

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

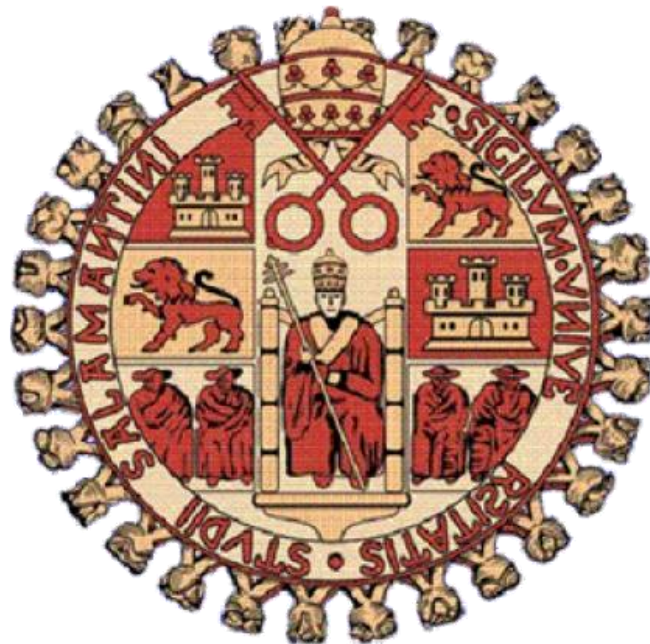
FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Trabajo de Fin de Grado

# **LA TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN Y LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO:**

**Estudio de caso en el barrio de Son Gotleu de Palma**



M<sup>a</sup> Pilar Verd Pons

Tutora: Icíar Alonso Araguás

Salamanca, 2020

## **RESUMEN**

El colectivo inmigrante, en mayor o menor medida, siempre ha estado presente en nuestro país, lo cual ha dado lugar a una realidad social en la que, especialmente en los servicios públicos, la ayuda de terceros se ha convertido en una necesidad para poder hacer frente a las barreras lingüísticas y culturales que surgen entre la población española y la inmigrante recién llegada. Debido a que actualmente la comunidad de las Islas Baleares es la que presenta un mayor porcentaje de población extranjera, el presente trabajo pretende analizar el contexto específico de la traducción, interpretación y mediación intercultural en el ámbito educativo de estas islas, haciendo especial hincapié en el barrio más pobre de la ciudad de Palma: Son Gotleu. Para lograr este objetivo, hemos solicitado al personal docente de un colegio del barrio su participación en una encuesta, así como también hemos ejercido el rol de participante observante en una mediación llevada a cabo en el mismo centro. Los resultados obtenidos indican que, a pesar de que el perfil del mediador cultural es el que presenta el mayor grado de fiabilidad, la tendencia predominante es la de recurrir a la ayuda de familiares o amigos que puedan ejercer el rol de intermediarios.

**Palabras clave:** traducción e interpretación social, TISP, mediación intercultural, ámbito educativo, alumnos inmigrantes.

**Keywords:** public service translation and interpreting, TIPS, intercultural mediation, educational-settings, immigrant students.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (TISP) EN ESPAÑA Y EN UNA DE SUS COMUNIDADES: BALEARES</b> .....	6
2.1. TISP EN UN PAÍS MULTICULTURAL .....	6
2.2. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN ESPAÑA .....	6
2.2.2. <i>TISP en el ámbito educativo español</i> .....	7
2.2.3. <i>Delimitación de roles: intérprete en los servicios sociales y mediador intercultural</i> 8	
2.3. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN BALEARES .....	9
2.3.1. <i>TISP en el ámbito educativo de las Islas Baleares</i> .....	11
2.2.2. <i>Servicios lingüísticos de atención a alumnos extranjeros en Baleares</i> .....	13
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	16
<b>4. ESTUDIO DE CASO: BARRIO DE SON GOTLEU DE PALMA</b> .....	18
4.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	18
4.1.1 <i>Barrio de Son Gotleu</i> .....	18
4.1.1.1. <i>Los medios de comunicación y el origen del barrio</i> .....	18
4.1.1.2. <i>Los desahucios</i> .....	20
4.1.1.3. <i>Origen de la población</i> .....	21
4.1.2. <i>CEIP Joan Capó</i> .....	22
4.2. RECOGIDA DE DATOS.....	23
4.3. ANÁLISIS DE DATOS .....	24
4.3.1. Encuesta .....	24
4.3.1.1. <i>Perfil de los encuestados</i> .....	25
4.3.1.2. <i>Interacciones comunicativas con los alumnos o familiares que no dominan ninguna de las dos lenguas de la comunidad</i> .....	25
4.3.2. <i>Observación participante</i> .....	43
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	49
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	51
<b>7. ANEXOS</b> .....	53
7.1. ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE DEL CEIP JOAN CAPÓ .....	53
7.2. NOTAS DE LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Evolución del número de extranjeros en las Islas Baleares, 2009-2018 (Fuente: Salvà 2018) .....	10
Gráfico 2. Evolución del alumnado extranjero de las Islas Baleares en el período 2010-2019. (Fuente: Gestib en Vidaña 2019) .....	12
Gráfico 3. Formas de comunicación con los usuarios que no son autónomos ni en catalán ni en castellano.....	26
Gráfico 4. Reacción ante la necesidad de comunicación con usuarios no autónomos ni en catalán ni en castellano.....	27
Gráfico 5. Explicación de los antecedentes del caso al mediador-intérprete profesional .....	28
Gráfico 6. Relación con el mediador-intérprete tras el servicio de mediación.....	28
Gráfico 7. Satisfacción con el servicio ofrecido por familiares/amigos.....	29
Gráfico 8. Fiabilidad del servicio ofrecido por familiares/amigos.....	30
Gráfico 9. Fiabilidad del servicio ofrecido por un intérprete-mediador.....	31
Gráfico 10. Tipos de dificultades de comunicación .....	32
Gráfico 11. Ayuda por parte del mediador-intérprete en tareas adicionales a la puramente lingüística .....	33
Gráfico 12. Otras tareas del mediador-intérprete, además de la puramente lingüística .....	33
Gráfico 13. Preferencia de origen del mediador-intérprete .....	35
Gráfico 14. Información sobre la cultura del país de origen por parte del mediador-intérprete .	37
Gráfico 15. Casos en los que el mediador-intérprete no habla la misma lengua o dialecto por la que ha sido solicitado .....	38
Gráfico 16. Idiomas para los que no se han dispuesto mediadores-intérpretes.....	39
Gráfico 17. Necesidad de un servicio de traducción .....	40
Gráfico 18. Conocimiento de la posibilidad de solicitar el servicio de interpretación vía telefónica .....	41
Gráfico 19. Preferencia de perfil profesional: mediador intercultural o intérprete .....	42
Gráfico 20. Lenguas utilizadas en la entrega de notas .....	46
Tabla 1. Alumnado extranjero de las Islas Baleares por nacionalidades más representativas. Tipos de centros. Curso 2017-2018. (Fuente: Gestib en Vidaña 2018) .....	13
Tabla 2. Población comunitaria y extracomunitaria en Son Gotleu. (Fuente: Equip de Gestió de la Diversitat Cultural 2018).....	21
Tabla 3. Las 15 principales nacionalidades extranjeras de Son Gotleu. (Fuente: Equip de Gestió de la Diversitat Cultural 2018).....	22

# 1. INTRODUCCIÓN

La inmigración es un fenómeno que, en mayor o menor medida, siempre ha estado presente en nuestro país, aunque no de manera uniforme. Cada una de las diferentes comunidades autónomas cuenta con su propio índice de inmigración extranjera y puede afirmarse que, actualmente, Baleares presenta el porcentaje de población inmigrante más elevado de España (aproximadamente un 18% en 2019). De hecho, debido a la clara recuperación económica de esta comunidad, las islas ya han conseguido alcanzar los niveles de inmigración previos a la crisis económica de 2008.

Como consecuencia de este alto índice de población extranjera, los maestros de muchos colegios públicos de las Islas Baleares deben trabajar día a día con un amplio alumnado que, en muchas ocasiones, no conoce ninguna de las dos lenguas oficiales de la comunidad: el castellano y el catalán. Por este motivo, dichos profesionales a menudo se encuentran en la necesidad de solicitar la ayuda de un intermediario que les permita comunicarse con sus alumnos o con las familias de estos.

Mi convivencia en uno de los barrios con mayor número de inmigrantes de Baleares, la relación de cercanía e incluso de amistad que mantengo con parte de la población de este y el conocimiento del funcionamiento de un colegio y de un instituto de la zona me han permitido comprobar que en el ámbito educativo de dicho barrio surgen a menudo obstáculos lingüísticos que pueden entorpecer o incluso imposibilitar la comunicación entre los profesores y los alumnos o los familiares de estos.

Consciente de que mi experiencia personal es limitada y, por ello, no me permite generalizar, he decidido orientar mi estudio de tal manera que, una vez concluido, haya podido responder a una serie de preguntas que me planteé a la hora de iniciar el trabajo de investigación: ¿cómo ha evolucionado la población inmigrante en España y en Baleares a lo largo del siglo XXI? ¿Cómo responden las administraciones públicas españolas y baleares ante las necesidades sociales y educativas generadas por el fenómeno de la inmigración? ¿Cómo ha llegado el barrio de Son Gotleu, con el que tan familiarizada estoy, a convertirse en una zona tan marginal? ¿Cómo se satisfacen las necesidades lingüísticas y educativas de esta población?

El objetivo de este estudio es investigar cuáles son las demandas de traducción e interpretación que genera la población inmigrante de las Islas Baleares en el ámbito educativo, especialmente el colectivo del barrio con un alto porcentaje de población inmigrante: Son Gotleu. Además, este trabajo tiene el fin de determinar, mediante un estudio de caso, de qué manera y hasta qué punto se satisfacen las necesidades lingüísticas en uno de los centros de educación primaria de dicho barrio, el CEIP Joan Capó. Por todo esto, se tratará de un estudio de carácter descriptivo.

Al investigar el modo en el que se tratan de cubrir las necesidades lingüísticas de la población inmigrante en los centros educativos del barrio de Son Gotleu, esperamos encontrarnos, sobre todo, con el perfil del mediador cultural, cuyas funciones muchas veces se solapan con las del intérprete. Suponemos que esta escasa presencia de la figura del intérprete se basa en la falta de reconocimiento de su profesión y, por ello, también esperamos encontrarnos con algún tipo de regulación que seguramente permite que el papel de este profesional lo puedan desempeñar profesores, familiares, amigos e, incluso, los propios alumnos.

Asimismo, consideramos que los centros educativos del barrio también necesitan satisfacer una demanda de traducción. En este sentido, comprobaremos si realmente se llevan a cabo traducciones de notas, informes u otros documentos escritos, o si una traducción a la vista de dichos escritos se considera suficiente.

Este estudio se divide en dos partes. La primera de ellas es esencialmente contextual, en la que se describirá la evolución de la población inmigrante en España y en Baleares a lo largo del siglo XXI y se estudiarán los servicios lingüísticos que se ofrecen a esta población en el ámbito educativo. Para poder llevar a cabo la redacción de esta parte del trabajo, la consulta en bases de datos estadísticas como el Instituto Nacional de Estadística (INE) o el Institut d'Estadística de les Illes Balears ha sido indispensable, al igual que un amplio proceso de documentación basado en la lectura de estudios estadísticos o monográficos realizados por administraciones públicas como el Ministerio de Cultura, Educación y Deporte (MECD) o por fundaciones como BBVA. Asimismo, nos serán de gran ayuda diferentes anuarios del ámbito educativo en Baleares (*Anuari d'Educació de*

*les Illes Balears*), impulsados por el Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social (GIFES) de la Universitat de les Illes Balears

A continuación, se presentará un estudio de caso: se describirá la situación en la que se encuentran los centros educativos del barrio de Son Gotleu y los profesionales docentes del colegio CEIP Joan Capó rellenarán un cuestionario con preguntas relacionadas con la comunicación entre maestros y familiares de alumnos inmigrantes, cuyos conocimientos de español o catalán son muy bajos o inexistentes. Además, se observará una situación comunicativa multilingüe dentro del Centro, entre una tutora y una madre de un alumno nigeriano, en la que participa en calidad de intermediaria la profesora de inglés del Centro que abarca nuestro estudio de caso.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (TISP) EN ESPAÑA Y EN UNA DE SUS COMUNIDADES: BALEARES**

### **2.1. TISP EN UN PAÍS MULTICULTURAL**

En el ámbito de los servicios públicos, es esencial que la comunicación que se produzca entre el proveedor del servicio y el usuario que lo reciba sea efectiva. Sin embargo, en muchos casos y cada vez más a menudo, esto supone un reto debido a que España se ha convertido en un país todavía más multicultural y plurilingüe en el que conviven ciudadanos procedentes de diversas partes del mundo (Ruiz y Soria 2016:52). Según el INE, la cifra de población extranjera a 01/01/2019 es de 5.025.264 residentes<sup>1</sup>.

