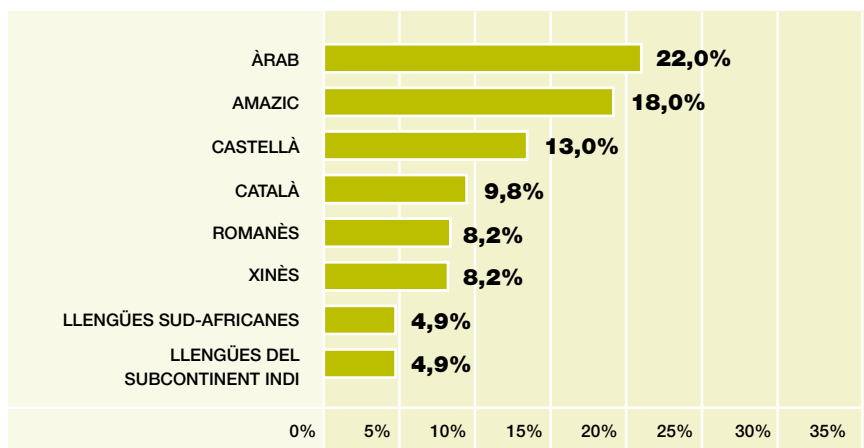
## Llengües i formació

Un 51% de la mostra afirma tenir estudis universitaris (sense especificar si els han acabat), un 21% estudis d'ESO o batxillerat i un 17,6% formació professional de grau superior. Només un 3,9% dels enquestats tenen estudis primaris i un percentatge semblant no ha cursat estudis.



**GRÀFIC 2. Nivell d'estudis de la mostra.**

Pel que fa a les llengües maternes dels enquestats, el grup lingüístic més nombrós és el format per l'àrab (22,9%), seguit per l'amazic (18%). A continuació apareixen el castellà (13,1%) i el català (9,8%). Les altres llengües maternes són el romanès (8,2%), el xinès i els seus dialectes (8,2%), les llengües sud-africanes, com ara el bambara, el manding i el wòlof (4,9%), i les del subcontinent indi, com ara l'hindi, el panjabi, el nepalès i el sindhi (4,9%). Altres llengües esmentades, però poc representatives, són el rus, l'alemany, el japonès, l'armeni, l'anglès o el francès. Alguns dels enquestats tenen més d'una llengua materna: dues o més del seu país o zona d'origen, o bé la seva llengua familiar a més de català o castellà. Aquestes dades concorden amb les dades estadístiques sobre la població immigrada a Catalunya, en què el Marroc, Romania i la Xina se situen al capdavant.<sup>5</sup>

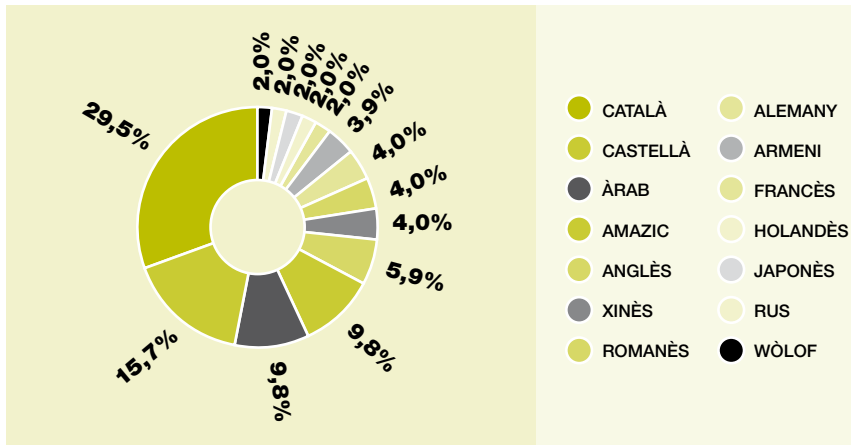


**GRÀFIC 3. Llengües maternes de la mostra enquestada.**

<sup>5</sup> Vegeu Perfils sociodemogràfics dels col·lectius més nombrosos a Catalunya. Xifres provisionals a 1 de gener de 2010, publicat per la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya. URL: <http://www.migracat.cat/document/39cea8510421e0a.pdf>



Pel que fa a la primera llengua amb què es treballa, el 29,5% dels enquestats empren el català i el 15,7% el castellà. Segueixen per ordre de freqüència l'àrab i l'amazic (ambdues el 9,8%). Altres llengües emprades són l'alemany, l'anglès, l'armeni, el xinès, el francès, l'holandès, el japonès, el rus i el wòlof.



**GRÀFIC 4. Primera llengua de treball de la mostra enquestada.**

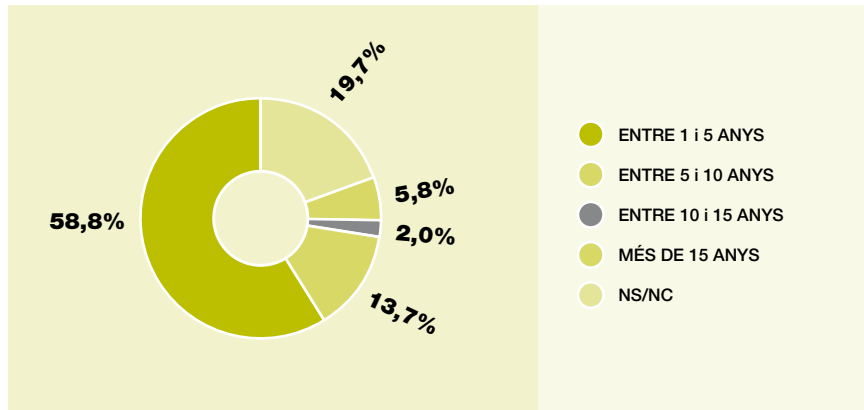
Quant a la segona llengua de treball, el català i el castellà tornen a ser les llengües més emprades (35,5% i 36,6%, respectivament). La resta de llengües tenen un percentatge mínim. Un 60,6% dels enquestats tenen una tercera llengua de treball i un 11,5% afirmen treballar amb quatre llengües.

El 68,6% dels enquestats afirmen haver rebut una formació específica de mediació i/o de traducció i d'interpretació, però no tots n'indiquen el nom. Els cursos esmentats pels enquestats es limiten majoritàriament a cursos de formació continuada en l'àmbit de la mediació intercultural, i són oferts per diferents organismes públics, fundacions privades, ONG i associacions ciutadanes (UnescoCat, Consell Comarcal de la Selva, Metges del Món, Fundació «la Caixa», Fundació SURT, Consorci de Benestar Social de la Garrotxa, Institut d'Estudis de la Salut, Diputació de Barcelona). Només un 10% dels enquestats afirmen haver rebut formació específica en traducció i interpretació exclusivament, i tots ells especifiquen que es tractava de cursos introductoris.

En aquest sentit, es posa de manifest la manca de vies de formació existents en el nostre context. Quan els enquestats diuen què millorarien de la traducció i interpretació als serveis públics, la formació també ocupa un dels primers llocs, seguida del temps que poden dedicar a cada intervenció i de la remuneració.

## Perfil i pràctica professional

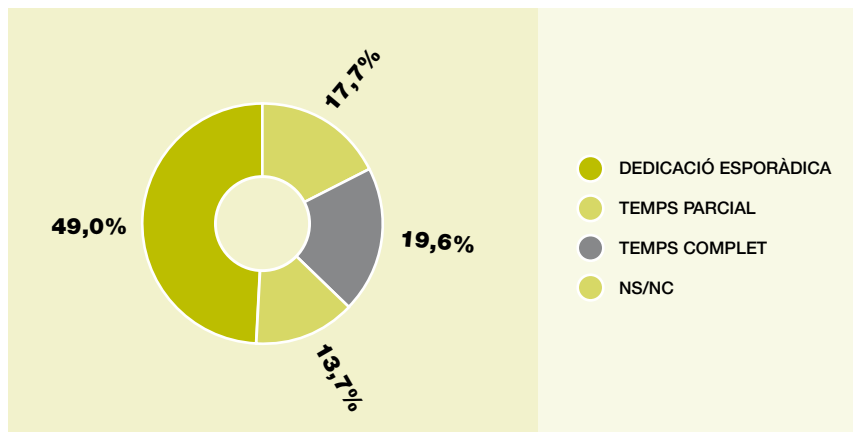
En relació amb l'experiència professional, més de la meitat dels enquestats (58,8%) exerceix aquesta professió des de fa entre 1 i 5 anys i un 13,7% hi treballa des de fa entre 5 i 10 anys. Només un petit percentatge de la mostra (2%) fa entre 10 i 15 anys que hi treballa, i un 5,8% s'hi dedica des de fa més de 15 anys.



**GRÀFIC 5. Experiència en interpretació als serveis públics de la mostra enquestada.**

Quant a les institucions, entitats i altres organitzacions en què treballen o han treballat els enquestats, un 66,7% ho han fet amb institucions públiques, un 35,3% amb empreses privades, un 21,6% amb fundacions, un 17,6% amb ONG, un 9,8% amb cooperatives i un 30% han marcat la casella «Altres». Les principals zones d'actuació dels enquestats són les províncies de Girona (62,7%) i Barcelona (33%), seguides de la província de Tarragona (31,3%).

El 49% dels enquestats afirma tenir una dedicació esporàdica, mentre que el 13,7% s'hi dedica de manera parcial i el 19,6% té una dedicació completa. Dels 26 enquestats que manifesten tenir una dedicació esporàdica, el 73% són dones i el 27% són homes. De la mateixa manera, dels 7 enquestats que tenen una dedicació parcial, el 85% són dones. Finalment, dels 10 enquestats que tenen una dedicació completa, el 90% són dones.



**GRÀFIC 6. Tipus de dedicació a la TISP.**

En definitiva, més de la meitat dels enquestats es dediquen a la TISP de manera esporàdica i més d'un terç ho fan amb una freqüència força baixa: 10 o menys intervencions l'any (menys d'una intervenció al mes). Igualment, només un 14,2% dels enquestats s'hi dedica de manera completa.

Un 33,3% dels enquestats són autònoms, un 31,4% gaudeix d'un contracte laboral i un 19,6% d'un contracte de pràctiques. La majoria dels contractes existents són anuals (i/o amb renovació anual) o bé d'una durada limitada al projecte al qual s'associen.

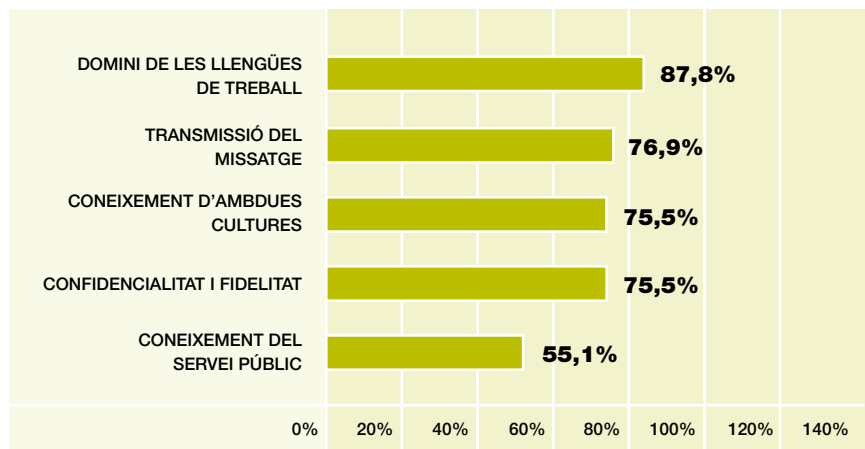
Gairebé la meitat dels enquestats (49%) compaginen la feina de mediador o traductor-intèrpret amb altres feines, mentre que un 37,3% hi té dedicació exclusiva. Les feines esmentades en aquells casos en què es compagina la tasca de mediació i/o traducció-intèrpretació amb d'altres es poden agrupar en aquestes tres categories: (1) feines no relacionades amb la TISP ni amb l'ensenyament; (2) feines relacionades amb la docència (ensenyament de llengües, formació en mediació i comunicació intercultural, educació social); (3) estudiants.

El fet que més de la meitat dels enquestats faci només d'un a cinc anys que es dedica a la professió de traductor i intèrpret als serveis públics es podria explicar per la joventut de la professió i per la poca tradició al nostre país. Una altra raó podria ser la precarietat laboral que manifesten els subjectes enquestats i que faria que els professionals abandonessin aquest àmbit laboral per un altre amb més reconeixement i remuneració.

A la pregunta sobre si reben documentació i informació per part de l'entitat que els contracta abans de realitzar una feina, gairebé la meitat de les persones enquestades (48,9%) sí que afirmen rebre'n. En un 40% dels casos, en canvi, els enquestats han respost que només algunes vegades reben aquest tipus d'informació i només en un 11% dels casos afirmen que mai no en reben.

El 80,9% dels enquestats exerceixen o han exercit alguna vegada aquesta feina de manera voluntària. El principal motiu que al·lega la immensa majoria dels enquestats és de tipus altruista i solidari.

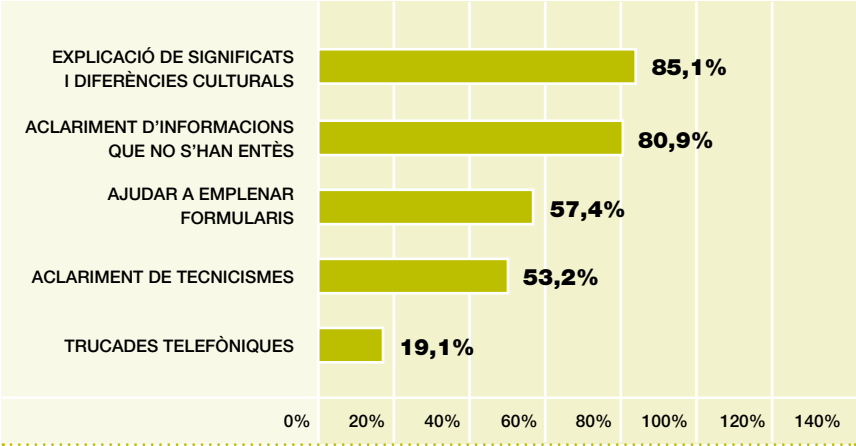
Respecte a les competències bàsiques que ha de tenir un mediador-traductor-intèrpret que treballi en l'àmbit dels serveis públics, un 87,8% dels enquestats han valorat el domini de les llengües de treball, un 76,9% la transmissió del missatge, un 75,5% el coneixement d'ambdues cultures, un 75,5% la confidencialitat i fidelitat, i un 55,1% el coneixement del servei públic implicat.



**GRÀFIC 7. Percepció pel que fa a les competències bàsiques del mediador-traductor-intèrpret als serveis públics.**

Pel que fa a les tasques que ha de realitzar el mediador-traductor-intèrpret per als serveis públics, l'estudi presenta els resultats següents: el 85,1% es pronuncia a favor de l'explicació de significats o diferències culturals; un 80,9% a favor de l'aclariment d'informacions que no s'han entès; un 57,4% a favor de l'ajuda als usuaris a emplenar formularis o documents diversos; un 53,2% a favor de l'aclariment de tecnicismes als usuaris i un 19,1% a favor de fer trucades telefòniques fora de l'horari laboral. Alguns enquestats han esmentat altres tasques, com ara interpretar i traduir no només el llenguatge sinó les pautes culturals; realitzar entrevistes triangulars amb un membre de l'Administració;

ajudar a crear un ambient de confiança mútua entre el servei públic i l'usuari, o realitzar acompanyaments i gestions diverses sorgides arran de la mediació.



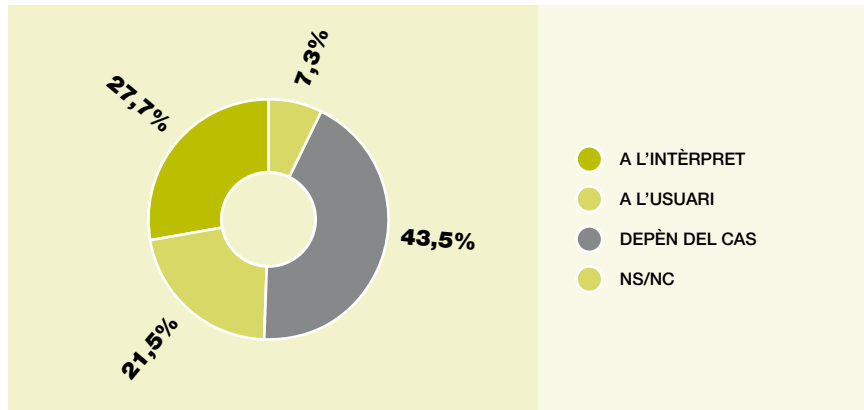
**GRÀFIC 8. Tasques que realitzen els mediadors-traductors-intèrprets.**

La majoria dels enquestats (95,9%) afirmen que fan la seva feina de manera presencial. Tot i això, un 20% dels enquestats han indicat també altres opcions (via telefònica, per correu electrònic i per escrit).

Pel que fa a la tècnica més utilitzada, seria interpretar després que es diguin algunes frases (76,4%), mentre que només un 19,6% interpreta després de segments llargs, amb ajuda de notes. Una altra de les tècniques més emprades és la de la interpretació en veu baixa (xiuxiueig) o *chuchotage* (31,3%). D'entre les persones que empen aquesta tècnica, el 50% la combinen amb la d'interpretar després d'algunes frases. La gran majoria dels enquestats (84,3%) utilitza la tercera persona i només un 11,7% fa servir la primera persona, cosa que es contradiu amb les recomanacions que es fan des de l'àmbit acadèmic, professional i formatiu, no tan sols per a la interpretació consecutiva i simultània, sinó també per a la d'enllaç. Destaca el poc recurs a la presa de notes, una de les tècniques principals en la majoria de modalitats d'interpretació (consecutiva, enllaç i bilateral). Aquesta manca generalitzada d'ús de tècniques específiques està vinculada, sens dubte, amb l'escassa formació especialitzada en traducció i interpretació dels enquestats.

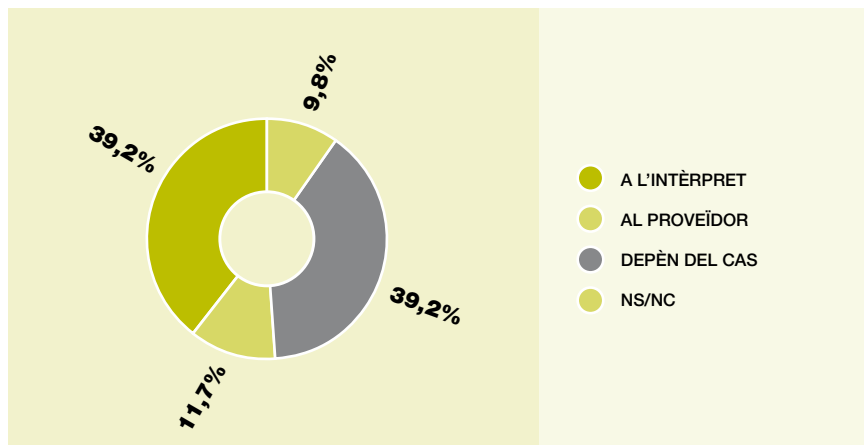
Estretament relacionades amb l'ús de la primera o la tercera persona, les respostes dels enquestats a la pregunta de si el proveïdor dels serveis se sol adreçar directament a ells o a l'usuari es divideixen en dos grups clarament diferenciats. Un 43,5% diu que «depèn del cas», i un 49,2% considera que

l'intendent té la percepció que el proveïdor de serveis selecciona una de les parts que intervé en el procés d'interpretació-mediació com el seu interlocutor, ignorant la presència de l'altra part. D'aquests últims, el 27,7% afirma que se sol donar preferència a l'intendent, mentre que el 21,5% sol donar-ne a l'usuari.



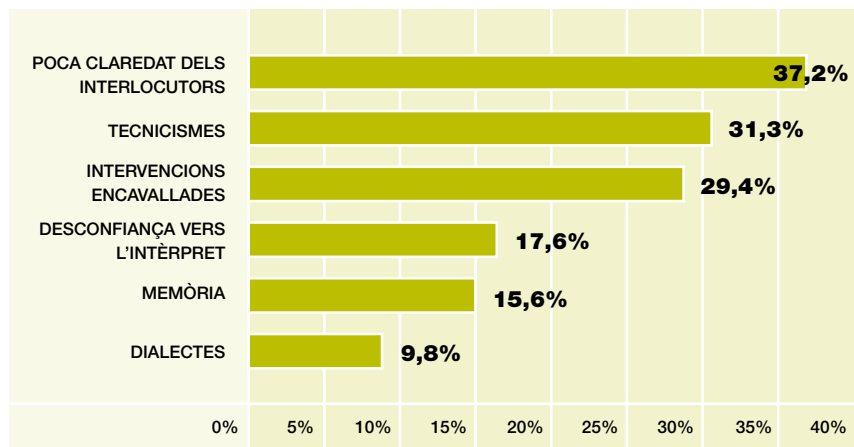
**GRÀFIC 9. A qui es dirigeix el proveïdor durant la interpretació?**

Pel que fa a qui es dirigeix l'usuari durant la interpretació, segons les dades l'usuari té tendència a seleccionar una de les parts que intervé en el procés d'interpretació-mediació (51%) com el seu interlocutor, ignorant la presència l'altre. L'usuari tendeix a adreçar-se a l'intendent en un 39,2% dels casos, mentre que els casos en què s'adreça al proveïdor són tan sols l'11,7%. En un 39,2% de les ocasions l'usuari s'adreça a un o l'altre depenent del cas.



**GRÀFIC 10. A qui es dirigeix l'usuari durant la interpretació?**

Les principals dificultats amb què es troben els mediadors-traductors-intèrprets en l'exercici de la seva professió són, per ordre d'importància: la poca claredat d'expressió dels seus interlocutors (37,2%), els tecnicismes (31,3%), el fet que els interlocutors parlin al mateix temps (29,4%), la desconfiança davant de l'intèrpret (17,6%), la necessitat de memoritzar el que s'ha dit (15,6%), i la utilització d'una forma dialectal de la llengua (9,8%).



**GRÀFIC 11. Dificultats amb què es troben els intèrprets.**

Els mediadors-traductors-intèrprets reben, en un 74,6% dels casos, algun tipus de valoració de la seva tasca (un 47% de l'Administració, un 35,2% dels usuaris i un 33,3% dels proveïdors dels serveis). Un 25,4%, en canvi, no rep cap tipus de valoració de la seva actuació professional.

## Valoració de la professió

Destaca lleugerament el percentatge d'enquestats (un 47%) que considera que el perfil professional de mediador-traductor-intèrpret als serveis públics no està ben definit, tot i que un 41% de la mostra considera que sí que ho està. Les raons que acompanyen les respostes negatives es limiten fonamentalment a la falta de formació, professionalitat i reconeixement de la professió. També en alguns casos es comenta que, com que es tracta d'una professió emergent, el marc d'actuació dels intèrprets, traductors i mediadors no està ben definit. També es considera que dins de l'Administració pública es desco-neix l'existència d'aquests professionals o el seu camp d'actuació. Les raons que acompanyen les respostes positives, en canvi, se centren en la formació

especialitzada, en el sentit de responsabilitat del mediador-traductor-intèrpret i en la definició clara de l'àmbit de treball i de les seves competències.

Una mica més de la meitat dels enquestats (58,8%) consideren que la professió del mediador-traductor-intèrpret als serveis públics està ben remunerada, mentre que un 29,4% pensa el contrari. La primera opinió pot resultar sorprenent si tenim en compte la gran diferència en matèria de retribució salarial entre aquest tipus d'interpretació i d'altres (interpretació de conferències, interpretació d'enllaç en el món empresarial, traducció i interpretació jurades).<sup>6</sup>

Les respostes són més nombroses quan els enquestats han volgut justificar per què la professió està mal remunerada. Entre els motius dels enquestats, destaquen: (1) el temps dedicat a desplaçar-se fins al lloc on es farà la mediació-traducció-interpretació; (2) el monopoli d'algunes empreses privades, que imposen preus molt baixos; (3) l'alta responsabilitat; (4) la precarietat contractual; (5) la falta de reconeixement de la tasca del mediador-traductor-intèrpret als serveis públics; (6) la manca d'un horari fix, i (7) la manca d'unificació.

Un 58,8% dels enquestats consideren que la gestió i el funcionament de la mediació-traducció-interpretació als serveis públics és la correcta, mentre que un 33,3% pensa que no. El fet de rebre informació prèvia és l'única raó que esgrimeixen els enquestats quan es refereixen a la bona gestió i funcionament. Els arguments que avalen la resposta negativa són: (1) desinformació per part d'altres serveis, en què s'ignora la presència del mediador-traductor-intèrpret; (2) manca d'informació prèvia per al mediador-traductor-intèrpret abans de fer la seva feina; (3) reticència per part de certs serveis públics a utilitzar els serveis del mediador-traductor-intèrpret; (4) dificultat que els usuaris accedeixin al servei de mediació-traducció-interpretació perquè està massa protocol·laritzat; (5) tarifes inadequades.

El 96% dels enquestats diuen que els agrada la seva professió i els seus principals arguments són: (1) l'empatia o identificació amb la situació de la persona nouvinguda; (2) el desig de sentir-se útil; (3) la possibilitat d'ajudar aquelles persones que ho necessiten; (4) la satisfacció personal; (5) la vocació professional; (6) el contacte directe amb la gent; (7) el reconeixement per part dels proveïdors i dels usuaris; (8) el fet que es tracti d'una feina dinàmica i amb possibilitat de desenvolupament personal i professional.

.....  
<sup>6</sup> Vegeu una comparació retributiva a Vargas-Urpi, 2010.



Les respostes a la pregunta sobre què millorarien de la mediació-traducció-interpretació als serveis públics es resumeixen en els punts següents: (1) l'ampliació del temps dedicat a cada intervenció; (2) la remuneració; (3) la formació; (4) la creació de xarxes de mediadors-traductors-intèrprets per a una millor comunicació entre els professionals; (5) la informació donada als mediadors-traductors-intèrprets en relació amb cada cas; (6) el reconeixement per part de la societat; (7) el seguiment i avaluació de les actuacions; (8) la millora de les condicions laborals; (9) una major difusió i informació sobre la professió; (10) una millora en la coordinació dels serveis i dels diferents actors de l'Administració.

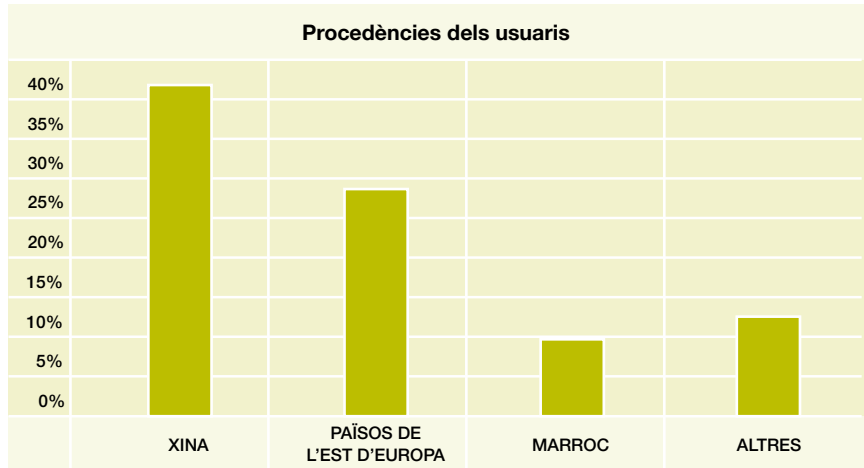


---

## Perfil dels enquestats

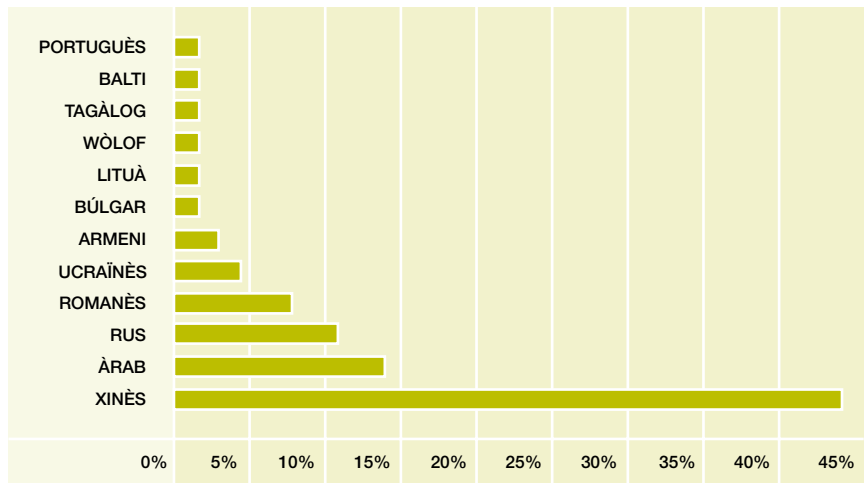
La mostra és bastant equilibrada pel que fa al sexe dels usuaris dels serveis públics que han respost als nostres qüestionaris: un 50,8% són homes i un 49,2% són dones. Quant a l'edat, un 45,8% tenen entre 20 i 30 anys, un 27,1% entre 30 i 40 i finalment un 12,7% se situen entre els 18 i els 20 anys. Una tercera part no tenen fills (33,3%) i, dels dos terços restants, un d'ells (31,7%) té nadons i l'altre (35%) té fills d'entre 1 i 22 anys. El nombre màxim de fills que recull la mostra és de tres.

Pel que fa a les procedències, un 44,5% dels usuaris provenen de la Xina, un 30,2% de països de l'est d'Europa (Rússia, Moldàvia, Ucraïna, Romania, Armènia i Lituània, en aquest ordre), un 11,1% del Marroc i un percentatge similar (14,2%) d'altres països, com ara Algèria, el Brasil, les Filipines, el Pakistan i el Senegal.



**GRÀFIC 12. Procedències dels usuaris.**

En relació amb la llengua materna, un 44,5% ha assenyalat el xinès i algun dels seus dialectes (cantonès, dialecte de Qingtian i dialecte de Fujian), i un 14,3% ha indicat l'àrab en alguna de les seves variants vernaculars (concretament, el hassaniyah, l'algerià i el darija marroquí). Entre les altres llengües maternes esmentades pels enquestats, hi ha també algunes llengües de l'est d'Europa, com ara el rus (11,1%), el romanès (7,9%), l'ucraïnès (4,8%), l'armeni (3,2%), el búlgar (1,6%) i el lituà (1,6%). També s'esmenten el wòlof (1,6%), el tagàlog (1,6%), el balti<sup>7</sup> (1,6%) i el portuguès (1,6%).



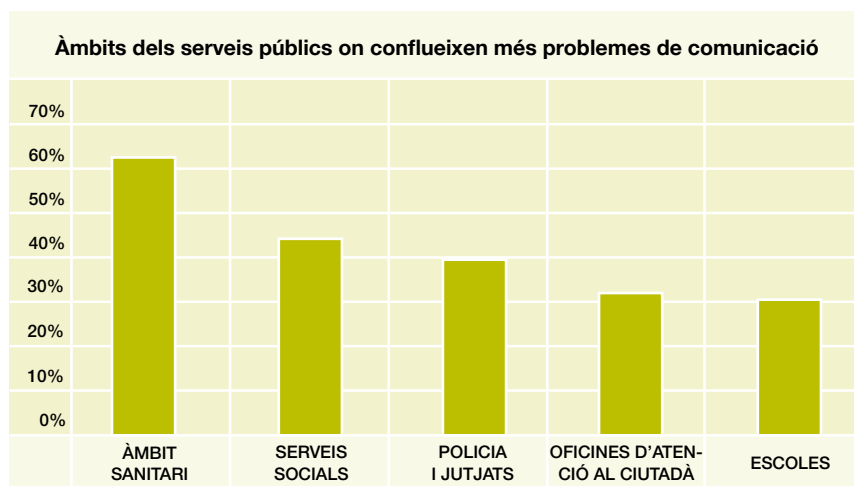
**GRÀFIC 13. Llengües maternes dels usuaris enquestats.**

<sup>7</sup> El balti és un dialecte arcaic del tibetà parlat per unes 350.000 persones al Caixmir pakistanès i indi.

Quan se'ls pregunta pel nivell d'estudis, el percentatge més elevat correspon a estudis de secundària i batxillerat (34,9%). Segueixen els que han cursat estudis universitaris (23,8%) i formació professional de grau mitjà o superior (20,6%). Només 4 persones (6,4%) afirmen tenir estudis primaris i una persona (1,6%) afirma no tenir estudis de cap mena. En relació amb el temps que fa que resideixen a Catalunya, la majoria hi ha arribat en els últims cinc anys (96%). La mitjana de temps d'estada a Catalunya és d'entre 2 i 3 anys i els principals anys d'arribada són el 2007 i el 2008. Finalment, la situació laboral dels enquestats és molt variada, però gairebé una quarta part es dedica a feines del sector de l'hostaleria. Més d'un 10% és a l'atur. Pel que fa a la resta, no han respost aquesta pregunta.

### Comunicació als serveis públics

Segons les dades recollides, la gran majoria dels usuaris enquestats (un 85,7%) té problemes per comunicar-se als serveis públics, ja sigui de manera habitual o ocasional. Només un 12,7% afirma no tenir cap tipus de problema de comunicació quan acut a algun servei públic. Pel que fa als àmbits en què els usuaris tenen més problemes a l'hora de comunicar-se, la majoria dels que han respost afirmativament a la pregunta anterior ha indicat l'àmbit sanitari (66,6%), seguit dels serveis socials (49,2%), la policia i els jutjats (42,8%), les oficines d'atenció al ciutadà (36,5%) i les escoles (33,3%).<sup>8</sup>



**GRÀFIC 14. Àmbits dels serveis públics on conflueixen més problemes de comunicació.**

<sup>8</sup> En aquesta pregunta, els enquestats podien triar més d'una opció. Per a més detalls, vegeu el model de qüestionari que es recull a l'annex.

En general, els usuaris es comuniquen amb el personal dels serveis públics fent servir diversos recursos i estratègies. La majoria (73%) afirma comunicar-se en castellà simplificat. Un 44,4% recorre també a l'ajuda de familiars i/o amics que coneixen el castellà o el català, i un 25,4% es comunica o s'ha comunicat alguna vegada amb el personal dels serveis públics amb l'ajuda d'intèrprets-mediadors. Un 17,5% es comunica fent gestos, un 14,3% emprant l'anglès i un 9,5% mitjançant dibuixos i/o notes. El material informàtic bilingüe sol ser utilitzat només per un 7,9% i, finalment, un 6,3% utilitza altres llengües (les principals són el català, el xinès i l'àrab).