De esta alta cifra deriva un multilingüismo y multiculturalismo que muchas veces convierte en inevitable la necesidad de solicitar la ayuda de un intermediario que facilite la comunicación entre la población extranjera y la española. Es en este contexto donde cobra tanta importancia el trabajo que llevan a cabo traductores e intérpretes, así como también los mediadores culturales.

Por lo que respecta a esta última profesión, la del mediador cultural, son varios los autores que han llegado a compararla con la del intérprete, llegando a afirmar que en muchas ocasiones sus funciones se solapan y que ambas cuentan con una escasa normalización (Foulquié y Abril 2013, Ruiz y Soria 2016, Arumí 2017). Esta última es la causa por la que, muy a menudo, surgen ciertas interferencias en la labor de ambos profesionales (Ruiz y Soria 2016:53).

### **2.2. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN ESPAÑA**

A lo largo del siglo XXI, los porcentajes de población inmigrante presente en nuestro país han ido variando. Izquierdo (2011:127) sostiene que cabe analizar el discurrir de los flujos de inmigración en España en la primera década del siglo XXI a la luz de tres claves generales: “el atentado del 11-S, el impacto de la ampliación de la UE y la repercusión del crac financiero de 2008 en el empleo”.

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística [en línea]. <[https://www.ine.es/prensa/padron\\_prensa.htm](https://www.ine.es/prensa/padron_prensa.htm)> [Consulta: 16 febrero 2020]. La variación anual de población extranjera entre 2018 y 2019 es de un 6,1%.



Entre los años 2000 y 2008 aumentó notablemente el empleo y, por lo tanto, llegaron a sobrar los puestos de trabajo. Este hecho, a su vez, propició la importación de mano de obra para la realización de labores de baja cualificación y modesta remuneración, lo cual permitió a muchos extranjeros emigrar a España (*id.*). En relación con el origen de esta población inmigrante, los expertos hablan de un binomio latinoamericano compuesto por ecuatorianos y colombianos, así como también cobran gran importancia dos numerosas comunidades: la rumana y la marroquí (*ibidem.* 128).

Por otra parte, el crac financiero del año 2008 marcó el inicio de otra etapa, ya que provocó una gran bajada de la empleabilidad. Por este motivo, muchos extranjeros decidieron abandonar España para regresar a su país de origen o emigrar a otro en busca de trabajo, de manera que, hablando de número de inmigraciones por cada mil habitantes, España pasó de 13,03 en 2008 a 8,47 en 2009. El punto más bajo se registró en el año 2013 (de cada mil ciudadanos, solamente unos 6 eran inmigrantes), pero a partir de entonces la tasa bruta de inmigración procedente del extranjero comenzó a subir paulatinamente, año tras año, hasta llegar a 13,77 en 2018<sup>2</sup>.

Recientemente, el INE ha mostrado en una nota de prensa (2019:3) una tabla con la evolución de la población extranjera residente en España en los años 2018 y 2019. De esta manera, ha demostrado que actualmente la población inmigrante que vive en nuestro país proviene principalmente de Marruecos, Rumanía, Reino Unido, Italia, Colombia y China. Asimismo, el INE también ha afirmado lo siguiente en el mismo comunicado:

Entre las principales nacionalidades, los mayores incrementos [desde el 1 de enero de 2018 hasta el 1 de enero de 2019] se dieron en la población venezolana (42.803 personas más), colombiana (39.977 más) y marroquí (32.217). Y los mayores descensos en la de Ecuador (-4.173), Rumanía (-2.359) y Bulgaria (-1.387).

### **2.2.2. TISP en el ámbito educativo español**

Dentro del marco de los servicios públicos hallamos el ámbito que nos atañe, el educativo. Foulquié *et al.* (2018:4) ya afirmaron que “la interpretación en el ámbito educativo o *Educational interpreting* se suele incluir en el ámbito de la TISP”. Así, en este contexto, además de la figura del traductor, lo más habitual es encontrar la del intérprete y la del mediador cultural del que hablábamos anteriormente.

---

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Estadística [en línea] <<https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=5842>>

Winston (2015:131) se centra en la interpretación en el ámbito educativo, llegando a afirmar que en algunos contextos nacionales “educational interpreting occurs as the result of a societal desire to promote multilingualism for various cultures and language groups”, mientras que en otros casos “educational interpreting occurs because education is only available in a single majority language, and all non-users must access it either directly or through interpretation”. En el caso de España, es evidente que la necesidad de la interpretación en el ámbito educativo tiene que ver con el segundo caso que propone la autora.

La necesidad evidente de que traductor, intérprete y mediador cultural faciliten la comunicación efectiva entre la población inmigrante, usuaria en este caso del servicio de la educación, y los profesionales que proveen este servicio, se puede comprender fácilmente analizando los estudios estadísticos centrados en el ámbito educativo llevados a cabo en nuestro país. De acuerdo con las cifras publicadas por el MECD (2018:8), durante el curso escolar 2018/2019, la educación primaria es la enseñanza de régimen general en la que se encuentra matriculado un mayor número de alumnado inmigrante. Además, se ha confirmado que durante el curso escolar 2017/2018, los centros de educación españoles de régimen general no universitario contaron con un número de inmigrantes que suponía el 8,8% del total del alumnado del país (*id.*).

### **2.2.3. Delimitación de roles: intérprete en los servicios sociales y mediador intercultural**

Si bien es cierto que tanto el intérprete como el mediador cultural utilizan sus conocimientos lingüísticos y culturales con el fin de facilitar la comunicación entre aquellas personas que lo necesitan, ambos profesionales difieren en el carácter interventivo de su trabajo. Tal y como explican Vargas y Arumí (2014), el intérprete trata de ofrecer una función vehicular no interventiva, lo cual significa que no añade ni omite partes del mensaje, no aconseja ni da su opinión y solamente interviene cuando alguna de las personas de diferente origen necesita que se aclare parte del mensaje.

Por lo contrario, el mediador intercultural trata de promover la interacción de las partes interviniendo de forma creativa. Este profesional normalmente interactúa con las partes usando su propia voz, con el fin de poder resolver malentendidos culturales. Así pues, en pocas palabras se podría decir que la mediación intercultural cuenta con un carácter

interventivo y a menudo creativo, mientras que la interpretación tiene un aspecto más vehicular y no interventivo (*ibid.*).

Asimismo, Foulquié y Abril (2013) explican que tanto los mediadores interculturales como los intérpretes desempeñan un papel esencial en la sociedad española. En línea de lo que afirma Pöchhacker (cit. Foulquié y Abril 2013:209), hay una necesidad de “distinguish as clearly as possible between the professional function of crosscultural mediation (in the contractual, conciliatory sense) and that of interpreting in community-based settings”. Así, una vez que hayamos podido distinguir las funciones de estas dos disciplinas, podremos llegar a entender que ambas profesiones son compatibles y complementarias y que, además, mediante una formación adecuada, una misma persona puede ser capaz de desempeñar ambas (*id.*).

### **2.3. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN BALEARES**

Actualmente, podemos afirmar que las Islas Baleares han conseguido superar el índice de población extranjera de Cataluña y, de esta manera, se han convertido en la comunidad española en la que vive un mayor porcentaje de inmigrantes. A día 1 de enero del año 2019, la tasa de inmigración en estas islas constituía aproximadamente un 18% de la población total, mientras que la de Cataluña poco más de un 15%.<sup>3</sup>

Sin embargo, al igual que en el ámbito estatal, en las Islas Baleares ha ido variando el porcentaje de inmigración. Anteriormente comentábamos que durante los primeros años del siglo XXI el porcentaje de población extranjera aumentó notablemente en el país en general, pero lo cierto es que creció todavía a mayor velocidad en esta comunidad autónoma: si en el año 2008 poco más de un 13% de los residentes en España eran extranjeros, la Fundación BBVA (2009) afirma que en la región balear el porcentaje ascendía a 22,8%. Esta Fundación comenta los sectores en los que trabajaba la mayor parte de esta población hasta la llegada de la crisis:

En comparación con España, los inmigrantes en la región se empleaban menos en la agricultura y en la industria, y más en la construcción y los servicios [...] El 24,3% de los inmigrantes baleares trabaja[ba] en la construcción, el 18,0% en la hostelería y el 15,5% en

---

<sup>3</sup> Porcentajes recogidos mediante un análisis de las cifras de población total por comunidad y población extranjera por comunidad proporcionados por el INE. [en línea] [Consulta: 20 febrero 2020]  
<<https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2915>>  
<<https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/e245/p04/provi/I0/&file=0ccaa002.px>>

los servicios del hogar. El mayor porcentaje se concentraba en los servicios distintos de la hostelería y el hogar, donde trabajaba un tercio de los inmigrantes baleares ocupados, proporción idéntica a la de España (*ibid.* 15).

Sin embargo, en el bienio 2008-2009 se inicia la crisis financiera, la cual, tal y como comentábamos anteriormente, provoca un cambio en el país en general. No obstante, las Islas Baleares no percibieron las consecuencias de la crisis en la misma medida. Salvà (2018) analiza la evolución entre 2009 y 2018 del número de extranjeros en esta comunidad e ilustra los datos recogidos en una tabla:

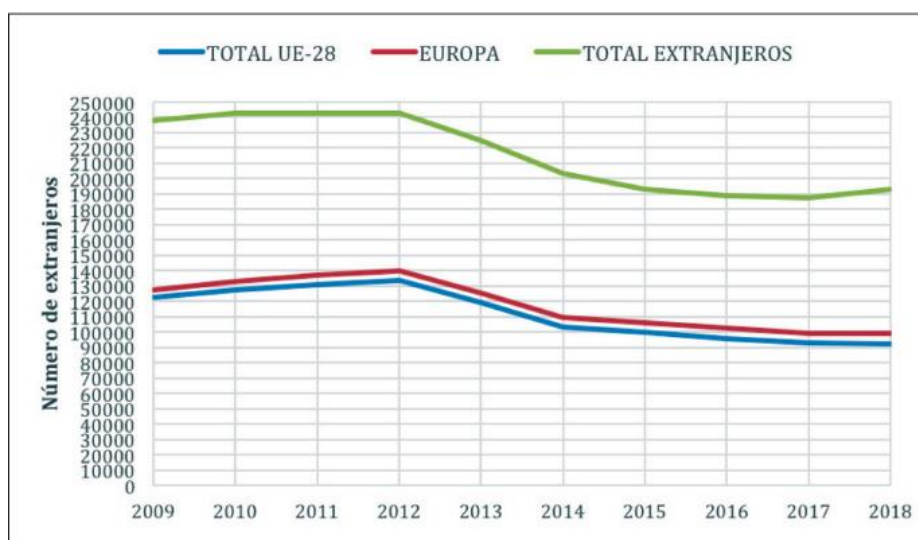


Gráfico 1. Evolución del número de extranjeros en las Islas Baleares, 2009-2018 (Fuente: Salvà 2018)

Salvà (2018:37) explica que “a partir de 2010 el número de extranjeros empadronados se estabiliza y desde 2012 experimenta un importante descenso”, ya que en dicho año un importante número de residentes extranjeros deciden abandonar el país. La mayor parte son migrantes europeos que no se marchan por motivos relacionados con la crisis, sino más bien por la Ley 7/2012 de 29 de octubre, en la que se establece que los extranjeros residentes en España deben declarar todos sus bienes y derechos, tanto en territorio español como en el resto del mundo:

Esta circunstancia anima a miles de extranjeros, generalmente pensionistas o rentistas ricos, a abandonar Baleares en la búsqueda de otros territorios con menos presión fiscal. Puede haber otros retornos ligados a aspectos geopolíticos como el hipotético impacto del Brexit, que implica una situación de cierta inseguridad especialmente en el caso de los jubilados británicos, hecho que puede provocar algunos retornos (*ibidem.* 40).

Asimismo, este mismo autor afirma que, en el conjunto de la comunidad, en el año 2018 “la presencia de personas de nacionalidad extranjera representa el 17,06 por ciento del total de la población balear” (*id.*).

En relación con el origen de los inmigrantes que viven en las Islas Baleares, en el año 2019 se encuentra la población marroquí en el primer lugar (26.724 personas), seguida de la italiana (19.500), la alemana (18.922) y la que proviene del Reino Unido (14.953). A estos países les siguen Rumanía, Colombia y Argentina<sup>4</sup>.