En relació amb la pregunta sobre com se senten més còmodes quan es comuniquen amb els representants dels serveis públics, més de la meitat dels usuaris (54%) prefereix fer-ho per si mateix, encara que el seu domini del castellà i del català sigui limitat. Aquesta dada confirma la voluntat d'autonomia lingüística dels nouvinguts, diametralment oposada a la idea segons la qual la implantació de serveis de traducció i interpretació als serveis públics podria resultar un obstacle a la integració lingüística dels usuaris estrangers. D'altra banda, una part considerable dels enquestats se sent més còmoda amb l'ajuda d'algun familiar i/o amic que conegui el castellà o el català (52,4%). Finalment, només alguns d'ells se senten còmodes amb l'ajuda d'un intèrpret-traductor-mediador professional (17,5%). Aquestes dues darreres respostes es podrien interpretar no tant en termes de qualitat o de professionalitat, sinó de confiança i seguretat dels usuaris davant d'una situació que moltes vegades els fa sentir-se aïllats i incompresos. Aquest fet explicaria que els enquestats donin preferència a persones del seu entorn més proper que a un traductor-intèrpret o mediador professional, el qual, tot i els seus coneixements especialitzats i l'ajuda efectiva que pot oferir a l'usuari, no deixa de ser algú extern a l'experiència personal i íntima d'aquest últim. Un dels principals reptes del traductor-intèrpret als serveis públics haurà de ser, si es confirma aquesta hipòtesi, crear un entorn de confiança i tranquil·litat entre l'usuari i el proveïdor dels serveis. No obstant això, pensem que també pot tenir a veure amb la professionalitat real dels mediadors-intèrprets. Ja hem vist que molts no estan formats ni en mediació ni en interpretació encara que estiguin contractats com a tals. D'altra banda, el fet que els usuaris prefereixin comptar amb els seus coneguts quan poden triar, no significa que s'hagi de prescindir o reduir el servei de mediació i interpretació: no sempre podran triar i, més important encara, és bàsic garantir l'autonomia de la persona.

De la mateixa manera, quan s'ha preguntat als enquestats sobre l'ús de la interpretació telefònica, un 65,1% afirma no haver-la utilitzat mai. Un 28,6%, en canvi, al·lega que sí. De les respostes afirmatives, observem que on més s'ha utilitzat

aquest servei és en hospitals i centres de salut, dada que demostra que el servei de Sanitat Respon es va establir i consolidant com a recurs emprat pels professionals de la medicina. En aquest sentit, cal recordar que en països amb una llarga tradició en traducció i interpretació als serveis públics com ara Austràlia, la interpretació telefònica cobreix de manera majoritària les necessitats de comunicació interlingüística entre els serveis públics i la població estrangera.<sup>9</sup> Pel que fa a la presència de la interpretació telefònica en la resta de contextos, és força baixa. En tots els casos, els usuaris que han utilitzat aquest servei en fan valoracions tant positives (53,6%) com negatives (46,4%). Entre els arguments positius destaca el fet que possibilita la comunicació immediata. Pel que fa a les opinions negatives, els usuaris fan referència a les dificultats d'aquest tipus de mitjà: haver d'establir la comunicació telefònica (fer la trucada, esperar a contactar amb l'interpret), no poder explicar bé els detalls o incertesa pel que fa a la precisió per l'absència de llenguatge no verbal (gestos, mirades, etc.).

---

## Consideracions sobre el rol de l'intermediari: perfil i tasques

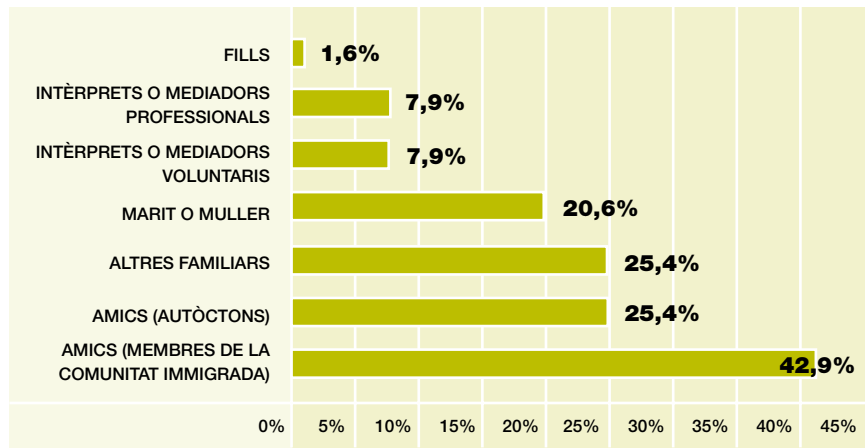
L'estudi ens mostra que, quan una tercera persona acompanya els usuaris a l'entrevista amb el personal dels serveis públics, en molts casos (42,9%) aquestes terceres persones són amics que comparteixen la seva llengua materna i que tenen un bon coneixement del català o del castellà. En un 25,4% dels casos aquests acompanyants són amics catalans que coneixen la llengua dels usuaris, la mateixa proporció de casos en què aquesta tasca la fan familiars dels usuaris (25,4%). Un 20,6% dels usuaris afirmen que la seva parella (marit o muller) és qui l'acompanya i fa d'interpret, mentre que només un 1,6% de la mostra enquestada indica que ho fan els fills. Aquesta darrera dada contrasta amb les obtingudes de l'anàlisi de qüestionaris dirigits a proveïdors dels serveis, ja que molts dels professionals enquestats que treballen en l'àmbit educatiu expliquen que molt sovint són els propis fills els que fan d'intermediari lingüístic entre els educadors i els pares. Finalment, només un 7,9% de la mostra afirma rebre l'ajuda de persones que fan voluntàriament d'interprets i/o mediadors i, de nou, la mateixa proporció (7,9%) respon que rep l'ajuda d'interprets i/o mediadors professionals.

Val la pena assenyalar que, des del punt de vista de l'usuari, en el cas de tractar-se de persones desconegudes, pot ser que sigui difícil diferenciar si aquestes

---

<sup>9</sup> A Austràlia, per exemple, el Translating and Interpreting Center de traducció telefònica és el servei amb més cobertura de tot el país des de la seva creació, l'any 1973. Avui dia té 1.600 traductors i interprets, que cobreixen més de 100 llengües les 24 hores del dia (Abril Martí, 2006).

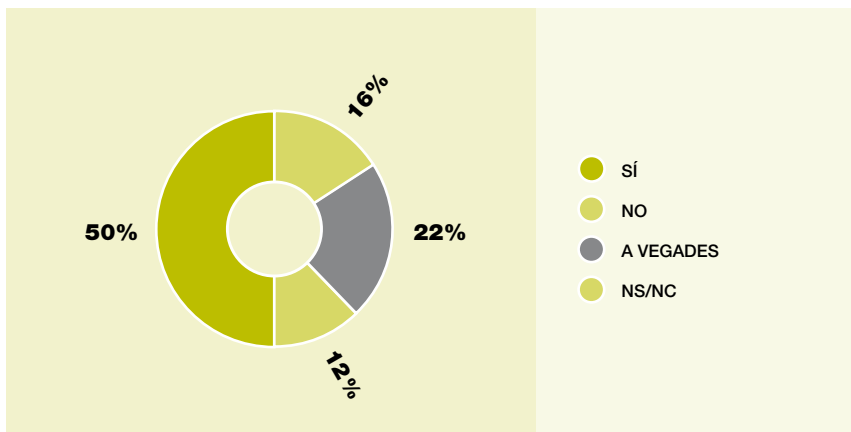
persones fan d'intèrprets o de mediadors voluntàriament o professionalment, ja que en la majoria de serveis públics no són els usuaris els que fan la demanda de l'intèrpret o mediador, sinó els proveïdors de serveis públics. Per això, llevat que l'intèrpret o mediador es presenti explícitament com a «intèrpret voluntari», difícilment els usuaris podran saber si aquesta persona rep una remuneració o no per la tasca que realitza. Sigui com sigui, la dada més significativa en aquesta pregunta és l'elevada proporció de respostes que designen amics i familiars com a intèrprets, la qual cosa confirma l'existència de la «interpretació natural» per part d'aquells membres de les comunitats immigrades amb més coneixement de la llengua d'acollida i, alhora, contrasta amb la proporció molt més baixa d'usuaris que han pogut disposar de l'ajuda d'intèrprets i/o mediadors professionals. Creiem que aquesta darrera dada determinarà en gran manera el contingut de les respostes següents, és a dir, aquelles referents al rol, el perfil i les tasques dels traductors, intèrprets i mediadors, ja que la presència d'aquests intermediaris (ja siguin professionals o voluntaris) és molt reduïda. Amb tot, la tindrem en compte de manera orientativa, sobretot en les preguntes de caire més obert.



**GRÀFIC 15. Quan una tercera persona us acompanya a l'entrevista amb els proveïdors de serveis públics, qui és?**

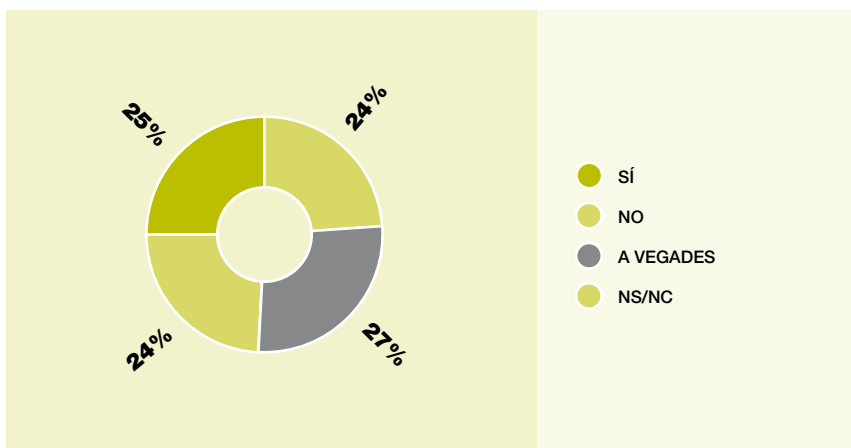
Per exemple, a la pregunta de si els usuaris parlen del seu cas abans de l'entrevista amb l'intèrpret-mediador professional o voluntari, la meitat dels usuaris enquestats afirmen que sí, i gairebé una quarta part (22%) comenten que no més ho fan de vegades. Un 12% ha contestat negativament a aquesta pregunta i un 16% no l'ha contestat.





**GRÀFIC 16.** Quan un intèrpret (professional o voluntari) us acompanya a l'entrevista amb els proveïdors de serveis públics, parleu del vostre cas amb ell/a abans de començar l'entrevista?

En canvi, quan se'ls pregunta si en parlen després de l'entrevista, les respostes estan més repartides que en el cas anterior: un 24% dels enquestats diu que no parlen del seu cas amb els intèrprets i/o mediadors (professionals o voluntaris) *a posteriori*, un 25% diu que sí que ho fa i un 27% diu que només amb alguns intèrprets i/o mediadors. Un 24% no ha contestat aquesta pregunta.

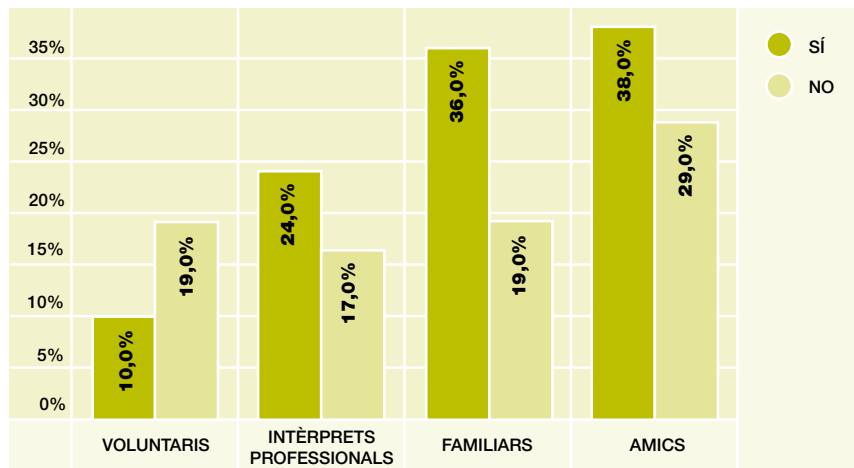


**GRÀFIC 17.** Quan un intèrpret (professional o voluntari) us acompanya a l'entrevista amb els proveïdors de serveis públics, parleu del vostre cas amb ell/a en acabar l'entrevista?

Val la pena constatar, així doncs, que en ambdós casos les respostes afirmatives –és a dir, tant els usuaris que han contestat que sí com els que han marcat

«a vegades»— superen la meitat de la mostra: un 77% en el primer cas i un 52% en el segon. Amb aquesta pregunta preteníem observar si els intèrprets i els usuaris mantenen algun tipus de conversa fora de l'entrevista «formal» amb el proveïdor de serveis, i les respostes confirmen que hi ha molts casos en què sí que es dóna aquest tipus de presa de contacte. Per bé que no es va preguntar pel contingut d'aquestes converses, és evident que existeix una relació de «tu a tu» entre l'intèrpret i l'usuari, en la qual poden sorgir comentaris o frases que en algun moment o un altre poden posar l'intèrpret en un dilema ètic: només cal que imaginem la situació en què es pot trobar l'intèrpret si l'usuari es contradiu durant l'entrevista amb el que li ha explicat abans de començar-la. D'altra banda, també cal tenir present que en molts casos és gairebé inevitable que s'iniciïn aquestes converses entre l'intèrpret i l'usuari, sobretot si tenim en compte que a vegades han d'esperar una bona estona per començar l'entrevista amb el proveïdor de serveis (sales d'espera de metges, d'assistents socials, etc.) o si, en acabar, comparteixen una part del camí de tornada a casa.

A continuació vam preguntar als usuaris si tenien la sensació que les persones que els acompanyen als serveis públics tradueixen tot el que els proveïdors dels serveis públics diuen. Per poder reflectir aquests percentatges segons els tipus d'acompanyants que podien tenir (familiars, amics, intèrprets i mediadors professionals, voluntaris), en la resposta es podia marcar sí o no en cadascun dels casos. D'aquesta manera, el percentatge més alt de respostes recau, de nou, en el cas de la interpretació feta per amics, en què un 38% del total dels enquestats afirmen que sí que els ho tradueixen tot, mentre que un 29% ho neguen (un 32% dels enquestats no va marcar cap casella). El segon percentatge més alt recau en els familiars, en què un 36% dels enquestats va contestar positivament i un 19% ho va fer negativament. Pel que fa a les respostes per a intèrprets i mediadors professionals, un 24% afirma que sí, que ho tradueixen tot, mentre que un 17% ho nega. Finalment, en el cas dels voluntaris, només un 29% dels enquestats va marcar alguna de les caselles i, d'aquests, un 10% diu que sí, que la traducció és completa, mentre que un 19% ho nega.

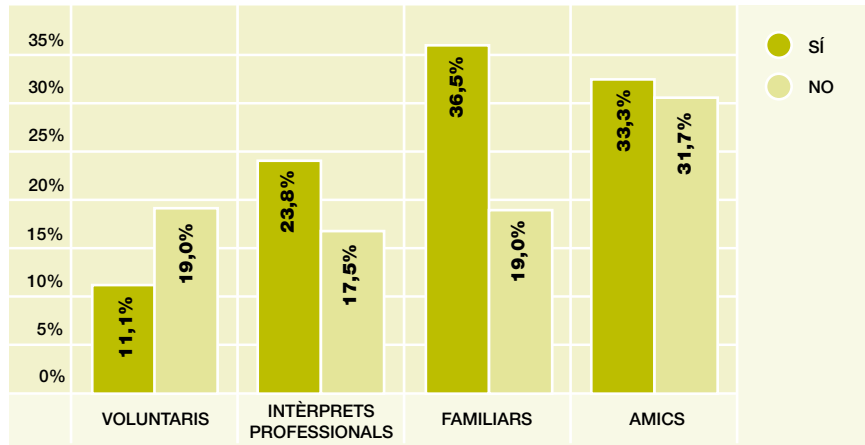


**GRÀFIC 18. Quan una tercera persona us acompanya a l'entrevista amb els proveïdors de serveis públics, creieu que us tradueix tot el que el proveïdor dels serveis diu?**

Si ens fixem en els percentatges aïllats de cadascuna de les opcions de resposta, podríem dir que el percentatge més alt de «fidelitat» i «compleció» respecte del missatge original és a la resposta corresponent a la interpretació feta per part de familiars (66% dels usuaris que van marcar alguna casella en el cas de «familiars»), seguida de la d'amics (58%), de la de professionals (58%) i, finalment, de la de voluntaris (33%). Val la pena destacar que, en el cas de la interpretació de voluntaris, les respostes negatives (67%) representen el doble de les positives (33%), mentre que en el cas de la interpretació de familiars les respostes positives (66%) doblen les respostes negatives (34%). En els casos de la interpretació d'amics o professionals, la diferència entre els percentatges no és tan gran: 42% de respostes negatives i 58% de respostes positives en ambdós casos.

Tenint en compte que la major part de la mostra enquestada no havia gaudit mai dels serveis d'intèrprets i/o mediadors professionals, és comprensible que en aquesta pregunta no s'obtinguin percentatges gaire alts. Igualment, la percepció de «compleció» en la transmissió del missatge no deixa de ser una percepció subjectiva, ja que també cal recordar que els usuaris tenen coneixements limitats de castellà i/o català. Tanmateix, l'objectiu d'aquesta pregunta era justament esbrinar quina era aquesta percepció i no deixa de ser interessant que les respostes positives i negatives no distin gaire, la qual cosa podria indicar que els mediadors-intèrprets (ja sigui professionalment, ja sigui de manera *ad hoc*) en algun moment que la situació ho requereix, recorren al resum o a l'omissió com a estratègia professional.

Quan se'ls pregunta si els acompanyants ho tradueixen tot al personal dels serveis públics, el major percentatge de respostes afirmatives recau en els familiars: un 36,5% de la mostra enquestada marca el «sí», que contrasta amb un 19% que marca el «no». Pel que fa a les interpretacions d'amics, un 33,3% afirma que sí que tradueixen tot el que ells diuen als proveïdors, mentre que un 31,7% ho nega. Un 23,8% de la mostra creu que els intèrprets professionals són fidels a les seves paraules i un 17,5% en discrepa, mentre que un 11,1% creu en la fidelitat dels voluntaris i un 19% la posa en dubte.



**GRÀFIC 19. Quan una tercera persona us acompanya a l'entrevista amb els proveïdors de serveis públics, creieu que tradueix tot el que vosaltres dieu al proveïdor?**

Tal com podem observar al gràfic 19, el percentatge de respostes d'aquesta pregunta i el de l'anterior són semblants i, alhora, relatius al tipus d'acompanyants que solen tenir els usuaris. D'aquesta manera, constatem que la percepció de fidelitat i compleció pel que fa a la traducció dels intèrprets no varia gaire si aquesta traducció és de les paraules de l'usuari o de les paraules del proveïdor.

Un 44% dels usuaris assenyalen que les tasques que fan els intèrprets i mediadors no es limiten a la interpretació durant l'entrevista, sinó que els ajuden en altres tasques. Un 30,2% contradiuen aquesta afirmació i comenten que no reben altres tipus d'ajuda per part dels intèrprets i mediadors professionals, i un 25,4% es va abstenir de contestar aquesta pregunta. Entre els usuaris que observen altres tasques, un 34,9% indica que els intèrprets i mediadors professionals els ajuden a emplenar formularis, un 30% assenyalen que els ajuden a trucar per telèfon i un 22,2% que els acompanyen a fer gestions.

Aquestes respostes confirmen la realitat polifacètica de l'interpret i mediador als serveis públics a Catalunya.

Finalment, amb la pregunta sobre el perfil de l'interpret i mediador, es volia establir una classificació de les característiques més valorades en un interpret. S'oferia una llista de característiques i els usuaris les havien de puntuar de l'1 (més important) al 10 (menys important). La taula següent resumeix aquesta classificació segons la mitjana de respostes:

CARACTERÍSTICA	MITJANA 1-10
Domini de les llengües de treball	2,70
Serietat	4,10
Confidencialitat	4,58
Paciència	4,91
Predisposició	4,91
Coneixement d'ambdues cultures	5,24
Simpatia	5,81
Solidaritat amb la seva causa	5,59
Neutralitat	6,47

**TAULA 1. Característiques més valorades en un interpret o mediador en una escala de l'1 (més important) al 10 (menys important).**

El domini de les llengües de treball és la característica que més valoren els usuaris, seguida de la serietat i de la confidencialitat, totes tres de gran importància perquè els usuaris es puguin sentir còmodes durant l'entrevista i puguin arribar a confiar en aquestes terceres persones que intervenen en una conversa que pot tractar temes molt personals i, fins i tot, íntims. En quart lloc, apareixen amb la mateixa mitjana la paciència i la predisposició a la feina, dues característiques que els usuaris potser no veuen tan imprescindibles com les anteriors, però que, si més no, troben importants per tal que la conversa interpretada es pugui desenvolupar sense entrebancs. En cinquè lloc apareix el coneixement d'altres cultures, seguit de la simpatia, la solidaritat amb la seva causa i la neutralitat. El fet que la neutralitat surti en darrer lloc també és comprensible si tenim en compte que, probablement, per als usuaris no és un problema que l'interpret no sigui neutre, si és per a benefici seu.

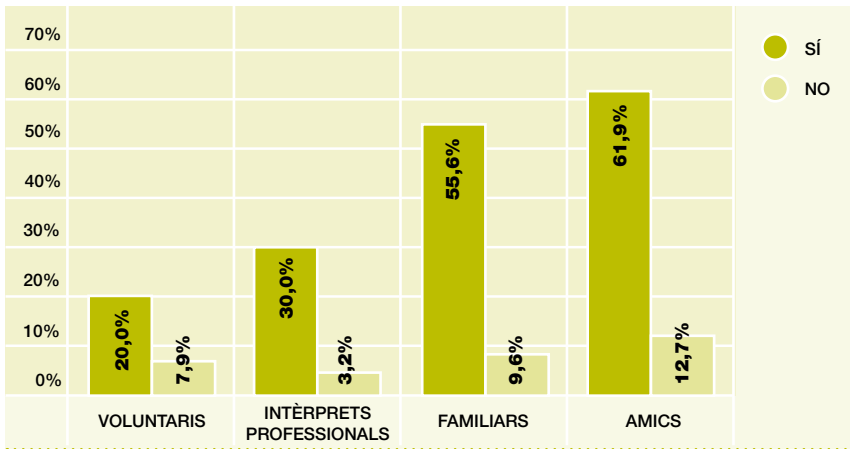
Una mica més endavant es demanava als enquestats, en cas de poder escollir, quin seria per a ells el perfil idoni d'interpret i/o mediador professional. Un 49,2%

de la mostra diu que prefereix aquells que comparteixen la seva llengua materna, és a dir, aquells que són del seu mateix origen, i un 30,2% s'inclina cap a intèrprets i mediadors del país d'acollida que han après la seva llengua i a un 7,9% els és indiferent. Observem una major tendència als intèrprets que formen part de la comunitat immigrada de l'usuari, per bé que els intèrprets del país d'acollida reben un percentatge relativament alt de respostes. Tot i que no hem obtingut comentaris que ens ajudin a entendre els motius d'aquestes preferències, sí que podríem inferir que, mentre que els intèrprets membres de la comunitat immigrada poden mostrar més empatia cap a l'usuari (pel fet d'haver passat, probablement, situacions semblants), més proximitat i més tendència a posar-se de la seva part (pel fet de ser membres de la mateixa comunitat), els intèrprets del país d'acollida, justament pel fet de ser persones alienes a la comunitat, poden donar més garanties de confidencialitat.

Pel que fa a les seves preferències respecte a l'edat dels intèrprets i mediadors, més de la meitat dels enquestats afirma que els és indiferent (58,7%), mentre que un 19% prefereix que siguin majors de 25 anys i només un 6,3% prefereix menors de 25 anys. Pel que fa al sexe de l'intèrpret o mediador, igual que en el cas de l'edat, a la majoria els és indiferent (60,3%). Un 15,9% de la mostra, però, indica que prefereix que l'intèrpret sigui una dona i, concretament, hi ha una resposta en què s'especifica aquesta preferència en el cas de les visites de ginecologia.

Quan es pregunta als usuaris si han quedat satisfets amb l'ajuda de les persones que els han facilitat la comunicació, un 61,9% dels enquestats afirmen que sí quan es tracta d'amics, un 55,6% responen afirmativament quan es tracta de familiars, un 30% es manifesten satisfets amb la contribució de professionals i només un 20% mostren satisfacció amb les intervencions de voluntaris. Aquestes dades posen de manifest una major confiança envers la interpretació que fan els familiars i amics. En alguns casos, podria tractar-se d'un desconeixement de l'existència d'intèrprets professionals que es dediquen a aquest servei –fet que es confirma amb la petita proporció d'usuaris que afirma haver-ne tingut en alguna ocasió (preguntes 2 i 4 del qüestionari)– o bé que compartir vincles de tipus familiar i objectius comuns crea un lligam de major confiança, com ja hem explicat una mica més amunt. Amb tot, els usuaris que afirmen haver treballat amb mediadors-intèrprets valoren en general la seva tasca i afirmen:

- Els mediadors i intèrprets professionals exerceixen bé la seva tasca.
- Els mediadors i intèrprets professionals tradueixen correctament el que dic i el que em diu el personal dels serveis públics.



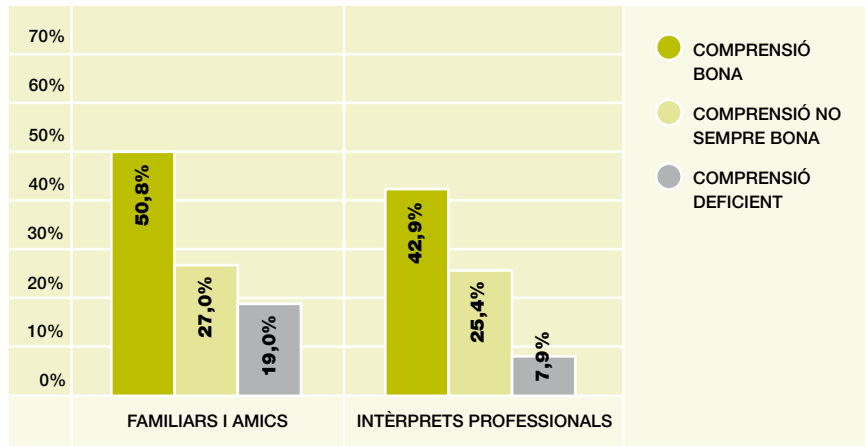
**GRÀFIC 20. Quan una tercera persona us ha ajudat en la comunicació als serveis públics, n'heu quedat satisfets?**

Amb tot, val la pena observar que, si ens fixem només en les respostes aïllades de cada cas, el percentatge més alt de satisfacció recau en la intervenció d'intèrprets i mediadors professionals (90,5%), mentre que només un percentatge molt baix (un 3%) hi respon negativament. Fixant-nos en les respostes aïllades referides a l'ajuda rebuda de familiars o d'amics, els percentatges de satisfacció són semblants (un 85% i un 81%, respectivament), mentre que els d'insatisfacció també ho són (14,6% i 16,7%, respectivament). Finalment, en el cas de l'ajuda de voluntaris, només un 28% va marcar alguna de les caselles, la qual cosa pot explicar que, aïlladament, el percentatge de no satisfacció sigui relativament alt (28%). Tot i així, hi ha casos de bona valoració dels voluntaris o, més generalment, d'un intermediari extern, com succeeix en aquest cas:

- He utilitzat els serveis de voluntaris durant el primer any d'estada a Espanya.
- He quedat satisfeta. He aconseguit solucionar els problemes. El meu marit és espanyol. Sempre aclareix el que l'interessa, portant la discussió i embrollant l'interlocutor. Em quedo sense respostes a les meves preguntes.
- Recorro a intèrprets perquè cal fer bé les coses (els tràmits). Si no, és una molèstia.

10 Totes les respostes obertes que apareixen en aquest informe han estat traduïdes al català des de les seves diferents llengües.

En la mateixa línia, quan es pregunta als usuaris com és la comprensió amb els professionals dels serveis públics quan s'hi comuniquen a través de familiars i amics, aquests diuen en un 50,8% dels casos que la comprensió és bona. Un 27% dels enquestats considera que no sempre s'arriben a comprendre i un 19% dels usuaris afirma que la comprensió és deficient. En preguntar com és la comunicació quan ho fan a través de mediadors i intèrprets, el 42,9% dels usuaris consideren que comprenen i es fan comprendre, un 25,4% consideren que no sempre arriben a comprendre's i el 7,9% pensen que la comprensió és deficient.



**GRÀFIC 21. Quan us comuniqueu a través d'intèrprets (*ad hoc* o professionals), considereu que la comprensió és bona, que no sempre és bona o que és deficient?**

Els usuaris justifiquen aquestes respostes a través de diferents arguments. Alguns es refereixen al domini o manca de domini de la llengua de la persona que actua com a intermediari lingüístic:

- El seu nivell d'espanyol és molt limitat.
- La meva tieta té molt bon nivell de la llengua.
- El mediador-intèrpret coneix bé l'idioma i sap millor el que diu el personal dels serveis públics.

Moltes vegades, els usuaris enquestats també recorren a arguments relacionats amb les dificultats culturals, de costums i idiosincràsia:

- Perquè les característiques dels països, de les persones o la manera de pensar són diferents.



- És que jo crec que algunes persones no ho poden entendre tot perquè els nostres costums no són com a Espanya.
- Tenim diferents maneres d'abordar el problema, potser tenim valors diferents.

Cal esmentar també alguns arguments relatius a la qualitat de la traducció, com ara:

- A vegades s'allarga molt perquè el meu amic no entén bé el que es diu.
- Els mediadors-intèrprets sempre tradueixen amb exactitud les meves paraules.
- Els meus parents, malgrat els seus coneixements de castellà, no fan sempre una traducció correcta.

El qüestionari també volia recollir si els usuaris enquestats havien estat mai testimonis d'una mala interpretació per part d'un traductor professional i si aquesta mala interpretació els havia perjudicat. El 15,9% dels enquestats hi respon afirmativament i, d'aquestes respostes afirmatives, 4 indiquen que la interacció va tenir lloc en un centre de salut, 4 afirmen que va succeir en les oficines dels serveis socials, 1 en una oficina d'atenció al ciutadà i, per últim, un usuari ho centra en la policia i els jutjats. N'inclouem dos exemples:

- Una vegada vaig tenir un accident i, encara que no va ser molt greu, com que el meu nivell d'espanyol era bastant limitat, al final un amic em va haver d'acompanyar a l'hospital i, per problemes de comunicació, vaig haver de pagar jo mateix el tractament.
- Per exemple, quan van néixer els meus fills i no vaig poder demanar la subvenció mensual d'ajuda al govern.

També es preguntava als usuaris com els semblava que es podria millorar el servei d'interpretació-mediació als serveis públics. Les respostes obertes es poden agrupar en les tres categories següents, que a continuació il·lustrem amb alguns exemples:

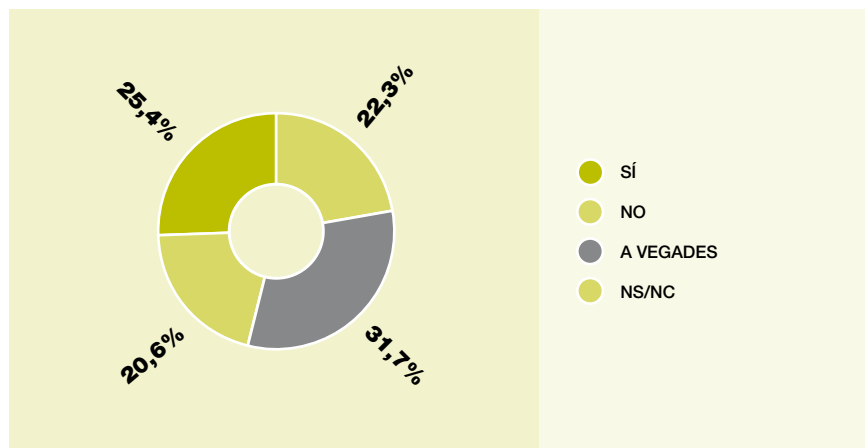
1. Major professionalització del servei.
2. Ampliació del servei.
3. Major aprenentatge de la llengua d'acollida.

- Els serveis públics haurien d'oferir als ciutadans estrangers la possibilitat d'utilitzar el servei d'interpretació-mediació.
- Al meu entendre hi ha pocs intèrprets-mediadors. Aquest servei hauria d'incloure una oferta més gran.
- Per mi el millor seria que cadascú aprengués la llengua de la gent amb qui conviu.

Seguint amb els resultats dels qüestionaris, durant la interacció comunicativa els usuaris afirmen que pregunten als mediadors-intèrprets en un 85,7% dels casos quan no els ha quedat clara alguna informació. Només un 3,2% dels enquestats diu que no ho fa mai. D'altra banda, en relació amb la qüestió cultural, un 11% dels enquestats diu que els intèrprets sempre els solen donar informacions relatives a la cultura catalana. Un 46% de la mostra afirma, no obstant això, que només els donen informacions culturals en determinades ocasions i un 22,2% respon que no reben mai aquest tipus d'informació.

Quan es pregunta als usuaris si creuen que alguna vegada algun mediador-intèrpret s'ha posat a favor d'algú durant la interacció, prop de la meitat dels enquestats, un 42%, creu que l'intèrpret sempre s'ha mantingut neutral. No obstant això, un 12,7% creu que l'intèrpret s'ha posat de part seva («*Qui va traduir per a mi era un familiar i, per tant, volia ajudar-me*») i un 11,1% que s'ha posat de banda dels serveis públics («*El mediador-intèrpret no va estar gaire per mi i es va posar de part del personal del centre de salut*»).