Por otra parte, resulta interesante comentar que Ugarte y Vargas (2018:56) sostienen que, en Palma, la capital de la comunidad, conviven 156 nacionalidades diferentes. Además, estas autoras destacan que, allí, “el 51% de la población extranjera es comunitaria y las principales nacionalidades son la alemana, la italiana, la búlgara, la rumana y la inglesa”. En cambio, “el 48,5% de la población extranjera de Palma tiene nacionalidades extracomunitarias, principalmente marroquí, argentina, china, colombiana y ecuatoriana”.

### **2.3.1. TISP en el ámbito educativo de las Islas Baleares**

Anteriormente comentábamos que, en España, durante el curso escolar 2017/2018, el alumnado extranjero constituyó un 8,8% del total del alumnado matriculado en los centros de educación en régimen general no universitario. Como era de esperar tras haber analizado los altos índices de población extranjera en las Islas Baleares, a la hora de comparar el porcentaje estatal con el de esta comunidad, podemos comprobar que es relativamente más bajo, ya que, tal y como afirma Vidaña (2019), la población extranjera matriculada en el sistema educativo no universitario de las Islas Baleares durante el curso 2018-2019 representa el 15,36% del total del alumnado de la comunidad.

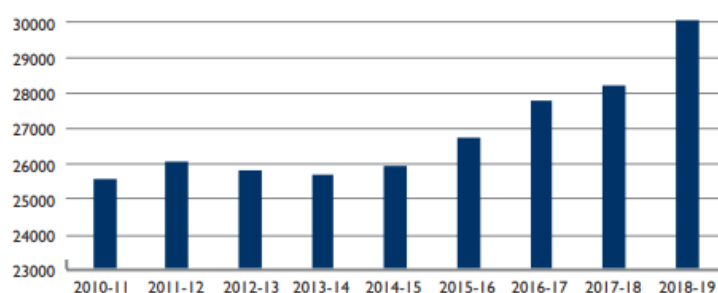
Asimismo, el MECD ha estudiado la manera en la que se encuentra repartido el alumnado extranjero de cada comunidad española en relación con los diferentes tipos de centros educativos: públicos, concertados y privados. Así pues, hablando de estudiantes extranjeros matriculados en centros no universitarios de las Islas Baleares durante el curso 2016-2017, podemos afirmar lo siguiente: dentro de los centros privados se encontró el 7,5% del total de alumnos extranjeros, en los centros concertados el 17.3% y, por lo tanto,

---

<sup>4</sup> Institut d'Estadística de les Illes Balears [en línea] [Consulta: 24 febrero 2020]  
<[https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/155b5b14-b6cd-4160-80eb-0ca26f7679cd/0f250505-30e7-4c74-a002-331b3fcb5e35/es/pad\\_t4i2.px](https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/155b5b14-b6cd-4160-80eb-0ca26f7679cd/0f250505-30e7-4c74-a002-331b3fcb5e35/es/pad_t4i2.px)>

la gran mayoría del alumnado extranjero (75,2%) estaba matriculada en centros educativos públicos<sup>5</sup>. Por este motivo, el foco del estudio de caso que presentaremos más adelante será precisamente un colegio público de Palma.

Por otra parte, Vidaña (2019) lleva a cabo un estudio sobre la evolución del número de alumnos extranjeros matriculados en el sistema educativo de las Islas Baleares en el período 2010-2019. A modo de conclusión de su trabajo, afirma que durante los cursos de fuerte incidencia de la crisis económica (2010-2011 hasta 2014-2015), el número de estudiantes extranjeros matriculados en esta comunidad prácticamente se mantiene estable. Sin embargo, con la recuperación económica, este tipo de alumnado vuelve a aumentar, especialmente a lo largo del último curso 2018-2019, en el que se matriculan 1.849 nuevos alumnos extranjeros (6,1%). Así, se pasa de 28.179 alumnos en el curso 2017-2018 a 30.028 en el curso 2018-2019.



*Gráfico 2. Evolución del alumnado extranjero de las Islas Baleares en el período 2010-2019.  
(Fuente: Gestib en Vidaña 2019)*

Otro de los focos de trabajo de este mismo autor tiene que ver con el origen del alumnado extranjero residente en las Islas Baleares. Tras un exhaustivo estudio, Vidaña (2019) termina afirmando que los 30.028 alumnos matriculados en el sistema educativo de las Islas Baleares durante el curso 2018-2019 provienen de 135 países diferentes distribuidos a lo largo de todos los continentes.

Con el fin de facilitar información sobre las nacionalidades extranjeras con más volumen de alumnado en la comunidad balear, Vidaña (2018) diseña una tabla incluyendo los datos más representativos de cada una de ellas. Así pues, muestra el número total de alumnos matriculados en el curso 2017-2018 dependiendo de su país de procedencia y el porcentaje que representa este número sobre el total de los alumnos de las Islas Baleares.

<sup>5</sup> Ministerio de educación, Cultura y Deporte. «Datos y cifras curso escolar 2018/2019» [en línea]. <<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/22495/19/1>> [Consulta: 1 marzo 2020].

Además, realiza una distinción, mostrando tanto las cifras exactas del total de alumnos como los porcentajes, en relación con el tipo de centro en el que se encuentra matriculado el alumnado extranjero según su país de origen.

QUADRE 4. ALUMNAT ESTRANGER DE LES ILLES BALEARS PER NACIONALITATS MÉS REPRESENTATIVES I TIPUS DE CENTRES. CURS 2017-2018						
Nacionalitats	Alumnat	% estranger	Públics	Concertats i privats	% públics	% concertats
Marroc	7.571	26,8	6.520	1.051	86,12	13,88
Altres	6.946	24,59	5.768	1.178	83,04	16,96
Itàlia	1.864	6,6	1.457	407	78,17	21,83
Romania	1.811	6,41	1.518	293	83,82	16,18
Alemanya	1.520	5,38	1.229	291	80,86	19,14
Regne Unit	1.296	4,59	1.136	160	87,65	12,35
Equador	1.010	3,57	799	211	79,11	20,89
Xina	1.010	3,57	637	373	63,07	36,93
Colòmbia	1.004	3,55	804	200	80,08	19,92
Bulgària	997	3,53	750	247	75,23	24,77
Argentina	870	3,08	723	147	83,10	16,90

Tabla 1. Alumnado extranjero de las Islas Baleares por nacionalidades más representativas. Tipos de centros. Curso 2017-2018. (Fuente: Gestib en Vidaña 2018)

Con esto, podemos observar que destaca claramente el alumnado marroquí, que supone el 26,8% del total del alumnado extranjero.

### 2.2.2. Servicios lingüísticos de atención a alumnos extranjeros en Baleares

Si bien el uso de intérpretes en el ámbito escolar no está regulado por ley (Ruiz y Soria 2016:58), en Foulquié y Abril (2013) ya se establece que, en el caso de España, cada una de las diecisiete comunidades autónomas se encarga de tomar las medidas que se considere pertinentes en relación con los servicios lingüísticos de atención a los alumnos extranjeros. A pesar de todo, se puede observar una tendencia generalizada, ya que, en la mayoría de los casos, las comunidades “provide schools attended by sizeable percentages of immigrants with mediators who also serve as interpreters” (Eurydice Network en Foulquié y Abril 2013:207). Esta misma opinión también es sostenida por Ruiz y Soria (2016:57), ya que afirman que “la mayoría de las Comunidades Autónomas españolas ofrecen mediadores a los centros, los cuáles también ejercen de intérpretes”.

Actualmente, en el ámbito educativo de las Islas Baleares se ofrecen una serie de ayudas que tienen el fin de facilitar la inclusión de la población inmigrante que no dispone de conocimientos lingüísticos de ninguna de las dos lenguas oficiales de la comunidad: el catalán y el castellano.

Es precisamente la Conselleria d'Educació i Universitat la que organiza un servicio de interlocución dirigido a todos los centros educativos públicos de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera. Este servicio fomenta la participación y la comunicación entre las familias inmigrantes y la comunidad escolar y permite que se lleve a cabo una comunicación efectiva entre el colegio público y la familia recién llegada.

Así pues, al comienzo de cada curso escolar, el Govern de les Illes Balears se encarga de informar a todos los centros públicos de la comunidad sobre la existencia de este servicio. Mediante la publicación en línea de un documento informativo, explica lo importante que es establecer desde un primer momento los vínculos necesarios e imprescindibles entre la familia y el colegio, al igual que durante todo el curso. Por este motivo, se ponen a disposición de los colegios distintos servicios de intermediación en un gran abanico de lenguas cuyo número va variando de acuerdo con los cambios que se producen en la sociedad plurilingüe de Baleares.

En este sentido, hablamos principalmente de la oferta de dos servicios muy concretos: la interpretación vía telefónica y la traducción de documentos.

a) Interpretación vía telefónica.

Mediante el teléfono fijo del centro educativo o un teléfono móvil se llama a la empresa que se encarga del servicio y esta se encarga de facilitar la comunicación entre las diferentes partes de acuerdo con sus necesidades. Este servicio se ofrece tanto en el caso de todas las personas interesadas se encuentren en el mismo espacio (despacho, oficina, aula, etc.) como cuando es necesario realizar una llamada al exterior del centro.

Un ejemplo de este último caso sería cuando la familia no se puede desplazar al centro educativo y, por ende, el centro facilitaría al intérprete el teléfono de los recién llegados, con el fin de que se pusiera en contacto con ellos para transmitirles la información pertinente.

b) Traducción de documentos.

Se traducen únicamente documentos que hagan referencia al mundo educativo, como por ejemplo los informes individuales o los informes psicopedagógicos que aporta el alumno o la alumna de su país de origen. Además, se ofrece la traducción de documentos del centro cuya información



es necesario que llegue a las familias siempre y cuando no se encuentren ya traducidos en la página web del Govern.

Para poder solicitar dichos servicios, los centros educativos no universitarios de las Islas Baleares que estén interesados deben rellenar un formulario específico, sellarlo, firmarlo y enviarlo por correo electrónico al Servei de Suport Educatiu, ya que la interpretación por vía telefónica no se podrá llevar a cabo si este no lo autoriza. Además, tras la intervención del intérprete y una vez que la empresa que ofrece el servicio haya efectuado la facturación de este, los centros deberán transmitir una valoración sobre el servicio de interlocución recibido. Algunos de los datos que se deberán incluir en dicha valoración son la fecha de la intervención, la duración y el grado de satisfacción.

Por otra parte, es otro requisito que el servicio se solicite por lo menos con 48 h de antelación. En el caso de que esto no fuera posible por algún caso de urgencia, también se podría ofrecer por vía telefónica<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Para obtener más información acerca del servicio de interlocución, consultar la sección pertinente de la página web del GOIB: <[http://www.caib.es/sites/diversitat/ca/servei\\_dinterlocucio/](http://www.caib.es/sites/diversitat/ca/servei_dinterlocucio/)>

### 3. METODOLOGÍA

Se trata de un estudio de caso descriptivo que tiene el fin de presentar un entorno educativo en el que, en ocasiones, se convierte en imprescindible la oferta de un servicio de traducción y de mediación intercultural. Hablamos de un barrio de las Islas Baleares con un alto porcentaje de población inmigrante: Son Gotleu.

Para poder desarrollar dicho estudio, se analizará el modo en el que los docentes de uno de los colegios públicos del barrio, el CEIP Joan Capó, consiguen lidiar día tras día con los obstáculos lingüísticos que a menudo presenta su alumnado y los familiares de este, procedentes de una amplia variedad de países. Con este fin, haremos uso del método etnográfico, el cual consiste en realizar descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Este método incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe (González y Hernández en Barbolla *et al.* 2010).

En este sentido, se solicitará al personal docente del Centro su participación en una encuesta que nos permita comprender mejor el tipo de dificultades lingüísticas y culturales que presenta gran parte de su alumnado y a las que se tienen que enfrentar día tras día, así como también su grado de satisfacción con los servicios de mediación a los que en ocasiones acuden. Además, observaremos de manera presencial una situación comunicativa habitual en el Centro: la intervención de una profesora de inglés en calidad de intermediaria lingüística en una entrevista para la entrega de notas de una tutora de tercero de primaria del CEIP Joan Capó a la madre de un alumno nigeriano que no dispone de conocimientos lingüísticos de ninguna de las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma, el castellano y el catalán.

A la hora de diseñar la recogida de datos a partir de la encuesta, atenderemos a ciertas cuestiones que Hale y Napier (2013:55) nos recomiendan tener presentes. Estas autoras explican que todo cuestionario debe contar con cuatro componentes principales, que, en nuestro caso, hemos hecho coincidir con los cuatro pilares principales de la estructura de nuestra encuesta:

El primero de estos se trata de una página informativa mediante la cual proporcionamos a los participantes toda la información relevante necesaria para que, tras haberla leído, puedan decidir si vale la pena invertir parte de su tiempo participando en el proyecto.

Además, al final de dicha página incluimos una oración en la que se indica que el participante, al completar la encuesta, automáticamente está dando su consentimiento informado para que nosotros podamos analizar los datos que ha proporcionado. De esta manera, en el caso de que alguna persona no esté dispuesta a dar su consentimiento, no deberá molestarse en completar el cuestionario.

La segunda parte de la encuesta está compuesta por las 40 preguntas breves que hemos diseñado y mediante las cuales queremos recoger la información que nos interesa. En nuestro caso, los encuestados no deberían tardar más de 10 minutos en contestar la totalidad de las preguntas, lo cual, según Hale y Napier (*id.*), supondría un período de tiempo adecuado para que los participantes no se resientan por su tiempo dedicado a la participación.

La tercera parte no es estrictamente necesaria, pero sí muy recomendable, motivo por el cual también hemos decidido incluirla. Se trata de una sección abierta para comentarios, donde los participantes puedan expresar lo que crean que puede ser de utilidad en relación con el tema que se está tratando y que no ha quedado reflejado en las preguntas anteriores.

Finalmente, incluimos una página a modo de conclusión, en la que agradecemos a los participantes su ayuda y su tiempo invertido. En nuestro caso, todo el proceso de diseño y envío de la encuesta al personal docente del CEIP Joan Capó se realizará con la ayuda de la herramienta Google Form<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> El contenido de la encuesta se puede consultar en el Anexo 7.1. Encuesta al personal docente del CEIP Joan Capó.

## **4. ESTUDIO DE CASO: BARRIO DE SON GOTLEU DE PALMA**

### **4.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

#### **4.1.1 Barrio de Son Gotleu**

Son Gotleu es un barrio situado en la zona Levante de la ciudad de Palma al que, por lo general, los mallorquines atribuyen dos adjetivos muy claros: “pobre” y “peligroso”. Para poder poner algún ejemplo de esta creencia tan generalizada, basta con echar un vistazo a las dos primeras líneas de la entrada “Son Gotleu” de la Wikipedia, la enciclopedia libre en la que puede escribir cualquier persona: “es uno de los barrios más peligrosos de España, (no se recomienda entrar, a menos que vayas a comprar)”.<sup>8</sup>

##### **4.1.1.1. Los medios de comunicación y el origen del barrio**

Los medios de comunicación desempeñan un papel esencial en la transmisión de los sucesos que tienen lugar en Son Gotleu. A través de a estos, la población balear, sin necesidad de frecuentar el barrio, se puede hacer una idea de lo que a menudo ocurre allí. Si buscamos noticias relacionadas con esta barriada de Palma en la página web del Diario de Mallorca<sup>9</sup>, uno de los periódicos más vendidos en la comunidad, podemos observar que la mayor parte de la información que se ofrece tiene que ver con robos, tráfico de drogas, agresiones, intentos de homicidio, explotación sexual y desahucios.

Por poner algunos ejemplos, los últimos cuatro titulares de dicho periódico relacionados con el barrio, todos ellos redactados entre el 18-02-2020 y el 21-02-2020, son los siguientes: “Arrestado por catorce robos en coches y comercios de Son Gotleu<sup>10</sup>”, “Juicio por agresión en una guardería en Palma<sup>11</sup>”, “Envían a prisión a los tres acusados del

---

<sup>8</sup> Entrada “Son Gotleu” (Wikipedia) [en línea] [Consulta: 10 marzo 2020]  
<[https://es.wikipedia.org/wiki/Son\\_Gotleu](https://es.wikipedia.org/wiki/Son_Gotleu)>

<sup>9</sup> Diario de Mallorca [en línea] <<https://www.diariodemallorca.es/>>

<sup>10</sup> Noticia del Diario de Mallorca [en línea] [Consulta: 10 marzo 2020]  
<<https://www.diariodemallorca.es/sucesos/2020/02/21/arrestado-catorce-robos-coches-comercios/1488138.html>>

<sup>11</sup> Noticia del Diario de Mallorca [en línea] [Consulta: 10 marzo 2020]  
<<https://www.diariodemallorca.es/sucesos/2020/02/20/juicio-agresion-guarderia-palma/1487789.html>>

intento de homicidio de Son Gotleu<sup>12</sup>” y “Encuentran una plantación de marihuana durante un desahucio en Son Gotleu<sup>13</sup>”.

En este sentido, Vecina Merchante (2010) comenta el papel que desempeñan los medios de comunicación en lo que concierne a la imagen que tiene la población sobre el barrio. Así, explica que, mediante la difusión de una imagen tan negativa, lo único que se logra es dificultar un proceso de cambio predecible:

La perspectiva que se adopta en los medios influye decisivamente en el discurso general dominante. Un discurso que, cuando es negativo, contribuye a generar un estigma que frena la difusión de factores potencialmente positivos del barrio y su entorno social, silenciando así intervenciones de mejora que precisen de un cambio de actitud e imagen social que favorezca el empoderamiento de la comunidad (2010:1).

Sin embargo, el Diario de Mallorca no es el único medio de comunicación que difunde información sobre el barrio. En el ámbito televisivo destaca principalmente la cadena balear IB3, en la que no solamente se aprovechan los telediarios para difundir los sucesos de los que hablábamos anteriormente, sino que en ocasiones también se dedica parte de algunos programas para comentar la actualidad informativa de este barrio.

Un ejemplo es el programa *Zoom*, que muy recientemente dedicó un capítulo a ofrecer a sus espectadores la parte positiva y negativa del barrio relatada por cuatro testimonios: el dueño de una tienda de animales que explica cómo ha ido variando el origen de la población del barrio a lo largo de los años, una mediadora sanitaria que trabaja en el centro de salud del barrio para acercar los recursos sanitarios a la población extranjera, el coordinador de actividades educativas del barrio que consigue crear un vínculo entre los niños, adolescentes y familias, y una mujer nigeriana que llegó a Son Gotleu con el fin de encontrar un futuro más claro que el que le ofrecía su país<sup>14</sup>.

El capítulo comienza mostrando como un numeroso grupo de personas de varias nacionalidades se reúne en el portal de un edificio en el que vive una familia que está a

---

<sup>12</sup> Noticia del Diario de Mallorca [en línea] [Consulta: 10 marzo 2020]

<<https://www.diariodemallorca.es/sucesos/2020/02/19/prision-detenedos-apunalar-joven-son-gotleu/1487593.html>>

<sup>13</sup> Noticia del Diario de Mallorca [en línea] [Consulta: 10 marzo 2020]

<<https://www.diariodemallorca.es/sucesos/2020/02/18/encuentran-plantacion-marihuana-durante-desahucio/1487401.html>>

<sup>14</sup> Programa Zoom. Son Gotleu, cançó d'un barri. 2019 (Cap: 118) [en línea] [Consulta: 10 marzo 2020]

<<https://ib3.org/zoom?pl=1&cont=6e59a8e8-f3c1-435f-9ec7-40d80524768a>>

punto de ser desahuciada. Su objetivo es apoyar y proteger a esta familia mientras esperan a que llegue la Comisión Judicial para ejecutar el desahucio. El grupo explica que merece protestar, puesto que se solicitó una nulidad de actuaciones, pero el juzgado no respondió.

En este capítulo del programa balear se explica que el barrio de Son Gotleu fue creado durante el boom turístico de los años 60, con el fin de hospedar a las familias de personas que trabajaban en el sector turístico y de la construcción. Además, se afirma que actualmente se trata del barrio más pobre de las Islas Baleares, con una renta por hogar de 5.000 euros anuales (en Palma la renta es de más de 30.000 euros). Asimismo, se comenta que sus habitantes llevan cuarenta años recibiendo toda clase de críticas y de prejuicios de los que siempre se han tenido que defender y se muestra como la pobreza lo impregna todo y se manifiesta en forma de paro, dificultades para acceder a una vivienda digna y carencias básicas.

Vives-Miró *et al.* (2018) comentan qué ocurrió para que el barrio terminara convirtiéndose en uno tan pobre:

Durante el período de la burbuja inmobiliaria, Son Gotleu acogió numerosos contingentes de población norteafricana y nigeriana que llegó a Mallorca atraída por el empleo en el sector de la promoción inmobiliaria y de la construcción de las grandes infraestructuras, promovidas por los últimos gobiernos conservadores. Al estallar la burbuja, el efecto riqueza se acabó y el barrio se vio abocado a la pobreza (2018:241).

Asimismo, Vecina Merchante (2007) explica que existe todo un proceso que ha condicionado la situación de pobreza en la que se ve sumergido el barrio. Por una parte, se encuentra la población con bajos ingresos que no se puede permitir cambiar de barrio y, por otra, el bajo precio de las viviendas, que ha propiciado la llegada masiva de colectivos en situación precaria, principalmente inmigrantes. Así pues, la degradación y la escasa movilidad de la mayor parte de los vecinos hacen que aumenten las dificultades de una barriada que día a día se va deteriorando.

#### **4.1.1.2. Los desahucios**

Tal y como podíamos deducir por lo mencionado anteriormente, los desahucios desempeñan un papel muy importante en Son Gotleu. Vives-Miró *et al.* (2018:241) hablan de estos y de las ejecuciones hipotecarias que tienen lugar en el barrio:

Son Gotleu [...] es el barrio que concentra el mayor número de ejecuciones hipotecarias de la ciudad y el segundo en número total de desahucios. Sin embargo, como muestran las cartografías [...] en la parte central del barrio es donde se localiza el pico más alto de los desahucios de la ciudad.

Además, un hecho que se está convirtiendo en muy habitual en el barrio es el realquiler de viviendas. Se trata de una actividad que se está organizando de forma mafiosa a través de redes que se aprovechan de personas que no encuentran otra manera de acceder a la vivienda (*ibid.* 242).

Muy a menudo ocurre que la persona titular del contrato de alquiler deja de pagar al propietario de la vivienda mientras cobra la renta de la persona a la que le ha realquilado la vivienda. Al final, esto deriva en que las personas que han realquilado el piso, sin saberlo, y a pesar de pagar su mensualidad, terminen siendo desahuciadas. Los principales afectados en este sentido son los inmigrantes nigerianos y marroquíes. (*id.*).

#### 4.1.1.3. Origen de la población

El Equip de Gestió de la Diversitat Cultural, con la colaboración del Ajuntament de Palma, recientemente ha llevado a cabo un estudio mediante el cual se analiza la población de los diferentes barrios de Palma en función de su país de procedencia. Uno de los focos de este exhaustivo trabajo ha sido el barrio de Son Gotleu.

En este sentido, el Equip de Gestió de la Diversitat Cultural (2018:69) ha podido concluir que un 29,4% de los ciudadanos del barrio de Son Gotleu son extracomunitarios, es decir, provienen de un país que no pertenece a la Unión Europea; mientras que solo a un 4,2% se le puede atribuir la etiqueta de “comunitarios”. Con esto, se confirma también que la población extranjera de Son Gotleu constituye un 33,7% de la población total del barrio.

	Dona	Home	Total	%
Comunitària	207	200	407	4,2%
Espanyola	3.149	3.233	6.382	66,3%
Extracomunitària	1.164	1.667	2.831	29,4%
Estrangera	1.371	1.867	3.238	33,7%
<b>Total</b>	<b>4.520</b>	<b>5.100</b>	<b>9.620</b>	

Tabla 2. Población comunitaria y extracomunitaria en Son Gotleu. (Fuente: Equip de Gestió de la Diversitat Cultural 2018)

Asimismo, se ha estudiado con profundidad el origen de esta población extranjera, lo cual ha permitido afirmar que son quince las principales nacionalidades de los ciudadanos extranjeros de Son Gotleu.

	Dona	Home	Total
Marroc	345	415	760
Nigèria	272	413	685
Pakistan	50	161	211
Senegal	47	146	193
Romania	82	66	148
Mali	44	86	130
Equador	53	63	116
Bulgària	42	52	94
Colòmbia	45	40	85
Ghana	24	43	67
Xina	24	24	48
Algèria	18	29	47
Guinea	21	21	42
Rep. Dominicana	22	20	42
Guinea Equatorial	26	15	41

Tabla 3. Las 15 principales nacionalidades extranjeras de Son Gotleu. (Fuente: Equip de Gestió de la Diversitat Cultural 2018)

Tal y como podemos observar en la tabla, la población marroquí es la más numerosa, ya que cuenta con un total de 760 ciudadanos. En segundo lugar, encontramos la población nigeriana (685) y en tercer lugar a la pakistaní (211). A continuación, se muestran los senegaleses (193), los romaníes (148) y los malienses (130) y, tras estos, ya se sitúan ciudadanos provenientes de Ecuador, Bulgaria y Colombia, a los que les siguen los ghaneses, chinos, argelinos, guineanos, dominicanos y los ecuatoguineanos.