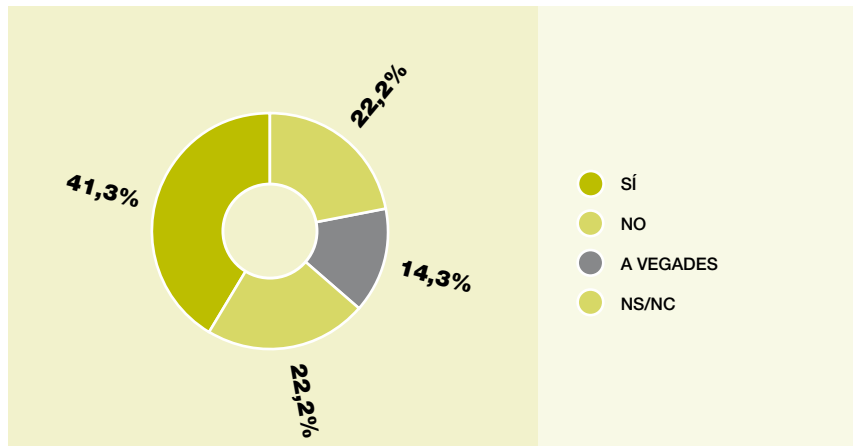
Pel que fa a la qüestió de si els mediadors-intèrprets solen donar consells als usuaris de com han de respondre a les preguntes dels professionals dels serveis públics, les respostes són força heterogènies. Un 25,4% dels enquestats afirma que sí que els aconsellen, un 20,6% diu que no els aconsellen mai i un 31,7% expressa que només a vegades reben consells.



**GRÀFIC 22. Els mediadors i intèrprets us donen consells sobre com heu de respondre les preguntes dels proveïdors dels serveis públics?**

Quan se'ls pregunta si són ells els qui demanen consell als mediadors-intèrprets sobre com han de respondre certes preguntes, un 41,3% dels usuaris

respon afirmativament, un 22,2% diu que no i, finalment, un 14,3% admet que recorre al consell esporàdicament.



**GRÀFIC 23. Demaneu consells als intèrprets i mediadors sobre com heu de respondre algunes preguntes?**

En ambdós casos, els percentatges de consells (tant dels usuaris que han respost que «sí» com els que afirmen que és «a vegades») superen la meitat de la mostra: 57,1% de consells espontanis dels intèrprets i mediadors i 55,6% de consells demanats pels usuaris.

Com a conclusió d'aquest capítol dedicat a l'anàlisi de dades aportades pels usuaris, podem dir que es confirma el paper més proper a la mediació intercultural dels professionals que realitzen aquestes tasques i de la percepció que en tenen els usuaris, que veuen els intèrprets com a «experts culturals» que els poden ajudar a l'hora de respondre certes preguntes. Igualment, aquestes dades contradiuen el mite de la invisibilitat de l'intèrpret en el cas de la interpretació als serveis públics, ja sigui per falta de formació específica dels professionals que s'hi dediquen, ja sigui per les característiques de les situacions que s'hi viuen.

Els resultats de l'estudi també subratllen les diferències d'accés a intèrprets i mediadors entre usuaris i proveïdors. En el moment actual, els proveïdors són els que sol·liciten el servei d'interpretació o mediació, per la qual cosa és comprensible que hi hagin tingut un accés molt més fàcil que no pas els usuaris. Tanmateix, quan hi ha tingut accés, el col·lectiu usuari n'ha quedat, en general, satisfet.



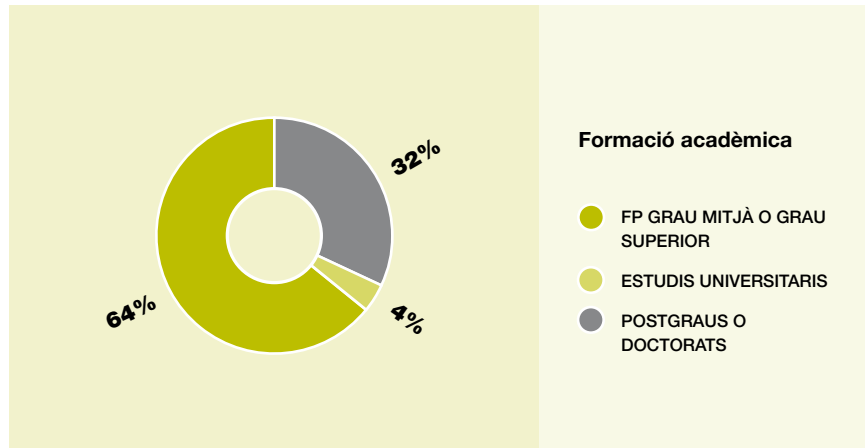
---

## Perfil dels enquestats

L'enquesta s'ha realitzat majoritàriament entre treballadors de centres educatius i d'organismes autonòmics relacionats amb l'educació; aquests representen el 90,7% dels enquestats. El 9,3% de la mostra restant correspon a treballadors d'hospitals i centres de salut. Aquesta distribució fa que la mostra presenti unes característiques que convindrà tenir en consideració a l'hora d'interpretar les dades que es presenten en aquest capítol.

Tots els treballadors enquestats són originaris de l'Estat espanyol i la franja d'edat més representada es troba entre els 30 i els 50 anys, a la qual pertanyen el 69,4% dels enquestats. En aquesta mostra les dones enquestades representen el 80%, fet que no resulta estrany atès que es tracta de serveis en els quals la presència de la dona és molt significativa. D'altra banda, el 90,7% dels enquestats fa més de 5 anys que exerceix la professió. Aquesta última dada és de gran rellevància, ja que ens permet treballar amb una mostra d'enquestats que, gràcies a la seva prolongada experiència i capacitat retrospectiva, ja s'ha vist confrontada en la seva activitat professional amb barreres de comunicació motivades per diferències lingüístiques o culturals.

Pel que fa a la formació acadèmica dels enquestats, com era previsible, el 94,7% ha cursat estudis universitaris, dels quals un 24% ha realitzat fins i tot estudis de postgrau o doctorat. El 4% dels enquestats ha estudiat formació professional de nivell mitjà o superior. Dels que han realitzat estudis de postgrau, el 79% són dones i el 21% són homes.

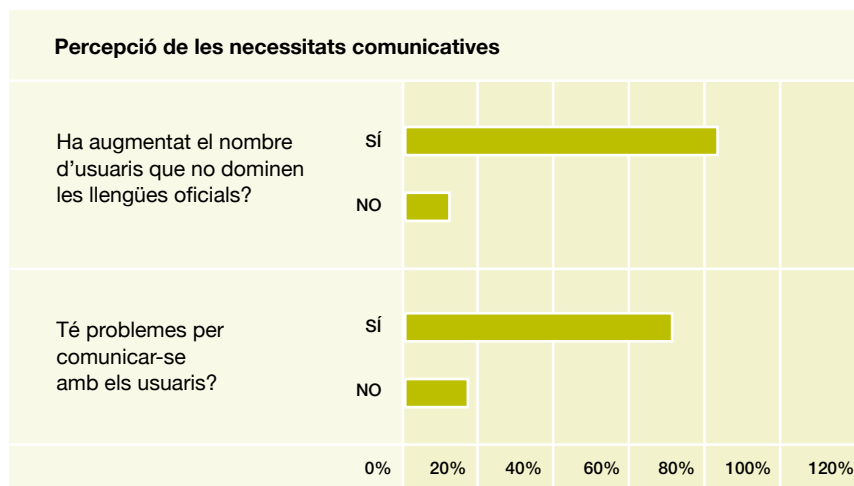


**GRÀFIC 24. Formació acadèmica de la mostra enquestada.**

La llengua més utilitzada pels empleats dels serveis públics en la seva feina és el català. Així, el 78,6% dels enquestats afirma utilitzar únicament el català, mentre que el 4% emprava només el castellà. Un 10,6% afirma fer servir indistintament en la seva feina tant el català com el castellà. Un percentatge molt significatiu dels enquestats manifesta tenir coneixements d'altres llengües, que utilitzen en cas de necessitat (el 38,6%) per comunicar-se amb els usuaris. No obstant això, en el 73,3% dels casos es tracta de llengües europees i, en concret, les llengües més utilitzades pels nostres enquestats són l'anglès, el francès i l'italià. L'única llengua no pertanyent a la família de llengües indoeuropees és l'àrab, utilitzada per un únic treballador de la mostra. Amb tota probabilitat, aquests coneixements no seran suficients per cobrir les necessitats de comunicació que poden sorgir en els àmbits de treball dels enquestats. Hem de tenir present que una gran part de la població immigrant que arriba al nostre país per motius econòmics i que presenta problemes de barrera lingüística i cultural procedeix de països com el Marroc, Romania, la Xina i el Pakistan.

## Comunicació als serveis públics

El 90,7% dels enquestats considera que ha augmentat el nombre d'usuaris que no dominen les llengües oficials i el 78,1% dels enquestats assenyalen que té problemes per comunicar-se amb aquests usuaris.



**GRÀFIC 25. Percepció de les necessitats comunicatives de la mostra enquestada.**

En aquest sentit, és interessant indicar que aquesta percepció corrobora la recollida en l'enquesta adreçada a usuaris, les dades de la qual s'exposen i s'analitzen en aquest mateix llibre, i que assenyalen que un 85,7% té problemes per comunicar-se en els serveis públics, ja sigui de manera habitual o ocasional.

El problema lingüístic és clarament assenyalat per gairebé tots els enquestats (el 94,7%) com la raó fonamental de les dificultats que troben en la comunicació amb els usuaris. Els enquestats que destaquen el problema cultural com una font important de problemes comunicatius representen el 46,7%. Aquestes dades, però, no ens permeten afirmar que la majoria dels problemes de comunicació es redueixin a una barrera de tipus exclusivament lingüístic. Cal tenir present que sovint les barreres de tipus cultural no apareixen fins que no ha estat solucionada la barrera lingüística.

Les solucions que aporten els treballadors dels serveis públics per millorar la comunicació amb els usuaris que no parlen les llengües oficials de Catalunya es podrien classificar en quatre grans blocs:

- a)** Poder disposar d'un millor servei de mediació-interpretació, que sigui més àgil, més ràpid que l'actual i de més fàcil accés (es reivindica que hi hagi menys limitacions pel que fa al nombre de vegades que es pot demanar).
- b)** Disposar d'un major nombre de mediadors-intèrprets amb una formació sòlida que dominin no només les llengües, sinó també els diferents aspectes culturals relacionats amb les seves llengües de treball.
- c)** Crear un cos de mediadors-intèrprets per als centres oficials, o bé en el mateix centre (sobretot en el cas dels hospitals sanitaris) o en l'àmbit territorial per atendre la demanda de tots els serveis públics.
- d)** Altres solucions a les quals es fa referència en menor mesura serien la creació d'un servei de mediació-interpretació per via telefònica (1 enquestat), per Internet (1 enquestat) i la disponibilitat d'aparells de traducció automàtica (1 enquestat), tot i que preveu la possible dificultat per part dels usuaris d'utilitzar aquesta tecnologia. Totes aquestes solucions, tant des del punt de vista organitzatiu, de finançament, com de control de qualitat, semblen apuntar l'Administració pública com a responsable de l'execució.

D'altra banda, només un dels enquestats ha respost a la pregunta oberta en què es demanava «Que vinguin acompanyats per un parent/amic que parli català/castellà», amb la qual cosa observem que els treballadors dels serveis públics mostren una clara preferència per la utilització dels serveis de traducció, interpretació i mediació professionals vinculats a l'Administració de manera contractual.

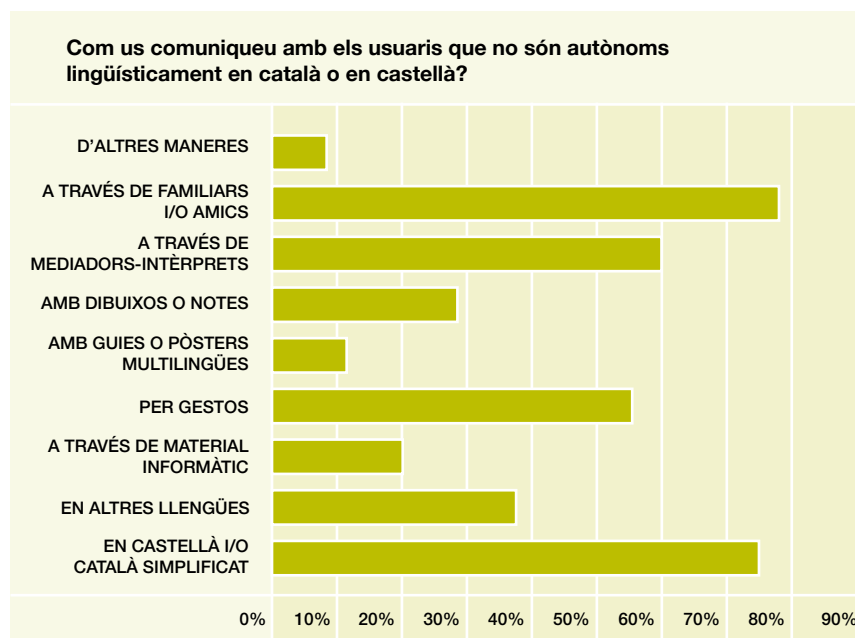
Els enquestats que centren la responsabilitat de la comunicació lingüística en el mateix usuari són cinc i per això advoquen per fomentar els cursos de llengua catalana per a adults, cursos específics i funcionals, o per l'obligatorietat d'aprendre alguna de les llengües oficials, cosa que també implicaria els departaments de l'Administració pública com a responsables de proveir possibilitats d'aprenentatge de les llengües oficials (cursos, recursos, etc.). Així mateix, es fa referència, en un dels casos, a la incentivació, des del mateix centre escolar, de la creació de parelles lingüístiques per afavorir la pràctica de les llengües oficials entre el col·lectiu de persones arribades d'altres països. Dos dels enquestats ofereixen una àmplia resposta: «l'adaptació al país on viuen», que interpretem que, entre molts altres, comprèn l'aspecte lingüístic i que centra de manera clara, exclusiva, la responsabilitat en l'usuari.

Finalment, dos treballadors dels serveis públics indiquen la necessitat d'abordar pedagògicament les diferències culturals. En aquest sentit, proposen el foment de cursos que proporcionin més informació i formació als mestres sobre la realitat sociocultural dels immigrants i els seus fills, formació sobre la realitat inter cultural i la cohesió social, així com cursos als immigrants sobre el sistema educatiu



català. Aquest tipus de solució destaca la importància del transvasament de coneixements culturals, que implica tots els que intervenen en l'acte de comunicació: els treballadors dels serveis públics i els seus usuaris. Independentment de l'assistència lingüística que puguin rebre, tots dos s'han d'adaptar al nou context: els professionals han de conèixer els seus usuaris i els usuaris han de conèixer el sistema de funcionament del servei. De nou, l'Administració pública quedaria implicada des del punt de vista organitzatiu i de finançament a l'hora d'oferir aquest tipus de cursos específics enfocats a la formació en el terreny cultural.

Quan es pregunta als enquestats sobre les estratègies que utilitzen de manera més habitual per resoldre els problemes de comunicació, d'una banda, se'ls convida a triar les estratègies que comporten la intervenció de tercers, ja siguin professionals o familiars i amics i, per altra banda, altres recursos que tenen al seu abast que no comporten la intervenció de tercers. Els enquestats poden seleccionar les estratègies proposades de manera totalment lliure i, de fet, alguns van seleccionar diverses opcions a la vegada.



**GRÀFIC 26. Formes de comunicació amb els usuaris que no són autònoms en català o en castellà.**

L'estratègia clarament majoritària és el recurs a la intervenció de tercers. Així, el 78,7% dels enquestats recorre a familiars i/o amics i aquesta solució es combina amb la utilització de mediadors-intèrprets, opinió seleccionada pel 60% dels treballadors.

El fet que es recorri majoritàriament a la intervenció de terceres persones no professionals, sinó vinculades a l'usuari per llaços de sang o d'amistat, ens pot portar a reflexionar sobre si això és degut a una preferència de l'usuari o més aviat a la manca de traductors i intèrprets presencials o telefònics en els serveis públics. En efecte, altres preguntes de l'enquesta ens han permès comprovar que, en general, els treballadors enquestats valoren positivament els serveis professionals d'interpretació i mediació. Tal com hem avançat, una majoria dels treballadors dels serveis públics creuen que la responsable de millorar la comunicació entre proveïdors i usuaris és la mateixa administració pública, a través de la contractació, organització i supervisió de traductors, intèrprets i mediadors professionals.

El següent tipus d'estratègia seleccionada majoritàriament és la utilització de les llengües oficials, el català o el castellà, en versió simplificada. Aquesta opció de comunicació ha estat seleccionada per un 74,7% dels proveïdors i per un 73% d'usuaris que afirmen comunicar-se en català i/o castellà simplificat. Pel que fa al recurs a mitjans complementaris per facilitar la comunicació, l'opció més asenyalada de les que s'oferien ha estat la comunicació no verbal ja sigui per «senyals» (54,7%) o per «dibuixos o gràfics» (29,3%). Finalment, entre les menys seleccionades hi ha les que s'englobarien dins de la comunicació verbal escrita, com el «material informàtic» (20%) i les «guies o pòsters multilingües» (12%).