#### 4.1.2. CEIP Joan Capó

En el barrio de Son Gotleu se encuentran un instituto público, el IES Josep Sureda i Blanes, tres colegios públicos, el CEIP Joan Capó, el CEIP Es Pont y el CEIP Gabriel Vallseca; y un colegio concertado, el Col·legi Corpus Christi. Por lo general, los alumnos de los tres colegios públicos pasan a matricularse en el instituto del barrio cuando finalizan la educación primaria. Es entonces cuando comienzan a estudiar en un ambiente algo más diverso del que habían conocido hasta entonces, ya que allí deben convivir con exalumnos de otros colegios situados en los barrios de los alrededores donde el porcentaje de inmigración sigue siendo bastante elevado, aunque no tanto. Se trata de los barrios de La Soledat y el Rafal Vell.



Esta ha sido la situación desde comienzos del siglo XXI. Sin embargo, debido a que durante estos últimos años la inmigración en los barrios de los alrededores ha aumentado, el número de alumnado español matriculado en el instituto del barrio es cada vez menor.

En los siguientes apartados se presentará un estudio de caso de la situación en la que se encuentra el CEIP Joan Capó, uno de los centros de educación primaria del barrio y, por tanto, un colegio público en el que se encuentra matriculado un altísimo porcentaje de alumnado extranjero.

## **4.2. RECOGIDA DE DATOS**

Como ya mencionamos anteriormente en el apartado de “metodología”, nuestra fase de recogida de datos, en la que hacemos uso principalmente del método etnográfico, la hemos dividido en dos bloques principales: una encuesta a los profesionales docentes de un colegio público del barrio de Son Gotleu y la observación participante de una interacción comunicativa entre una tutora y una madre de un alumno nigeriano, en la que la profesora de inglés del Centro interviene en calidad de intermediaria lingüística.

Los informantes a los que recurrimos para la recogida de datos de nuestro trabajo han sido los profesionales del Centro: el Equipo Directivo, los tutores, los maestros especialistas, el equipo de apoyo y la Orientadora del colegio público. Estos, mediante su participación en una encuesta, nos han proporcionado información de primera mano sobre lo que nos interesa conocer: cómo se produce la comunicación entre los maestros y aquellos alumnos o familiares que no dominan ninguna de las dos lenguas oficiales de las Islas Baleares y qué envuelve la figura del mediador intercultural que trabaja en el barrio de Son Gotleu.

En el año 2011, el grupo de investigación MIRAS del Departament de Traducció i d' Interpretació de la UAB publicó un informe exhaustivo centrado en la figura de los intérpretes, traductores y mediadores en los servicios públicos de Cataluña. En él, Arumí *et. al.* (2011) dieron a conocer los resultados de diversos cuestionarios que habían realizado a (1) mediadores-traductores-intérpretes, (2) usuarios de servicios públicos y (3) trabajadores de los servicios públicos.

A la hora de redactar las preguntas de nuestra encuesta, nos basamos principalmente en las que el grupo MIRAS formuló en el cuestionario dirigido a los proveedores de los servicios públicos de Cataluña, adaptándolas específicamente al campo de la educación.

Así pues, con Google Form creamos una encuesta compuesta por 40 preguntas que se podía contestar en aproximadamente 10 minutos.

Como ya hemos indicado, diseñamos la encuesta a partir de los cuatro pilares que nos proponían Hale y Napier (2013:55): una sección introductoria, las preguntas en sí (datos personales + interacciones comunicativas), una pregunta abierta para comentarios y una conclusión a modo de agradecimiento a los participantes por su ayuda.

Nuestra encuesta contaba principalmente con tres tipos de preguntas. Por una parte, incluimos preguntas cerradas, en las que los encuestados se debían limitar a señalar aquella respuesta más coincidente con lo indicado. La mayor parte de estas preguntas era de doble o triple alternativa, ya que se ofrecían dos posibles respuestas contradictorias entre sí (“sí” y “no”) y una intermedia (“a veces” o “no lo sé”).

Por otra parte, diseñamos preguntas de elección múltiple, en las que los participantes tenían la posibilidad de escoger todas las respuestas que quisieran. Finalmente, la encuesta incluía también preguntas abiertas que podían generar una gran variedad de respuestas y, por ello, éramos conscientes de que añadían un grado de dificultad a la tabulación. Este es el motivo por el que, al formular esta tipología de preguntas, procuramos que se pudieran contestar con respuestas muy precisas.

Asimismo, cabe comentar que incluimos una pregunta cuyo diseño no coincidía con ninguno de los tres mencionados. Se trataba de una tabla en la que los encuestados podían dejar constancia del nivel aproximado que disponían de los idiomas que conocían (“muy poco”, “regular”, “bien”, “muy bien”, “nativo/bilingüe”).

La encuesta se envió a través del correo electrónico a los 24 profesionales docentes del colegio CEIP Joan Capó. Dos semanas más tarde, un total de 21 personas habían respondido de manera satisfactoria, lo cual quiere decir que la muestra recibida se acerca al 90% del total del personal docente del Centro. A continuación, procedemos a presentar el análisis de los datos recibidos, basados en las respuestas que ofrecieron estos participantes.

### **4.3. ANÁLISIS DE DATOS**

#### **4.3.1. Encuesta**

#### **4.3.1.1. Perfil de los encuestados**

Todos los encuestados son originarios de la isla de Mallorca, excepto uno que proviene de Chile, concretamente de la ciudad de Valparaíso. La gran mayoría son mujeres (un 85,7%), lo cual no sorprende, ya que en el ámbito educativo la presencia femenina suele ser muy significativa. Además, la franja de edad varía notablemente, pero siempre oscila entre los 31 y 60 años. Por ello, los años de ejercicio de la profesión también varían mucho, aunque en este caso la mayoría se ve representada por un 38,1% de los encuestados que afirman llevar trabajando en la docencia entre 16 y 20 años.

A pesar de las diferencias en este sentido, estos datos constatan el hecho de trabajamos con profesionales que, gracias a su prolongada experiencia en el ámbito de la educación, es muy probable que sí hayan visto confrontada su actividad profesional con las barreras de la comunicación motivadas por las diferencias lingüísticas y/o culturales.

En relación con los idiomas que conocen los participantes de nuestra encuesta, la gran mayoría son nativos o bilingües del catalán y del castellano y solo uno de ellos confirma que tiene muy buen nivel de inglés (de hecho, se trata de la profesora que imparte las clases de esta lengua). Asimismo, un total de 6 personas afirma disponer de buenos conocimientos de inglés, lo cual significa que el resto (66,7%) lo pueden hablar regular o muy poco.

#### **4.3.1.2. Interacciones comunicativas con los alumnos o familiares que no dominan ninguna de las dos lenguas de la comunidad**

En las páginas sucesivas nos disponemos a presentar los porcentajes de los datos analizados y calculados sobre el número total de respuestas recibidas. Esto quiere decir que en aquellos casos en los que se han obtenido respuestas en blanco, estas no han sido consideradas parte del total.

Para empezar, al comienzo de la encuesta la mayor parte de los participantes señaló el problema lingüístico que puede surgir en su ámbito de trabajo. El 81% afirmó tener dificultades para comunicarse con aquellos alumnos que no dominan ni el catalán ni el castellano, mientras que el 95,2% explicó que también experimentaba este tipo de problemas a la hora de comunicarse con aquellas familias que no dominan ninguna de las dos lenguas oficiales de las Islas Baleares. Estos datos nos permiten confirmar que el obstáculo lingüístico que aparece a la hora de comunicarse con las familias es mayor si

cabe que cuando se trata de comunicarse con los alumnos, lo cual es muy probable que tenga que ver con el hecho de que el proceso de aprendizaje de una lengua resulta mucho más rápido y sencillo en edades más tempranas.

A la hora de establecer de qué manera se comunican los docentes con los alumnos o familiares sin competencia lingüística en las lenguas oficiales de la comunidad, los primeros podían elegir varias opciones que hacían referencia a recursos de los que ellos mismos podían disponer. Asimismo, también podían escoger entre otra clase de estrategias que comportaban la intervención de terceros. En este caso, los “terceros” serían, por una parte, familiares y/o amigos y, por otra, mediadores-intérpretes profesionales. La mayor parte de los encuestados terminó seleccionando varias opciones a la vez.

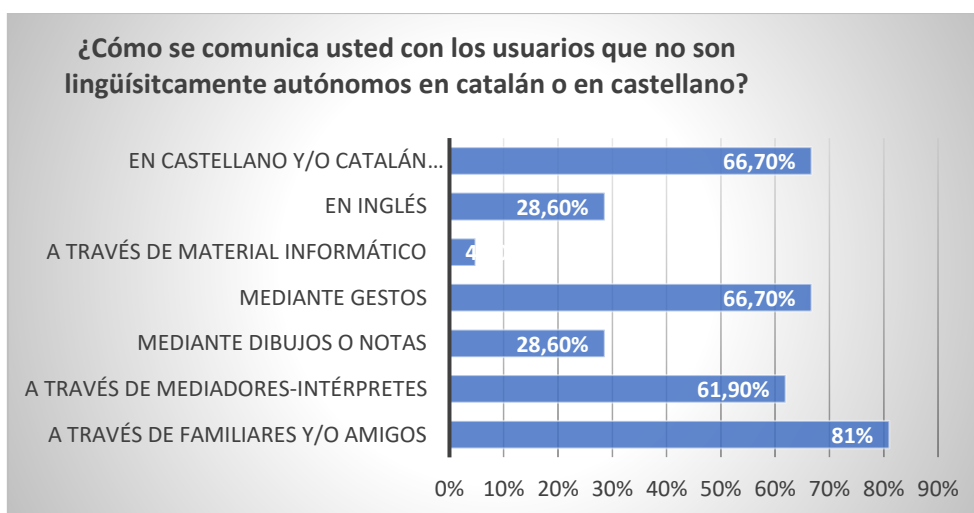
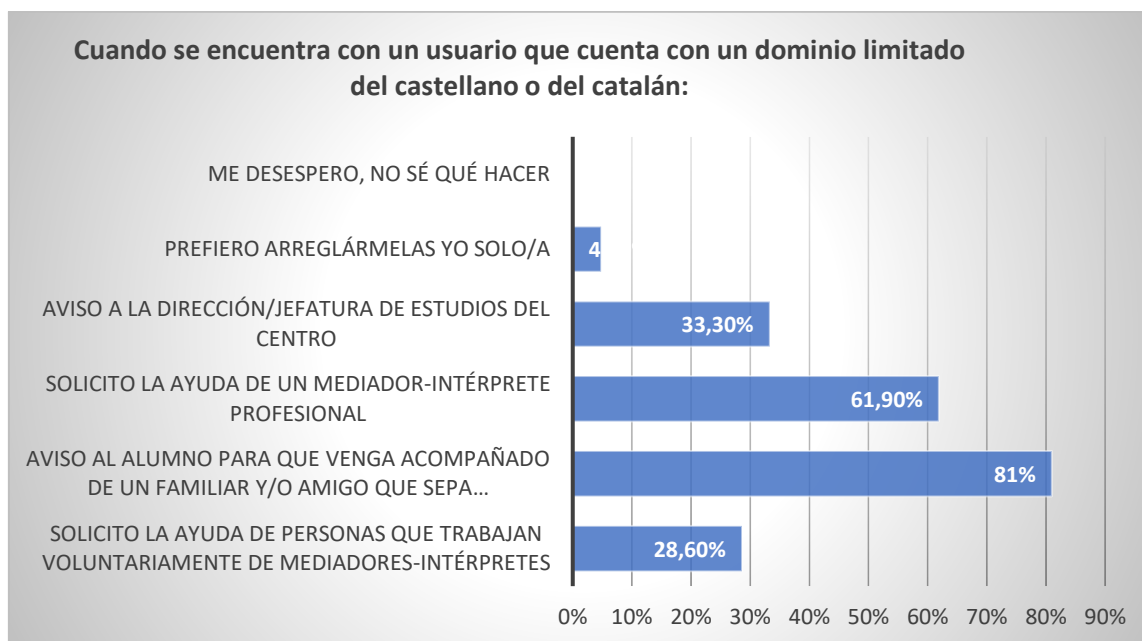


Gráfico 3. Formas de comunicación con los usuarios que no son autónomos ni en catalán ni en castellano.

La opción más seleccionada (81%) fue “a través de familiares y/o amigos”. Asimismo, el 66,7% afirmó que trataban de comunicarse utilizando un catalán y/o castellano simplificado o mediante gestos y el 61,9% especificó que la ayuda de mediadores-intérpretes era también una posibilidad que en ocasiones se planteaba. Estos datos ya nos avanzan que, por lo general, los maestros tienden a recurrir a la figura del familiar o amigo y no tanto a la del profesional mediador o intérprete.

Con el fin de comprender todavía mejor cómo los maestros tratan de lograr una comunicación efectiva con las personas cuyo dominio de las dos lenguas de la comunidad es limitado, les pedimos que respondieran a cómo reaccionaban ante una situación en la

que se encontraba presente una barrera lingüística. En este caso, también podían escoger varias opciones y, de hecho, muchos lo hicieron así.



*Gráfico 4. Reacción ante la necesidad de comunicación con usuarios no autónomos ni en catalán ni en castellano*

De nuevo, la opción más escogida fue la de “aviso al alumno para que venga acompañado de un familiar y/o amigo que sepa catalán o castellano” (81%), seguida de “solicito la ayuda de un mediador-intérprete profesional” (61,9%). La tercera opción más escogida fue “aviso a la dirección o jefatura de estudios del Centro” (33,3%) y, a esta, le siguió la posibilidad de “solicitar la ayuda de personas que trabajan voluntariamente de mediadores-intérpretes” (28,6%). Con esto, volvemos a corroborar que es mucho más común que los maestros soliciten la ayuda de un amigo o familiar del alumno que la de un mediador-intérprete profesional.

Asimismo, resulta interesante comentar que solamente una persona especificó que prefería arreglárselas sola, sin ninguna ayuda externa, y ningún encuestado señaló que no sabía cómo reaccionar ante ese tipo de casos. Estos datos indican que, por lo general, los maestros son plenamente conscientes de sus limitaciones en cuanto a conocimientos lingüísticos en otras lenguas que no sean el catalán o el castellano, lo cual les permite no bloquearse y dejarse ayudar por terceros.

Por otra parte, se formuló a los encuestados dos preguntas muy concretas relacionadas con su experiencia a la hora de recibir un servicio de mediación por parte de un mediador-intérprete profesional. En ambas preguntas recibimos un total de 18 respuestas, lo cual nos da a entender que las 3 personas que se abstuvieron de contestar lo hicieron porque nunca habían recibido la ayuda de un profesional de este tipo.

En la primera de estas preguntas debían responder si solían explicar al mediador-intérprete los antecedentes del caso antes de que tuviera lugar la intervención y, en la segunda, debían señalar si, una vez terminado el servicio, mantenían o no relación con este profesional.

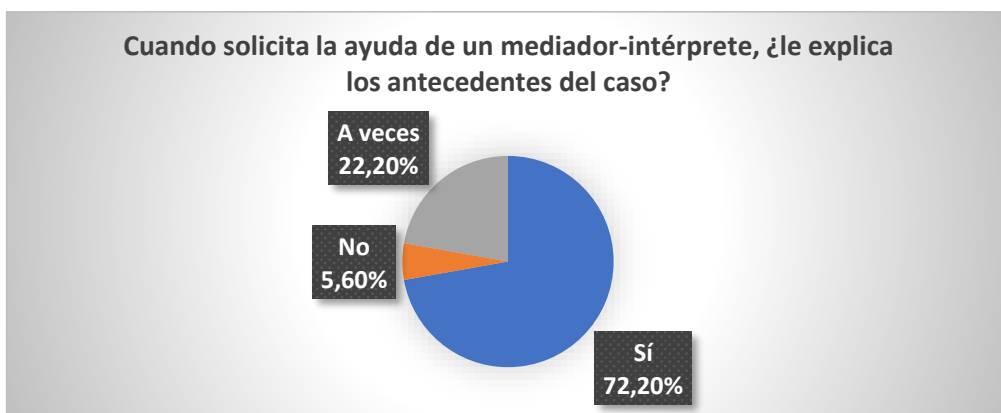


Gráfico 5. Explicación de los antecedentes del caso al mediador-intérprete profesional

Por lo que respecta a la primera pregunta, tal y como podemos apreciar en el gráfico, el 72,2% de los participantes afirmó que siempre explicaba los antecedentes del caso al mediador-intérprete profesional, cuatro personas respondieron “a veces” y solamente un encuestado señaló que no lo hacía.

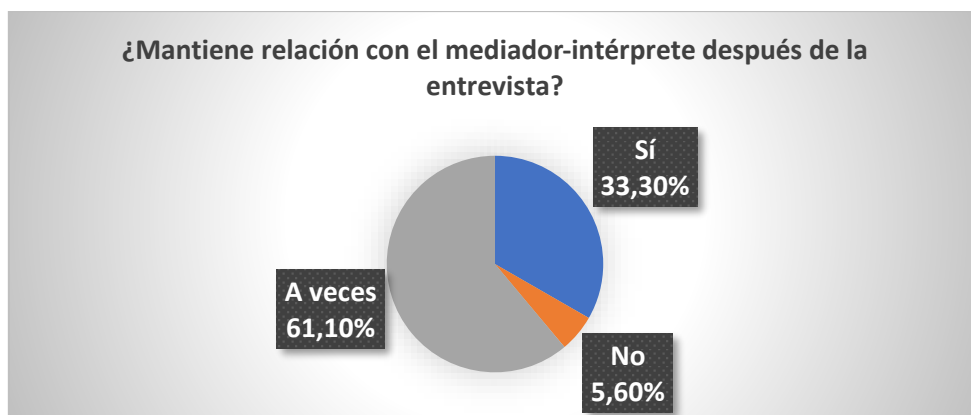


Gráfico 6. Relación con el mediador-intérprete tras el servicio de mediación

Asimismo, las respuestas de la segunda pregunta también fueron bastante diversas. El 61,1% contestó que solamente en algunas ocasiones mantenía relación con el mediador-intérprete una vez finalizado el servicio de mediación y el 33,3% respondió que siempre procuraba hacerlo. Además, de nuevo, solamente una persona negó mantener cualquier tipo de relación con este profesional.

Seguidamente, presentamos a los encuestados dos preguntas también muy concretas, esta vez relacionadas con su experiencia a la hora de recibir la ayuda de familiares o amigos. En este caso, los 21 participantes de la encuesta contestaron a dichas preguntas, lo cual nos da a entender que todos ellos en alguna ocasión habían solicitado y recibido la ayuda de este tipo de terceros.

En este sentido, les preguntamos (1) si habían quedado satisfechos con la mediación ofrecida por estos voluntarios no profesionales y (2) si consideraban que estos habían interpretado todo lo que ellos mismos habían comentado a su interlocutor. Asimismo, con el fin de poder comparar los porcentajes obtenidos, proseguimos formulando las mismas preguntas, pero cambiando el sujeto por “intérprete-mediador profesional”.



Gráfico 7. Satisfacción con el servicio ofrecido por familiares/amigos

Tal y como aparece indicado en el gráfico, el resultado de la primera pregunta quedó bastante equilibrado: el 57,1% respondió que solamente quedaba satisfecho en algunas ocasiones, mientras que el 42,9% afirmó “siempre”. Resulta interesante comentar que, en este caso, los encuestados también podían escoger la opción “no”, pero ninguno la marcó. Así pues, nadie expresó ningún tipo de desagrado con el resultado de una mediación ofrecida por un familiar o amigo, lo cual permite entender mejor el porqué los profesionales docentes del Centro tienden a recurrir a este tipo de ayuda.

Además, a la hora de señalar si habían quedado satisfechos con el resultado de un servicio de mediación proporcionado por un intérprete-mediador profesional, de nuevo, algunos docentes se abstuvieron de contestar (entendiendo que se debía a que nunca habían recurrido al servicio de este profesional) y de las 17 personas que respondieron, todas afirmaron que sí (100%).

A modo de resumen, estos datos nos confirman que aquellos maestros que alguna vez han recurrido a la ayuda de un intérprete-mediador profesional, siempre han quedado satisfechos con el resultado obtenido. Sin embargo, cuando este tipo de servicio ha sido ofrecido por un voluntario no profesional (familiar/amigo), parece ser que, por lo general, el resultado ha sido bastante satisfactorio en algo más de la mitad de los casos.

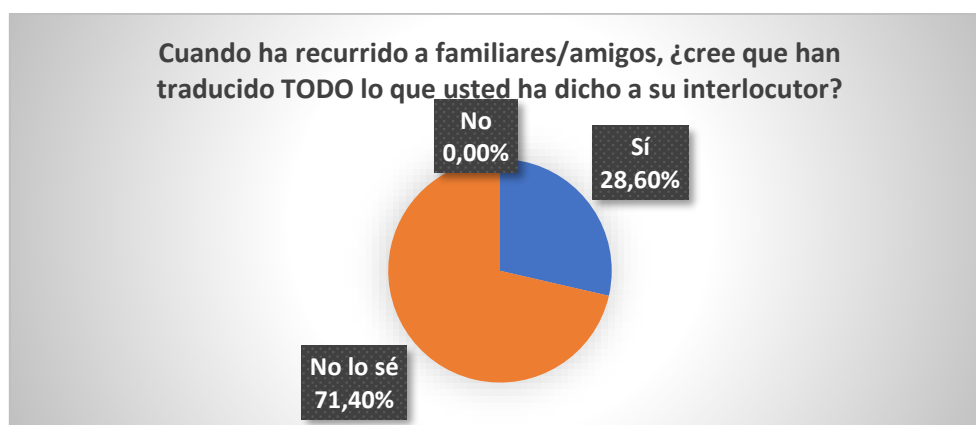


Gráfico 8. Fiabilidad del servicio ofrecido por familiares/amigos

Respecto a la segunda cuestión que presentábamos anteriormente, ocurrió algo parecido. De las tres opciones que ofrecimos para contestar, ninguno de los encuestados afirmó que no creía que el familiar/amigo hubiera interpretado todo el contenido que había querido transmitir a su interlocutor en la intervención comunicativa. El 28,6% señaló que pensaba que había transmitido absolutamente toda la información, mientras que la mayoría (71,4%) expresó sus dudas al respecto. Lo cierto es que esta última respuesta era la más esperada, puesto que, tal y como comprobamos a la hora de analizar el perfil de los encuestados, la mayor parte de estos no disponía de altos conocimientos lingüísticos de otras lenguas que no fueran el catalán o el castellano, por lo que no podían intuir de ninguna manera si lo que se estaba interpretando era todo o tan solo una parte del contenido.

Asimismo, al igual que en el caso anterior, formulamos la misma pregunta, pero cambiando el sujeto por “intérprete-mediador”.



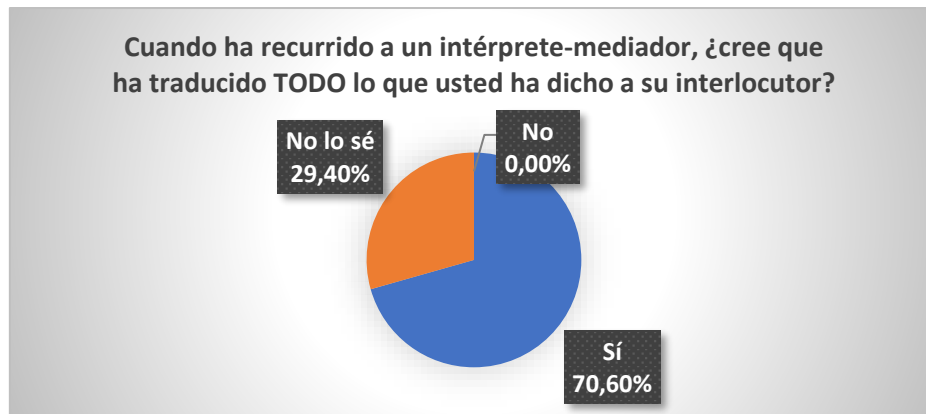
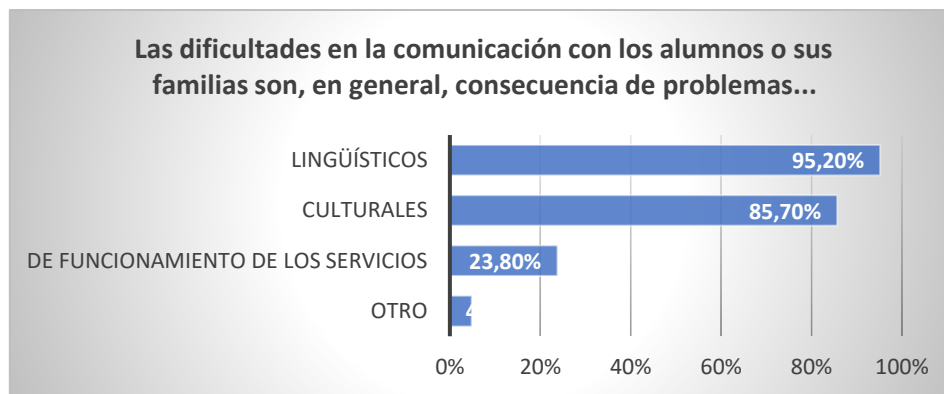


Gráfico 9. Fiabilidad del servicio ofrecido por un intérprete-mediador

De nuevo, recibimos el mismo número de respuestas (17) y la opción más seleccionada fue “sí” (70,6%), seguida del “no lo sé” (29,4%). Asimismo, tal y como ocurrió anteriormente, nadie optó por marcar la opción “no”. Así pues, en este caso llama la atención que las respuestas prácticamente se invierten, lo que aumenta de manera notable la confianza depositada en el intérprete-mediador.