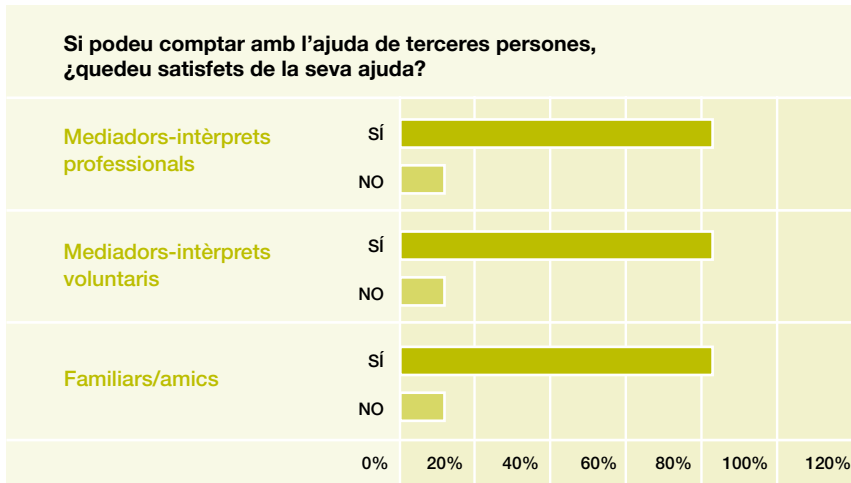
---

## Consideracions sobre el rol de l'intermediari: perfil i tasques

En general, les enquestes realitzades indiquen satisfacció per part dels treballadors públics davant d'una situació de comunicació mediada, sense que es percebin grans diferències en les dades tant si es tracta de professionals com de voluntaris i de familiars o amics; cal destacar, però, un grau de satisfacció lleugerament superior en aquest darrer cas.

Les enquestes preguntaven sobre les possibilitats següents: a) que la tercera persona sigui un familiar o un amic, b) que es recorri a un mediador-intèrpret voluntari, c) que el mediador-intèrpret que intervingui sigui un professional. El grau de satisfacció que recullen les respostes analitzades és lleugerament superior quan el mediador és un familiar i/o amic (69,3%) que no pas quan es tracta de professionals (62,7%). Aquesta dada no pot ser considerada de manera aïllada, com un mer índex de preferència dels mediadors no professionals sobre els professionals, sinó que s'ha de posar en relació amb les dades analitzades a l'apartat 1 d'aquest capítol, on veiem que la solució majoritària dels centres educatius i sanitaris enquestats és la d'emprar aquest tipus «d'acompanyament-favor».

Segons la nostra opinió, el que indiquen aquestes dades és que les persones entrevistades han arribat a un grau important d'acomodament amb els recursos de què disposen i per això mostren un grau de satisfacció bastant acceptable fins i tot quan la mediació es produeix a través de familiars o amics.



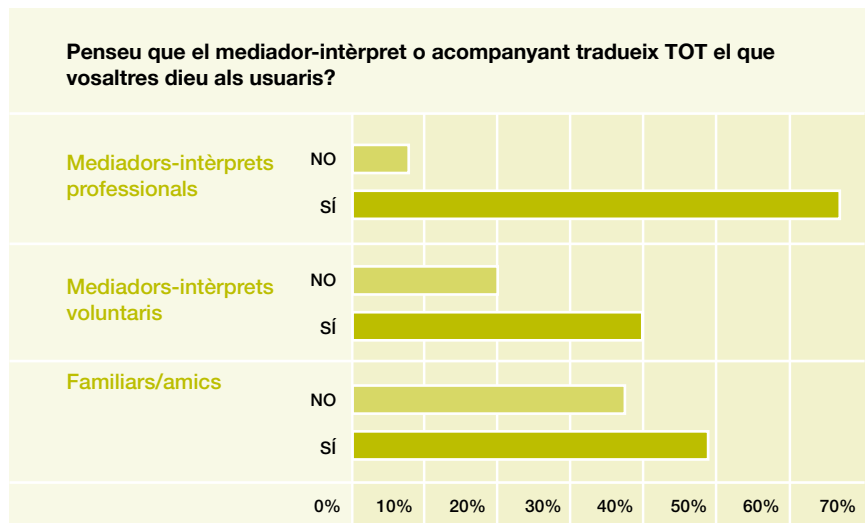
**GRÀFIC 27. Grau de satisfacció de l'ajuda de terceres persones.**

Si bé en general el grau de satisfacció reconegut és més gran en el cas de la intervenció de familiars o amics, quan es pregunta concretament pel procés de traducció dels resultats que obtenen, la satisfacció pel que fa al mediador-intèrpret professional sol ser superior. D'altra banda, quan es va preguntar concretament sobre el nivell de comunicació aconseguit amb els usuaris en una situació de mediació realitzada a través de familiars o amics, poc més de la meitat dels entrevistats va seleccionar l'opció «comprenc i em faig comprendre» (el 52%) i un nombre significatiu (el 44%) dels enquestats van reconèixer que no sempre arribaven a entendre's.

A l'espai ofert com a camp obert, en el cas de la intervenció de familiars o amics, apareixen comentaris del tipus següent: a) consideracions relacionades amb la confidencialitat en funció del tipus d'informació que es comparteix durant l'intercanvi, b) qüestionament de la qualificació de la persona per realitzar la tasca pel fet de no tenir el nivell d'idioma desitjable; c) la qüestió de la imparcialitat, ja sigui en l'actitud o per la posició com a persona propera, que en alguns casos es transmet com a positiva («*Ens faciliten informació*») i en altres com una traba («*Transmeten allò que ells volen*», «*A vegades, tot i que sense mala intenció, amaguen informació*»). En el cas de la comunicació mediada en què els mediadors-intèrprets que intervenen són voluntaris, hem pogut recollir comentaris

que apunten a l'absència d'imparcialitat («No queda garantida l'objectivitat»), així com a consideracions relacionades amb la dificultat de mantenir el dret de confidencialitat de l'usuari («Hi ha informacions personals que no han d'estar a l'abast d'un intèrpret voluntari, sobretot si és un altre alumne del centre»). Finalment, tot i registrar índexs de satisfacció inferiors, els comentaris obtinguts sobre els mediadors-intèrprets professionals són en general molt positius i posen en relleu qualitats com la professionalitat, l'objectivitat, la imparcialitat i la capacitat de transmetre informació complementària. No obstant això, també hem obtingut alguns testimonis que manifesten un grau menor de satisfacció: «En algun cas no són prou professionals», «Costa poder tenir-ne, les vegades que hem fet servir el servei ha anat bé...»). Així, les dificultats indicades estarien associades, d'una banda, al nivell de formació del mediador-intèrpret i, d'altra banda, a l'accessibilitat als serveis d'interpretació i mediació.

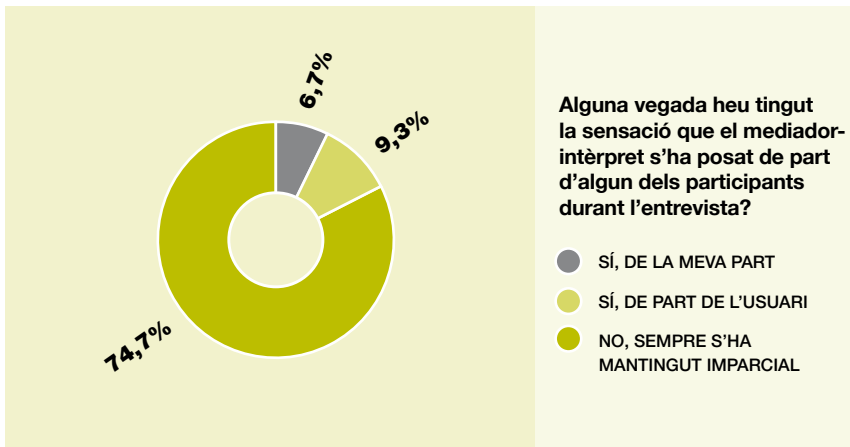
Quan es pregunta als enquestats sobre l'exactitud de la interpretació, tant en el cas dels familiars o amics com en el cas dels voluntaris i en el dels professionals, la majoria de les respostes indiquen que sí que tradueixen tot el que es diu. Però sí que s'observa que el percentatge de respostes afirmatives en aquest apartat és clarament superior quan qui intervé en la mediació és un mediador-intèrpret professional. En concret, mentre que el 66,7% indica que el mediador-intèrpret professional tradueix tot allò que diu el proveïdor, en el cas del familiar o amic únicament un 49,7% respon que aquest transmet tot el que diu el proveïdor i la xifra és encara inferior quan l'intèrpret-mediador és voluntari (el 40%).



**GRÀFIC 28. Percepció de la mostra enquestada sobre el grau d'exactitud en la traducció.**

La gran majoria dels enquestats (el 84%) va destacar que mai no ha tingut una experiència negativa per culpa d'una mala interpretació del mediador-intèrpret.

Només quatre enquestats han destacat situacions en les quals s'han vist confrontats a intervencions fallides per part dels mediadors-intèrprets i han assenyalat que no van arribar a establir una comunicació amb l'usuari o bé que van rebre queixes per part dels propis usuaris. Un dels treballadors enquestats va arribar a demanar la comprovació del servei ofert per part d'un altre mediador-intèrpret professional. Pel que fa a la qüestió de la imparcialitat, la gran majoria dels enquestats, el 74,7%, contesta que el mediador-intèrpret sempre s'ha mantingut imparcial quan se li pregunta si aquest s'ha posat de part d'algú durant alguna entrevista. El mediador-intèrpret, que com hem vist en els capítols anteriors sol ser d'origen estranger i, per tant, sovint associat identitàriament amb l'usuari, sembla tanmateix que aconsegueix transmetre una sensació d'imparcialitat al proveïdor en la majoria dels casos. Aquesta dada és molt positiva tenint en compte la importància de mantenir la confiança perquè la comunicació mediada tingui lloc amb èxit.



**GRÀFIC 29. Percepció sobre la imparcialitat del mediador-intèrpret.**

En els casos en què els enquestats contesten afirmativament (el mediador-intèrpret s'ha posat de part d'alguna de les parts), són més les respostes que indiquen que aquest professional s'ha posat de part de l'usuari que no pas les que indiquen que s'ha posat de part del proveïdor (38,5% respecte del 23,1%). Del 38,5% de persones que afirmen haver detectat parcialitat a favor de l'usuari, la majoria indica efectivament «la fidelitat al seu país d'origen, a la seva cultura i, en conseqüència, als seus compatriotes», i denota la tendència a imaginar que la tercera part que intervé per facilitar la comunicació es posarà del costat de les persones amb qui comparteix procedència.

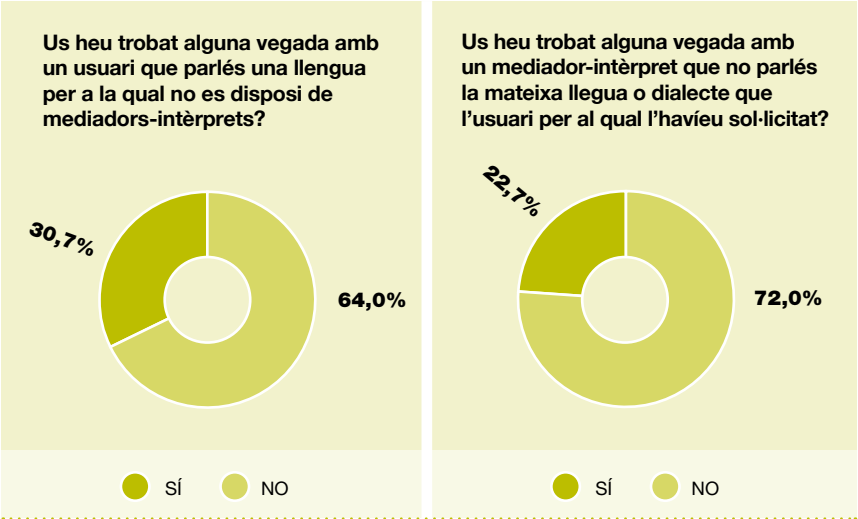
A través del camp de resposta obert que s'inclouïa amb aquesta pregunta, es van obtenir 13 testimonis concrets. Alguns d'aquests testimonis semblaven valorar la parcialitat com a inherent als recursos necessaris per arribar a l'enteniment («Pot passar que intentin posar-se una mica a favor de l'usuari, penso que per generar confiança»). En la majoria dels casos, però, la sensació de parcialitat detectada pot associar-se a una manca de professionalitat de la persona que feia d'interpret o mediador («Semblava que la intèrpret només em volia fer arribar la situació miserable de la família nouvinguda i feia poc cas del que jo volia transmetre. Era com si vingués a demanar caritat. En tot cas, crec que aquesta persona ja no treballa en aquesta feina per a l'Administració.»).

Sempre amb la finalitat de mesurar el grau de satisfacció sobre la comunicació mediada en els serveis públics, una part del qüestionari estava dedicada a detectar aquelles llengües per a les quals el treballador no havia trobat intèrprets. Un 30,7% dels enquestats no ha pogut trobar alguna vegada, cap mediador-intèrpret per a la llengua de l'usuari amb qui s'havien d'entrevistar. Aquest percentatge resulta elevat encara que sigui minoritari (el 64% dels proveïdors diuen que no s'han trobat amb aquest problema). En especificar aquestes llengües, els proveïdors assenyalen el xinès (en vuit respostes), llengües africanes com ara el bambara o el ful (5 respostes), llengües del grup índic com el bengalí (2 respostes), el panjabi (2 respostes) i l'urdú (2 respostes), llengües de l'est d'Europa (ucraïnès, búlgar, lituà, rus) i, en un cas, l'armeni. En efecte, aquestes dades ens indiquen que són nombroses les necessitats lingüístiques no cobertes o amb solucions poc accessibles per als proveïdors, i no es poden negligir les conseqüències que això pot comportar.

En altres casos, les necessitats lingüístiques no es van poder cobrir de manera adequada perquè el mediador-intèrpret contractat no parlava la mateixa llengua o dialecte que l'usuari per al qual s'havia demanat el servei. En concret, gairebé una quarta part de les persones enquestades (un 22,7%) indica haver-se trobat en aquesta situació alguna vegada. Les solucions buscades en aquests casos de mediador-intèrpret de llengua equivocada són variades. Set proveïdors comenten que van haver d'ajornar l'entrevista i sol·licitar un altre mediador-intèrpret, tot especificant millor la varietat dialectal que necessitaven. En tres respostes s'assenyalen casos d'interpretació de relé (*relay*), és a dir, d'una doble interpretació: casos en què s'ha buscat una altra persona (un pare o mare d'un altre alumne, una nena alumna del centre, un familiar) perquè traduís de la llengua estàndard al dialecte dels usuaris. En dos casos, la reunió es va fer amb signes i amb les nocions lingüístiques limitades que compartien els participants. En un cas, es va suspendre el servei d'interpretació i es va optar per fer-lo a través d'un familiar dels usuaris. En aquestes respostes, qua-

tre especifiquen que es tractava de dialectes de zones rurals del xinès, i tres respostes se centren en el cas del berber com a dialecte de l'àrab.

Aquest alt percentatge de situacions en què les necessitats lingüístiques no es van poder cobrir el treballador no havia trobat intèrprets (30,7%) i el mediador-intèrpret contractat no parlava la mateixa llengua o dialecte que l'usuari per al qual havien demanat el servei (22,7% revela que, a vegades, el servei de mediació o interpretació que s'ha prestat ha estat inadequat, fet que apunta cap a la immaduresa del sistema d'assignació de serveis de mediació i d'interpretació.



**GRÀFIC 30. Cobertura de les necessitats lingüístiques.**

Per tal de poder configurar una classificació de les característiques més valorades en un mediador-intèrpret per part dels serveis públics, vam proposar als enquestats una llista amb algunes característiques. En la llista, els enquestats havien de puntuar amb un 1 la característica més important i, seguint un ordre creixent, arribarien a puntuar amb un 10 la característica d'entre les proposades que consideraven com a menys important, tenint també la possibilitat d'afegir alguna característica més. Una gran majoria dels enquestats, el 60%, va triar com a primera opció «el domini de les llengües de treball». És una valoració que sembla òbvia, així com la del «coneixement d'ambdues cultures», que va ser la resposta prioritzada pel 38,7% dels entrevistats. La resta de característiques va ser valorada de manera força heterogènia per part dels proveïdors. Pel que fa a les respostes obertes, proposades pels mateixos treballadors, en tres casos es va especificar, respectivament, l'empatia, l'objectivitat i el coneixement de l'àmbit del treball. A títol de resum presentem la valoració mitjana per a cada una de les característiques en la taula següent:

CARACTERÍSTICA	VALORACIÓ MITJANA 1-10
Domini de les llengües de treball	2,05
Coneixement d'ambdues cultures	3,10
Confidencialitat	4,00
Predisposició	4,41
Neutralitat	5,18
Serietat	5,48
Paciència	6,15
Que fonamenti les seves propostes	6,29
Simpatia	6,39

**TAULA 2. Característiques més valorades en un intèrpret o mediador en una escala de l'1 (més important) al 10 (menys important).**

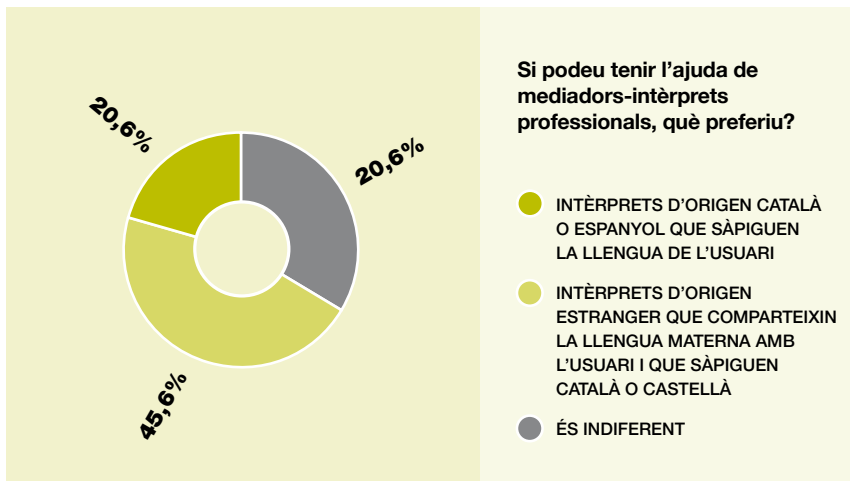
Quan es pregunta als enquestats sobre la seva preferència pel que fa a l'origen del mediador-intèrpret professional, així com les raons que motiven aquesta elecció, una àmplia majoria dels enquestats (el 45,6%) diu que prefereix intèrprets d'origen estranger que comparteixin la llengua materna de l'usuari i que co-neguin l'espanyol o el català. Els arguments que més es repeteixen fan referència a l'empatia que existeix entre dues persones d'un mateix origen i que pot generar confiança i una comunicació més fluida, un major coneixement de la problemàtica específica, una millor acollida i comprensió, així com la proximitat, que fomenta la franquesa i optimitza la possibilitat d'arribar a acords. Alhora, és molt valorat el fet que es comparteixi una mateixa cultura d'origen, que fa que s'entenguin les situacions relacionades amb aspectes culturals. Finalment, únicament tres enquestats fan referència a la competència lingüística: un d'ells apunta la dificultat de trobar «catalans que dominin les llengües que tenim a l'escola» i els altres dos indiquen que estan més capacitats perquè el domini de la llengua materna –de cara a l'usuari– es considera fonamental. En resum, una gran part dels comentaris recollits mostra que els treballadors dels serveis públics consideren que els intèrprets-mediadors fan la funció de pont entre dues cultures i que el fet que pertanyin a l'altra cultura els facilita la tasca.