Estos datos se pueden relacionar directamente con el concepto de “fiabilidad” que suele ofrecer todo tipo de profesional. Debido a que se da por supuesto que un intérprete-mediador ha recibido una formación específica para poder desempeñar su trabajo, por lo general, los usuarios que solicitan su ayuda confían en que realizará una buena labor y, por consiguiente, “traducirá TODO lo que se ha dicho”. Por otra parte, la credibilidad queda en entredicho cuando el intermediario es un familiar/amigo, puesto que es muy probable que este no disponga de experiencia a la hora de actuar como mediador.

Otro punto que nos interesaba consultar a los encuestados tenía que ver con el tipo de dificultades que surgían a la hora de comunicarse con aquellas personas que no eran lingüísticamente autónomas ni en catalán ni en castellano. En este caso, los participantes podían seleccionar todas las opciones que creyeran convenientes.



*Gráfico 10. Tipos de dificultades de comunicación*

En el caso de los problemas culturales, el porcentaje es muy elevado (sobrepasa el 80%), es decir, es casi tan alto como el índice de problemas lingüísticos (95,2%). Asimismo, el funcionamiento de los servicios también se señaló como problema, aunque en menor medida (23,8%) y solamente una persona afirmó que existía otro tipo de dificultad, pero no especificó de cuál se trataba. Estos datos nos permiten afirmar que la diversidad cultural también supone un obstáculo importante en la comunicación, aunque algo inferior al que representa la diversidad lingüística.

Seguidamente, decidimos enfocar varias preguntas entorno a la figura del mediador-intérprete profesional. Por ello, todos aquellos encuestados que nunca habían solicitado la ayuda de este profesional optaron por no contestar.

Para empezar, formulamos una pregunta relacionada con la anterior. Antes de diseñar la encuesta, ya presupusimos que la parte lingüística de la mediación solía ser la principal y esencial, pero siempre se podría dar el caso de que el mediador-intérprete ayudara en otro tipo de tareas que no fueran las puramente lingüísticas, como seguramente ocurriría con los aspectos problemática culturales problemáticos.

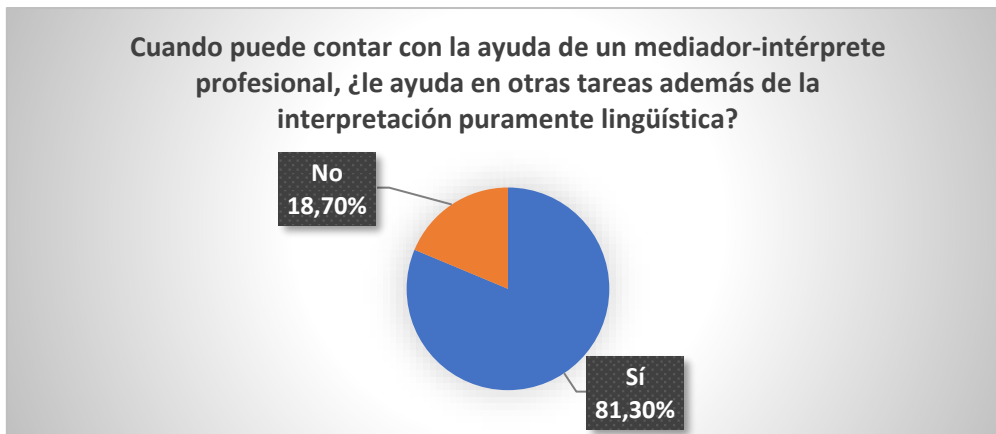


Gráfico 11. Ayuda por parte del mediador-intérprete en tareas adicionales a la puramente lingüística

De las 16 respuestas que obtuvimos, el 81,3% afirmó que el mediador-intérprete profesional ayudaba en otras tareas además de la puramente lingüística, mientras que solamente tres personas respondieron que el problema lingüístico era el único que solucionaba (18,7%).

A aquellos participantes que habían respondido que “sí”, les pedimos que especificaran en qué otro tipo de tareas les ayudaba el mediador-intérprete.

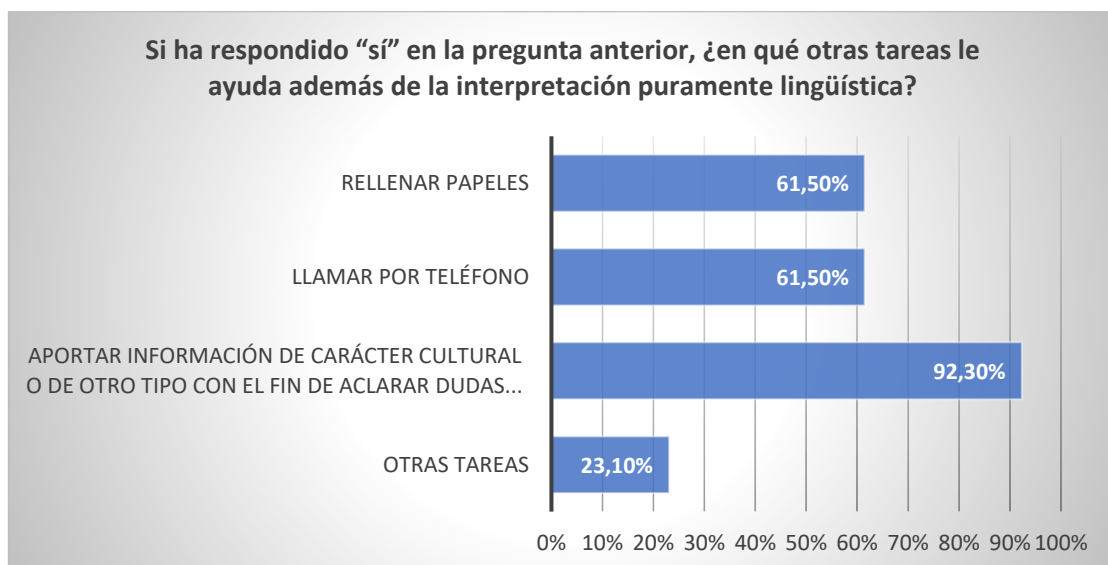


Gráfico 12. Otras tareas del mediador-intérprete, además de la puramente lingüística

Así pues, la gran mayoría (92,3%) hizo referencia a la función cultural que incluye también el trabajo de este profesional, respondiendo “aportar información de carácter cultural o de otro tipo con el fin de aclarar dudas que pueden surgir en la comunicación”. Así pues, este elevado porcentaje de respuesta parece confirmar el hecho de que la diversidad cultural supone un obstáculo muy importante, tal y como ya indicaban los resultados expuestos en el gráfico 10.

Asimismo, 8 personas también seleccionaron tanto la opción de “rellenar papeles” como la de “llamar por teléfono” y tres personas marcaron “otras tareas”, pero no especificaron cuáles.

Por otro lado, las posibles consecuencias negativas de una mala interpretación era un tema que también nos interesaba conocer. Por ello, preguntamos a los encuestados si se había dado el caso de que una mala interpretación de un mediador-intérprete hubiera afectado negativamente al servicio ofrecido a un alumno o a un familiar. De los 16 encuestados que contestaron, solamente uno confirmó que había podido presenciar un caso de este tipo (6,3%), de hecho, esta misma persona comentó que ejercía el papel de orientadora educativa en el Centro. A la hora de explicar por qué había afectado de manera negativa, argumentó lo siguiente:

“Porque no ha llegado a conectar con la idiosincrasia cultural. Pienso que el hecho de que un mediador sea alguien de la misma cultura, ayuda. Normalmente emigrantes extracomunitarios confían más en personas de su propio país. En mi caso, como orientadora educativa, me toca comunicar diagnósticos a veces relacionados con diferentes trastornos como el autista. El hecho de tener un mediador intérprete de la propia cultura ayuda mucho, ya que tiene un conocimiento que va más allá del dominio de la lengua y que facilita mucho este tipo de procesos”.

Por lo tanto, de su comentario podemos extraer que una mala interpretación puede tener mucho que ver con la poca relación cultural que existe entre el mediador-intérprete y la persona que no es lingüísticamente competente ni en catalán ni en castellano. España, junto con países como Italia y Grecia, se encuentra entre el grupo de culturas denominado “de alto contacto”, el cual también engloba a otro tipo de culturas como la árabe, la de América Latina y la de Oriente Medio. Por otro lado, se encuentran las culturas de bajo contacto, es decir, las nórdicas, anglosajonas (EE. UU, Reino Unido, Australia), y las asiáticas: China, Japón, Tailandia, Indonesia, Filipinas y Vietnam (López 2015 y Stewart en San Martín 2016).

Este último grupo cultural es el que muchos españoles calificarían de “frío” y “distante” e, involuntariamente, una persona que pertenece a este puede llegar a sentirse muy incómoda y cohibida al encontrarse rodeada de personas cuya cultura es de alto contacto. Por esta razón, si la persona de fuera se siente tan diferente, es muy probable que tenga problemas para expresarse, lo cual derivará en una comunicación de baja efectividad. Sin

embargo, si el mediador-intérprete comparte la cultura con esta persona, es probable que logre ganar su confianza, lo cual le permitirá expresarse mejor.

Al esperar una respuesta de este tipo, la siguiente pregunta dirigida a los participantes era si tenían alguna preferencia en cuanto al origen del mediador-intérprete profesional que les podría prestar su servicio.

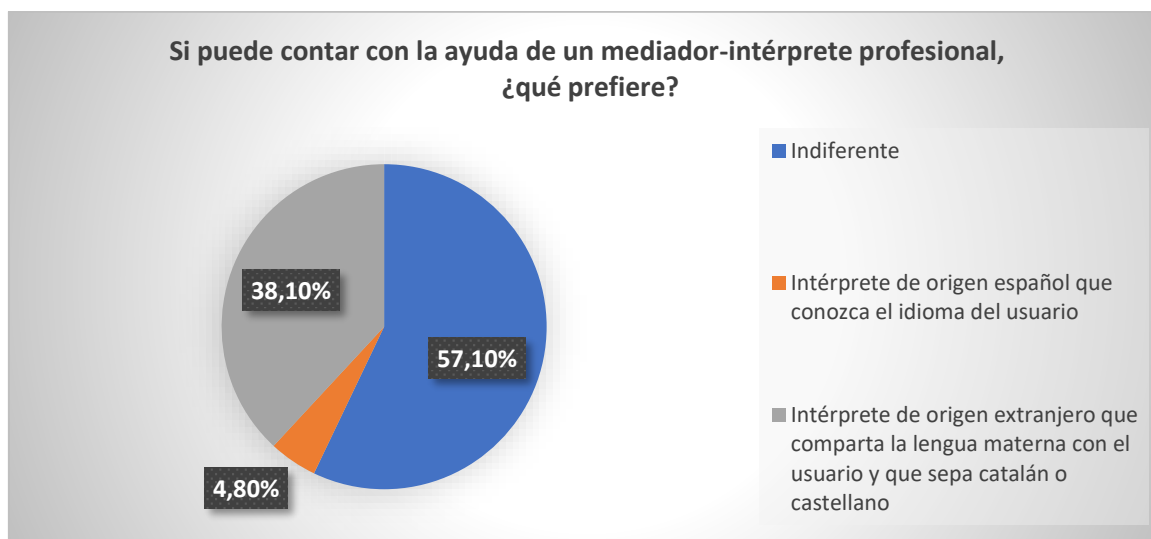


Gráfico 13. Preferencia de origen del mediador-intérprete

Los 21 encuestados respondieron a esta pregunta y, de estos, la mayoría (57,1%) afirmó que el origen del profesional le era indiferente. La siguiente opción más escogida fue “intérprete de origen extranjero que comparta la lengua materna con el usuario y que sepa catalán o castellano”, justo el tipo de perfil que anteriormente comentábamos que suele ser más adecuado al trabajar con culturas de bajo contacto. Así pues, solamente una persona mostró preferencia por aquel intérprete que es de origen español y que conoce el idioma del usuario (4,8%).