Un nombre important d'enquestats, concretament el 33,8%, considera que l'origen de l'intèrpret-mediador és indiferent. En aquest cas l'èmfasi de l'argumentació recau en la professionalitat, al·ludint al domini de les llengües i les cultures de treball, a ser un «bon professional» com a condició fonamental per desenvolupar la tasca d'interpretació i mediació en serveis públics, totalment desvinculada de l'origen del professional. Una de les persones enquestades restringeix la seva



indiferència al fet que l'interpret-mediador sàpiga català i en la seva resposta demana coherència a l'hora de treballar en l'àmbit escolar indicant que «*perquè [el català és] la llengua vehicular de l'aprenentatge [...] resulta contradictori fer les traduccions en castellà. Això afavoreix l'argument que no és necessari aprendre català perquè amb el castellà ja n'hi ha prou per entendre's amb la gent*».

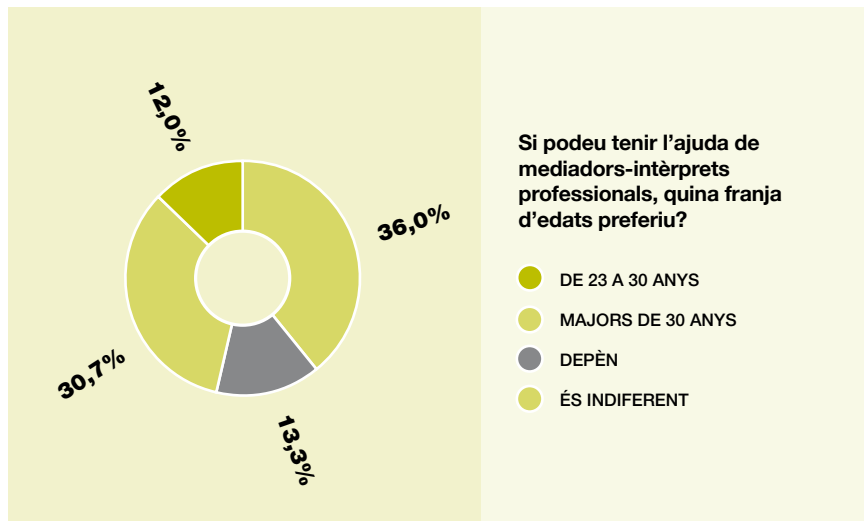
Entre els entrevistats (el 20,6%) que diuen que prefereixen intèrprets d'origen català o espanyol, els arguments apunten que es considera que són professionals amb un millor coneixement del funcionament del país, els serveis i la societat, cosa que, segons el seu parer, facilita l'explicació a l'usuari. Per no-saltres, aquest tipus de posicionaments, de caràcter excessivament subjectiu, s'han d'evitar a l'hora d'avaluar una tasca professional dins dels serveis públics destinada a establir ponts sòlids entre persones d'origens, llengües i cultures diverses, atès que la característica fonamental ha de ser permetre que la informació flueixi de manera objectiva i bidireccional, evitant d'aquesta manera caure en temptacions que, en darrer terme, categoritzin el tipus d'informació que s'està transvasant.



**GRÀFIC 31. Preferències de la mostra enquestada sobre l'origen dels mediadors-intèrprets.**

D'altra banda, les característiques del mediador-intèrpret, com serien l'edat o el sexe, tenen una importància relativa per a les persones entrevistades, ja que destaquen sobretot la professionalitat de l'intèrpret-mediador. No obstant això, de les respostes obertes que hem recollit sembla que es dedueix que, quan es dona una preferència concreta, sempre és amb l'objectiu d'aconseguir més proximitat amb l'usuari. En concret, un dels entrevistats arriba a reconèixer que

l'edat depèn «de la persona amb qui vulguis parlar; segons la seva edat i la de l'intendent, la conversa pot ser més o menys fluida». Així, una majoria (36%) dels enquestats es mostra totalment indiferent respecte a l'edat del mediador-intèrpret professional, però també un percentatge significatiu (30,7%) manifesta que prefereix que siguin persones de més de 30 anys, comentari que podria ser una al·lusió a una major maduresa i experiència vital per part del professional, així com a una formació professional més sòlida —sigui per formació acadèmica o per experiència—. En molts casos les persones que manifesten la seva indiferència davant l'edat del mediador-intèrpret reconeixen que l'important és la seva competència professional i la seva actitud, no pas l'edat.



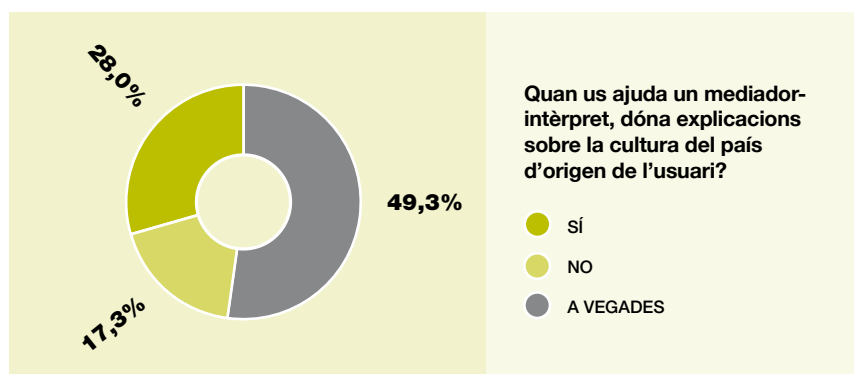
**GRÀFIC 32. Franja d'edat dels intèrprets.**

Pel que fa al sexe del mediador-intèrpret, una clara majoria dels enquestats (el 81,3%) manifesta no tenir cap preferència. No obstant això, entre les persones que contesten amb una opció oberta, la majoria considera que la cultura de l'usuari és la determinant de l'opció per un sexe o un altre. En concret, algunes respostes (3 o 4) indiquen que en la cultura marroquina, per exemple, és important que siguin homes perquè són els que tenen l'autoritat. Altres, però, indiquen que algunes dones poden veure's intimidades si el mediador-intèrpret és home. Podríem preguntar-nos si el fet que el sector en què es desenvolupen els treballadors enquestats sigui principalment l'escolar i no el sanitari explica per si mateix que la qüestió del sexe de l'intèrpret-mediador sigui de menor importància.

## Tipus de col·laboració del mediador-intèrpret

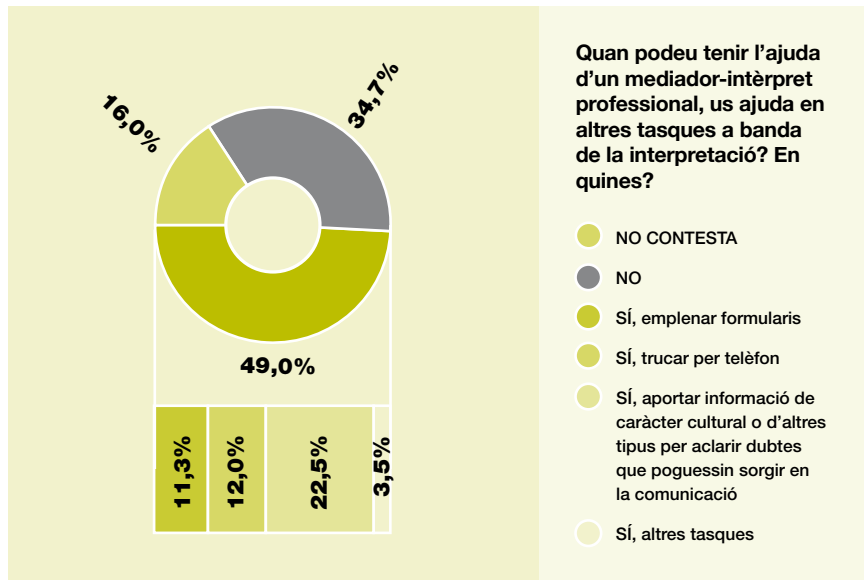
El treball de l'intèrpret-mediador es desenvolupa en la majoria dels casos en el marc d'una relació de col·laboració puntual amb el treballador dels serveis públics. En aquest sentit, les nostres enquestes han detectat que, en un nombre molt important dels casos (el 73,3%), els treballadors dels serveis públics afirmen que posen en antecedents el mediador-intèrpret ja sigui de manera sistemàtica o de manera més ocasional. No obstant això, la majoria dels enquestats (el 60%) contesta que no segueixen en contacte amb els intèrprets després de l'entrevista.

Respecte del tipus de col·laboració que s'estableix entre el treballador dels serveis públics i el mediador-intèrpret durant la prestació del servei, un 58,7% dels enquestats afirma que aquest darrer desenvolupa tasques que van més enllà de la pura interpretació. Una àmplia majoria dels enquestats manifesta que el mediador-intèrpret li proporciona explicacions sobre la cultura del país d'origen de l'usuari, ja sigui de manera sistemàtica (el 28%) o bé de manera més esporàdica (el 49,3%). Constatem, així, que la funció del professional de la comunicació combina en aquests casos tant tasques d'interpretació com de mediació; aquesta última, amb la intenció d'il·luminar els clarobscur que podria haver-hi en la comunicació.



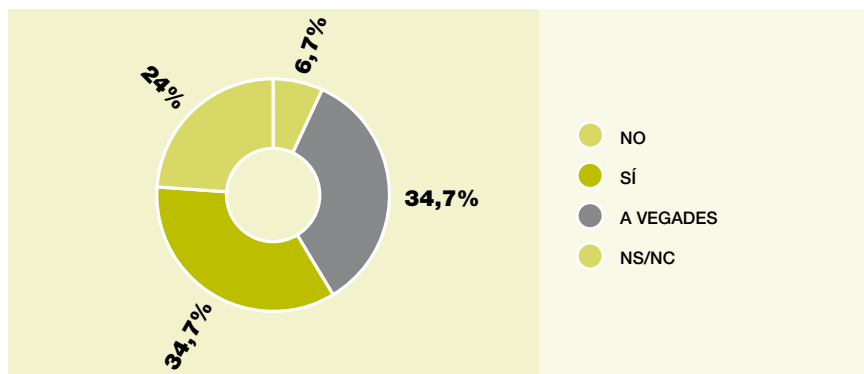
**GRÀFIC 33. Tipus de col·laboració dels mediadors-intèrprets amb els serveis públics.**

Les respostes dels enquestats recullen també que el mediador-intèrpret du a terme tasques que serien més aviat considerades com a tasques auxiliars, com ara el fet d'emplenar formularis i fer trucades de telèfon, però també, tal com ens han indicat alguns dels enquestats, concertar entrevistes amb les famílies, aclarir aspectes de funcionament del servei, traduir documents i comunicats als pares o intervenir en la resolució de conflictes.



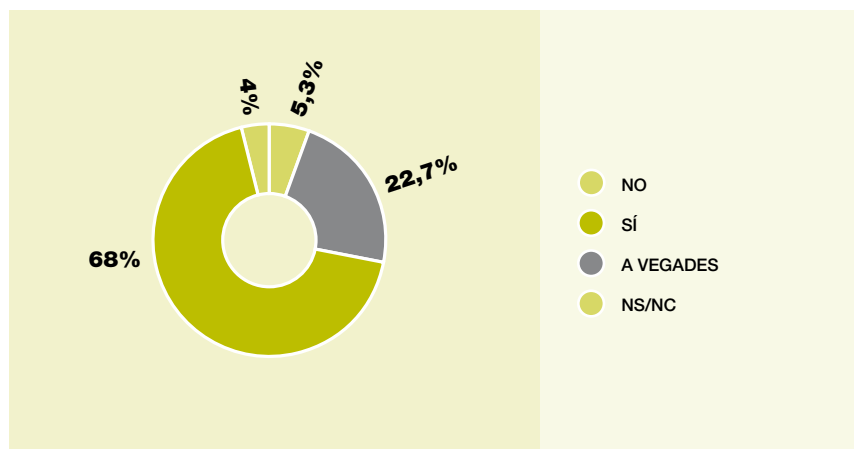
**GRÀFIC 34. Intervenció del mediador-intèrpret en altres tasques a banda de la interpretació.**

Un percentatge significatiu (el 68,4%) demana de manera puntual o sistemàtica informació de caire cultural als mediadors-intèrprets. En aquest sentit, quan hem demanat als enquestats si sol·liciten consells als mediadors-intèrprets sobre la manera de tractar certs temes delicats de tipus cultural, polític o religiós, un 34,7% de la mostra ha afirmat que sí que sol·licita consells als mediadors-intèrprets per saber com ha d'abordar temes delicats, de tipus cultural, polític o religiós. El mateix percentatge, 34,7%, ha afirmat que ho fa de vegades. Un 24% ha respost negativament a aquesta pregunta i un 6,7% no l'ha contestat.



**GRÀFIC 35. Intervenció del mediador-intèrpret com a conseller per al tractament dels temes delicats.**

D'altra banda, les dades obtingudes ens permeten afirmar que la intervenció dels mediadors-intèrprets, pel seu domini de la competència cultural, repercuteix positivament en la mateixa prestació del servei públic. Més de dos terços dels usuaris enquestats (un 68%) afirmen que la informació que aporten els mediadors-intèrprets sobre el país d'origen dels usuaris (informació de caràcter cultural, polític, econòmic, religiós, etc.) els és útil en l'exercici de la seva professió, mentre que un 22,7% afirma que ho és a vegades. Només un 4% no troba útil aquest tipus d'informació, i un 5,3% dels enquestats no ha contestat aquesta pregunta.



**GRÀFIC 36. Utilitat de la informació proporcionada pels mediadors-intèrprets.**

En definitiva, totes aquestes dades ens permeten confirmar que la competència cultural és una de les característiques més valorades en la feina diària dels mediadors-intèrprets. El rol d'aquests professionals s'emmarca, en la pràctica actual, dins d'un model que integra funcions interventives com una part consubstancial de la seva tasca. En concret, en l'àmbit escolar, al qual pertany la gran majoria dels treballadors enquestats, el professional de la comunicació desenvolupa les funcions típiques del mediador intercultural amb l'objectiu de proporcionar les claus per a l'acostament de dues persones culturalment allunyades.

A tall de conclusió d'aquest capítol, direm que l'estudi ens ha permès constatar que la gran majoria dels treballadors dels serveis públics (SP) enquestats (el 90,7%) considera que ha augmentat el nombre d'usuaris que no dominen les llengües oficials de Catalunya i que, en conseqüència, tenen problemes per comunicar-se (78,1%).

La problemàtica de comunicació plantejada pels treballadors dels SP ha estat en primer lloc la de caràcter lingüístic, seguida per la de caràcter cultural. Per solucionar el conflicte comunicatiu que es planteja, els treballadors enquestats han optat majoritàriament per buscar la intervenció de terceres persones: els familiars i/o amics dels usuaris (78,7%), seguits pels intèrprets-mediadors professionals (60%). Pel que fa al grau de satisfacció en la comunicació mediada, cal assenyalar que és més gran en el cas de la intervenció de familiars o amics, tot i que, quan es pregunta concretament pel procés de traducció dels resultats, els professionals assoleixen graus de satisfacció superiors. No obstant això, també hem obtingut testimonis que han patit la manca de professionalitat d'alguns mediador-intèrpret contractat i altres que lamenten que no sempre és possible disposar del servei necessari.

Així mateix, quan es fa referència als familiars i/o amics, apareixen qüestions relacionades amb el codi deontològic dels intèrprets i mediadors en forma de consideracions sobre la qüestió de la imparcialitat (de vegades és un avantatge i en altres un inconvenient) i sobre el problema de la confidencialitat. Apareix també el qüestionament de la qualificació de la persona per realitzar la tasca si no té el nivell d'idioma desitjable.







Una de les idees que es fan més paleses al llarg de l'estudi és que la traducció, la interpretació i la mediació als serveis públics són diversos vessants d'una professió jove que es troba en ple procés de consolidar-se com a pràctica i com a servei. Com tota professió quan neix, les mancances són presents en el seu dia a dia i això es reflecteix en les respostes dels enquestats. En aquest sentit, els resultats de l'estudi confirmen de manera molt convincent una de les hipòtesis de partida: la població immigrada de Catalunya té, en general, problemes de comunicació quan accedeix als serveis públics i la figura del traductor-mediador-intèrpret hauria de ser l'encarregada d'esmenar aquesta deficiència.

A tall de resum, podríem esmentar els aspectes més destacables de la situació actual d'aquesta professió emergent:

---

**1. La manca de formació específica** apareix com un leitmotiv, de manera explícita o implícita, en les tres parts de l'estudi:

**a)** La majoria de traductors, intèrprets i mediadors de la mostra no havien assistit a cap curs específic en TISP en el moment de la recollida de les dades. Aquesta manca de formació es torna a reflectir en les respostes relacionades amb la pràctica professional: molt pocs recorren a la presa de notes com a

tècnica a l'hora d'interpretar i només una petita proporció de la mostra (11,7%) utilitza la primera persona en interpretar, per bé que és l'opció més recomanada en els cursos de formació.

**b)** Pel que fa als usuaris, molts dubten de la «fidelitat» i de la compleció en la transmissió dels seus missatges per part de les persones que els acompanyen als serveis públics (que no sempre són intèrprets professionals), tot i que la majoria solen quedar satisfets amb la feina que fan traductors, intèrprets i mediadors.

**c)** En les respostes dels proveïdors de serveis públics, el percentatge de satisfacció és més alt en el cas de la interpretació per part de familiars i amics, la qual cosa podria reforçar la idea que traductors, intèrprets i mediadors encara han de millorar la seva pràctica. Aquest tipus de comentaris ens ha de fer reflexionar, de nou, sobre la necessitat de formació, avaluació i acreditació dels treballadors de la mediació-interpretació per a un desenvolupament òptim de la professió.

---

**2. L'accés** a traductors, intèrprets i mediadors professionals és desigual, de manera que l'abast que poden tenir els serveis d'aquests professionals a dia d'avui és encara limitat. Aquest fet es reflecteix en les respostes dels tres agents:

**a)** En primer lloc, cal assenyalar que la meitat dels traductors, intèrprets i mediadors només s'hi dediquen de manera esporàdica, mentre que un 13,7% s'hi dedica a temps parcial. Només un 19,6% s'hi poden dedicar a temps complet. No deixa de ser sorprenent que no hi hagi més intèrprets amb contractes a temps complet, sobretot tenint en compte el gran abast que tenen els serveis públics (sanitat, educació, serveis socials, justícia...) en la nostra societat. Malauradament, doncs, l'adjectiu *precar* escau força a les condicions de la professió.

**b)** En segon lloc, només un 7,9% dels usuaris enquestats ha pogut tenir accés alguna vegada a traductors, intèrprets o mediadors professionals, mentre que la resta sol recórrer a amics, familiars o voluntaris. Possiblement la preferència de la intervenció de familiars o amics per solucionar els problemes de comunicació és deguda més aviat a la facilitat d'accés a aquest tipus d'estratègies que a una elecció de caràcter més objectiu.

c) Les respostes dels proveïdors dels serveis públics contrasten amb les dels usuaris: un 60% dels enquestats afirmen que recorren a traductors, intèrprets i mediadors professionals, per bé que solen combinar aquesta opció amb la intervenció de familiars i amics, que encara és més elevada (78,7%). La combinació d'ambdues solucions és comprensible si es té present que la majoria dels enquestats procedien de l'àmbit de l'educació, on el Departament d'Educació limita les intervencions dels intèrprets professionals a només un servei presencial a l'any per família. D'aquesta manera, deduïm que per a la resta d'entrevistes i/o reunions els mestres demanen als pares i mares que desconeixen el català i el castellà que hi vagin acompanyats d'algun amic i/o familiar que sí que parli alguna d'aquestes llengües.

3. Paral·lelament al poc abast que poden tenir intèrprets i mediadors, la **manca de divulgació pel que fa al rol de l'intèrpret** també es fa palesa sobretot en les seves respostes i, per exemple, un 47% dels traductors, intèrprets i mediadors comenten que el seu perfil «no està ben definit» i admeten que fan tasques molt diverses. Alhora, el fet que tant els proveïdors dels serveis públics com els usuaris sovint s'adrecin a traductors, intèrprets i mediadors quan parlen posa de manifest que, tot i sol·licitar l'ajuda d'intèrprets, molts professionals dels serveis públics no saben exactament com treballar-hi per assolir una comunicació efectiva (recordem que s'aconsella que els interlocutors primaris es dirigeixin l'un a l'altre, per tal d'aproximar-se al màxim a la comunicació directa). D'altra banda, en les respostes referents a les característiques més valorades en un intèrpret-tador-mediador, no deixa de ser una dada que s'ha de tenir en compte que «paciència» i «simpatia» apareguin abans que «neutralitat» en el cas dels usuaris.

4. Sigui com sigui, encara que la professió tot just s'està desenvolupant i molts usuaris tenen per primer cop l'experiència de comunicar-se a través d'intèrprets, cal destacar que **la gran majoria en queden satisfets i en valoren positivament la feina**. Igualment, la majoria de comentaris obtinguts sobre la tasca dels mediadors-intèrprets professionals per part dels proveïdors són en general molt positius i posen en relleu qualitats com la professionalitat, l'objectivitat, la imparcialitat i la capacitat de transmetre informació complementària.

5. D'altra banda, també és important subratllar que el recurs a intèrprets-mediadors no fa disminuir el **desig de molts usuaris de poder-se comunicar**

**de manera autònoma** als serveis públics (54% de la mostra). A més, una gran majoria d'enquestats (el 74,7% de proveïdors i el 73% d'usuaris) utilitza per comunicar-se les llengües oficials en versió simplificada. Aquestes dues consideracions apunten a una clara voluntat d'autonomia lingüística inherent a l'ésser humà, que de manera natural tendirà sempre que sigui possible a buscar les maneres d'expressar-se amb la seva pròpia veu i amb poc temps. Contradiria, doncs, la visió d'alguns que consideren que aquest tipus de serveis afavoreix la dependència en els usuaris i un retard de la seva inclusió lingüística.

---

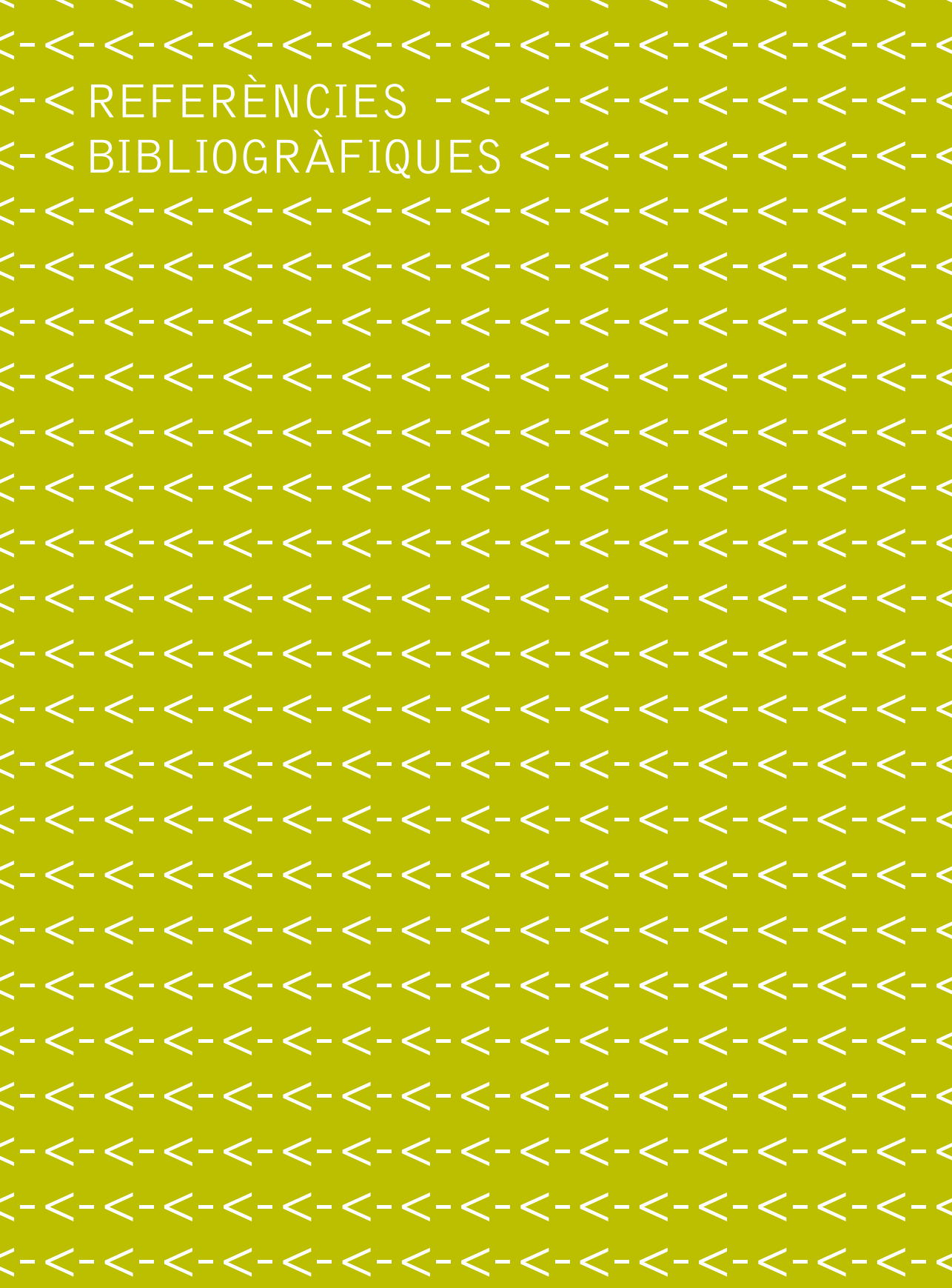
6. Tant en les respostes d'intèrprets com en les d'usuaris s'hi pot observar la presència creixent de la **interpretació telefònica** com a recurs alternatiu als serveis presencials. Tenint en compte el context català i el fet que la interpretació telefònica s'està potenciant en molts àmbits (sanitat, educació, ajuntaments), és possible que en el moment actual aquesta presència ja estigui més estesa que en el moment de la recollida de dades.

---

7. En el curs de la investigació s'ha detectat entre els sectors enquestats una necessitat de millorar la comunicació en els SP que hauria de dur-se a terme a través d'una **optimització de l'organització dels serveis de traducció, interpretació i mediació**. Entre les reivindicacions apuntades pels enquestats destacava la de contractar més intèrprets i mediadors, agilitar l'accés als serveis d'interpretació i mediació i generar sistemes d'avaluació que garanteixin una millor preparació dels professionals.

Així doncs, la necessitat d'oferir serveis professionalitzats de traducció, interpretació i mediació en l'Administració pública, independentment de quin sigui el model de política migratòria escollit o desitjat, quedaria justificada per la seva última finalitat: la de fer realitat el principi d'igualtat d'accés als recursos per poder, així, establir les bases d'una futura societat cohesionada.





REFERÈNCIES

BIBLIOGRÀFIQUES

ABRIL MARTÍ, Isabel (2006). *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: Universitat de Granada.

BAIN, Mhairi Fiona (2006). *Methodological Grounding for Research into Community Interpreting in Catalonia: Design for an Empirical Study into the Strategies Employed by Interpreters and End-Users*. Treball de recerca de doctorat presentat al Departament de Traducció i d'Interpretació de la UAB.

BARALDI, Claudio (2009). «Forms of mediation: the case of interpreter-mediated interactions in medical systems» A: *Language and Intercultural Communication*, vol. 9, núm. 2, pàg. 120-137.

CAMBRIDGE, Jan (2002). «Interlocutor roles and the pressures on interpreters» A: Valero-Garcés; Mancho-Barés (ed.). *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, pàg. 119-124.

CAMBRIDGE, Jan (1999). «Information loss in bilingual medical interviews through an untrained interpreter». A: *The Translator*, vol. 5, núm. 2, pàg. 201-219.

Departament de Salut (2006) [en línia]. *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut*. Disponible a: <http://www.gencat.cat/salut/depsalut/html/ca/dir2050/index.html> [Última consulta: 15 de maig de 2010].

EMMERMANN, Annette. (2007). «La traducció i la interpretació de llengües estrangeres als jutjats i tribunals amb seu a Catalunya». A: *Quaderns Divulgatius*, 32. Disponible a: [http://www.escriptors.com/?q=publicacions\\_quadernsdivulgatius\\_32\\_emmerman](http://www.escriptors.com/?q=publicacions_quadernsdivulgatius_32_emmerman) [Última consulta: 12 de maig de 2010].

GRAU MESTRE, Cristina (1998). *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Tesina presentada a la Universitat Rovira i Virgili.

HALE, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. Gran Bretanya: Palgrave McMillan.

Linguamón (2010) [En línia]. *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Informe consultable a: [http://www10.gencat.cat/casa\\_llengues/binaris/informe\\_linguamon\\_serveis\\_interpretacio\\_immigracio\\_tcm302-116935.pdf](http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_linguamon_serveis_interpretacio_immigracio_tcm302-116935.pdf) [Última consulta: 12 de maig de 2010].

NISKA, Helge (2002). «Introduction to terminology and terminological tools» A: Valero-Garcés; Mancho-Barés (ed.). *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, pàg. 37-49.

OZOLINS, Uldis (2000). «Communication needs and interpreting in multilingual settings: the international spectrum of response» A: Roberts, Roda P. et al. (ed.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, pàg. 21-34.

PÖCHHACKER, Franz (2008). «Interpreting as mediation» A: Valero-Garcés, Carmen; Martín, Anne (ed.). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, pàg. 9-26.

RUDVIN, Mette (2007). «Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individualist versus collective group identity». A: *Interpreting*, vol. 9 (1), pàg. 47-69. John Benjamins Company.



RUDVIN, Mette (2006). «Negotiating linguistic and cultural identities in interpreter-mediated communication for public health services» A: Pym, Anthony; Shlesinger, Miriam; Jettmarová, Zuzana (ed.). *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, pàg. 173-190.

SANDRELLI, Annalisa (2001). «Teaching liaison interpreting. Combining tradition and innovation». A: Mason, Ian (ed.). *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, pàg. 173-196.

Secretaria per a la Immigració (2006) [en línia]. *Pla de ciutadania i immigració 2005-08*. Generalitat de Catalunya. Disponible a: [http://www.gencat.cat/benestar/immi/pdf/pla\\_05\\_08.pdf](http://www.gencat.cat/benestar/immi/pdf/pla_05_08.pdf) [Última consulta: 22 d'abril de 2009].

Secretaria per a la Immigració (2008) [en línia]: *Pacte nacional per a la immigració*. Generalitat de Catalunya. Disponible a: [http://www.gencat.cat/benestar/immi/pdf/document\\_final.pdf](http://www.gencat.cat/benestar/immi/pdf/document_final.pdf) [Última consulta: 4 de gener de 2010].

STRAKER, Jane (2004). «On-line and between the lines. The internet and glossary production for public service interpreters». A: Wadensjö, Cecilia; Englund Dimitrova, Birgitta; Nilsson, Anna-Lena (ed.). *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, pàg. 273-282.

UGARTE, Xus (2006) [en línia]. «La traducción y la interpretación de los servicios públicos en Cataluña y Baleares» A: Valero, C; Raga, F. (ed.), *Retos del Siglo XXI en Comunicación Intercultural: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de España*, Revista Española de Lingüística Aplicada, 111-128. Disponible a: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198695> [Última consulta: 12 de maig de 2010].

UGARTE, Xus (2008). «Pack de mínimos para la formación en ISP» A: Valero, Carmen (ed.). *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas*. Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 205-212 (CD-ROM).

UGARTE, Xus (2010). *La pràctica de la interpretació anglès-català*. Vic: Eumo Editorial. Col·lecció Biblioteca de Traducció i Interpretació (UAB, UPF, UJI, UVic).

VALERO-GARCÉS, Carmen (2007). «Challenges in multilingual societies. The myth of the invisible interpreter and translator». A: *Across Languages and Cul-*

VARGAS-URPI, Mireia (2009) [en línia]. *La interpretació social: Estat de la qüestió. El cas del col·lectiu xinès: especificitats i reptes*. Treball de recerca del màster oficial de recerca en Àsia Oriental Contemporània, Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible a: <http://www.recercat.net/handle/2072/40649> [Última consulta: 12 de maig de 2010].

VARGAS-URPI, Mireia (2010). «La interpretación en los servicios públicos para el colectivo chino en el contexto catalán.» A: Pedro San Ginés Aguilar (ed.) *Cruce de miradas, relaciones e intercambios. Zaragoza 2010*. Colección Española de Investigación sobre Asia Pacífico. Granada: Universidad de Granada, pàg. 885-905.





# LINGUAMÓN

## BONES PRÀCTIQUES

La gestió del multilingüisme s'ha convertit en un dels instruments clau per articular la societat del segle XXI en una societat cohesionada i diversa. La diversitat lingüística present a la societat moderna és una font de nous coneixements, de riquesa, i crea noves oportunitats d'intercanvi.

Linguamón Bones Pràctiques dirigeix la seva activitat a la promoció i la difusió d'experiències d'èxit en els processos de recuperació de les llengües i de gestió del multilingüisme i presta serveis d'assessorament a totes les comunitats lingüístiques i institucions que volen millorar la gestió de les llengües i adoptar criteris de respecte a la diversitat lingüística.