En relación con esta misma pregunta, 13 personas se ofrecieron a explicar el motivo de su preferencia. Debido a que el único participante que había afirmado preferir un intérprete de origen español no comentó nada al respecto, podemos clasificar las explicaciones recibidas en dos grupos. A continuación, las transcribimos:

1) El origen del mediador-intérprete es indiferente:

- Lo importante es que la información llegue a las dos partes interesadas. / Lo importante es poder transmitir bien la información, independientemente de quien lo haga.

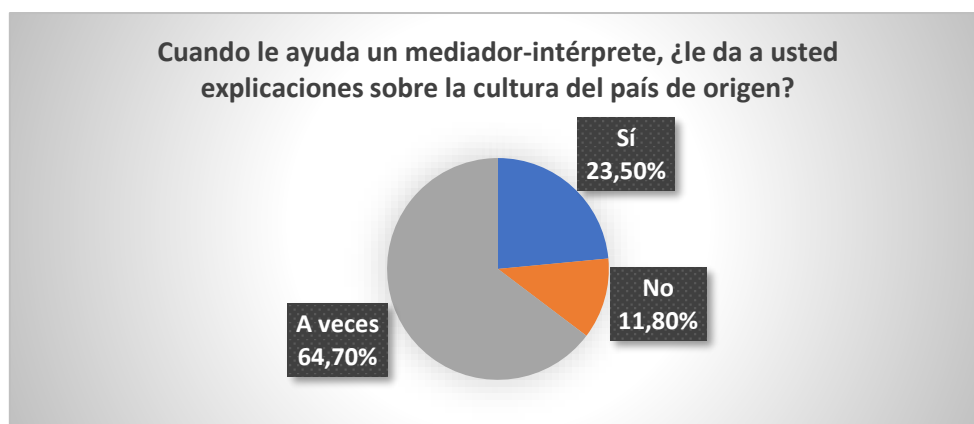
- La profesionalidad del mediador no creo que dependa de su origen. / Me interesa que tenga competencia profesional.
- Lo importante es que no solo conozca el idioma, sino que sea una persona respetuosa y conocedora de ambas culturas.

2) Es mejor que el mediador-intérprete sea de origen extranjero:

- Porque la relación y la comunicación es más fluida y para los inmigrantes si es de su cultura no se sienten tan a la defensiva.
- Porque el hecho de haber crecido en una cultura y lengua igual o parecida a la persona con la que se necesita hacer la mediación, en el caso de nuestro centro, ayuda a que la familia mediada tenga más confianza para expresar sus dudas, sus opiniones, sus sugerencias... / Podría hablar de muchos casos, sé que la tendencia es que todo el mundo tiene competencia para ser un mediador y es verdad en parte, pero la confianza, el conocer y sentir la forma de percibir el mundo de cada grupo humano es vital para la mayoría de las intervenciones / Da más confianza al usuario. / Genera más confianza a las familias. / Para buscar un mayor acercamiento con las familias, muchas veces se abren más en estas situaciones, / Perquè així coneix les costums i tradicions i el familiar se sent més còmode i té més confiança [porque así conoce las costumbres y tradiciones y el familiar se siente más cómodo y tiene más confianza].

Seguidamente, se preguntó a los encuestados si tenían alguna preferencia en relación con el género del mediador-intérprete y todos ellos, sin ninguna excepción, indicaron que les era indiferente el hecho de que fuera hombre o mujer.

Por otro lado, nos interesaba conocer algunos aspectos relacionados con el trabajo que llevaba a cabo el mediador-intérprete profesional en el ámbito educativo del barrio de Son Gotleu. Por ello, consultamos a los participantes si, al recibir el servicio de mediación, este tipo de profesional les había ofrecido explicaciones sobre la cultura del país de origen del alumno o familiar que no se podía defender ni en catalán ni en castellano.

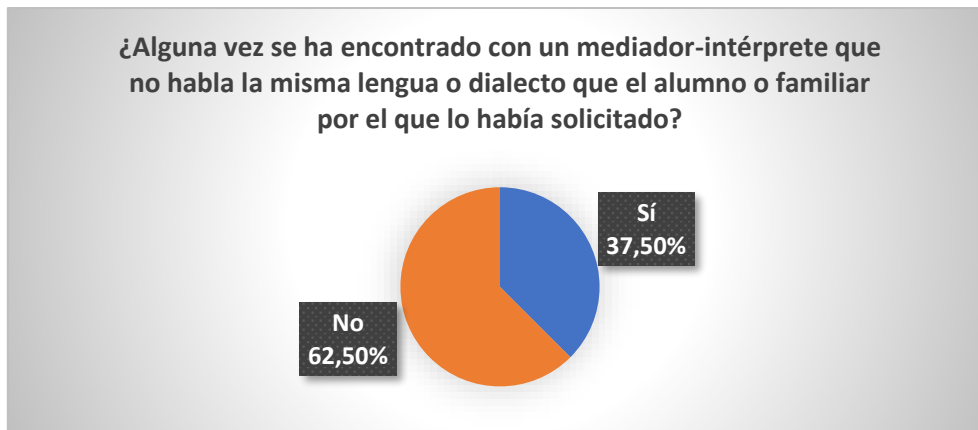


*Gráfico 14. Información sobre la cultura del país de origen por parte del mediador-intérprete*

En este sentido, de las 17 respuestas que obtuvimos, la mayoría (64,7%) destacó que solamente algunas veces se ofrecía información de carácter cultural. Asimismo, 4 personas (23,5%) afirmaron recibirla siempre y 2 (11,8%) marcaron la opción que daba a entender que no la recibían nunca.

Además, con el fin de conocer todavía mejor el trabajo que realiza este profesional, pedimos a los encuestados que indicaran si alguna vez habían tenido la sensación de que el mediador-intérprete se había puesto de parte de alguno de los participantes durante la entrevista, ya fuera el maestro o el usuario que no dominaba ni el catalán ni el castellano. Así pues, el 100% de los encuestados marcaron la opción “no, siempre se ha mantenido imparcial”, lo cual refleja la buena imagen del mediador-intérprete profesional que se encuentra presente en el Centro.

Nuestro siguiente objetivo consistía en conocer mejor el abanico de idiomas que podían ofertar los mediadores-intérpretes profesionales en el Centro. Por ello, consultamos a los encuestados si alguna vez habían solicitado la ayuda de este profesional y terminó dándose el caso de que este no hablaba la misma lengua o dialecto que el alumno o familiar por el que había sido solicitado.



*Gráfico 15. Casos en los que el mediador-intérprete no habla la misma lengua o dialecto por la que ha sido solicitado*

La mayoría de los encuestados (62,5%) indicaron que nunca se habían encontrado con un caso así, mientras que 6 personas (el 37,5%) especificaron que sí les había ocurrido. Este último grupo se ofreció a comentar de qué lenguas o dialectos se trataba y cómo actuó en dicho caso, por lo que, a continuación, transcribimos sus explicaciones:

- V`arem intentar parlar en francès, que era l'idioma que coneixíem un poc tots els presents [intentamos hablar en francés, que era el idioma que conocíamos un poco todos los presentes].
- Nos pasa mucho con los árabes que hablan su dialecto y no árabe estándar, y también con los nigerianos que hablan un inglés diferente y cuesta un poco entenderse porque no es el inglés estándar, aunque es más fácil que los árabes.
- Se trataba de un dialecto diferente. Intentaron comunicarse con el mínimo vocabulario común o similar del dialecto.
- En un caso, hablaba el dialecto de la persona para el que lo había solicitado y más o menos pudimos entendernos en lo básico, pero siempre te queda una gran incertidumbre sobre el qué y cómo lo percibió la persona.
- Terminamos usando gestos, principalmente.

Con esto comprendimos que el problema no tenía tanto que ver con una falta de oferta de lenguas para el servicio de mediación, sino más bien con la gran variedad de dialectos que hablan los alumnos del Centro y sus familias.

Además, quisimos conocer la opinión que tenían los maestros sobre si existía algún idioma para el cual no se dispusiera de un servicio de mediación-interpretación. En este sentido, el 55,6% de los encuestados respondió que no se daba ningún caso de este tipo,



mientras que 8 personas (el 44,4%) afirmaron que sí, que en ocasiones se necesitaba un idioma que no se ofrecía. Estos últimos participantes explicaron de qué lenguas se trataba:

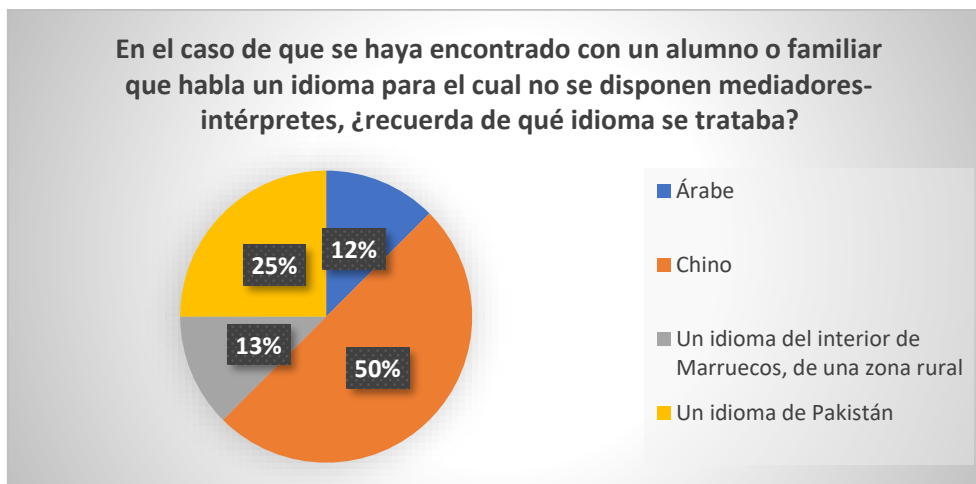


Gráfico 16. Idiomas para los que no se han dispuesto mediadores-intérpretes

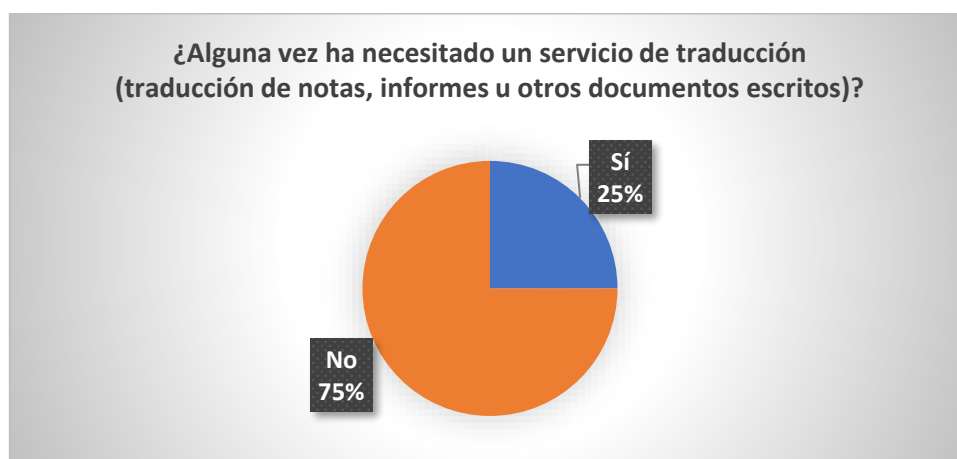
De las 8 respuestas recibidas, 4 hacían referencia al chino (50%), 2 a un idioma de Pakistán (25%) y solamente una persona habló de “árabe” en general y otra de “un idioma del interior de Marruecos, de una zona rural”.

Asimismo, tratamos de recopilar las soluciones que aportaría el personal docente del CEIP Joan Capó para mejorar la comunicación con los alumnos o familiares que no hablan ninguna de las dos lenguas oficiales de las Islas Baleares. Así, podríamos clasificar en varios bloques las ideas que nos presentaron:

- a) Que las administraciones públicas pongan a disposición de los centros educativos más mediadores lingüísticos, intérpretes y auxiliares de conversación; y que estos tengan una presencia continua allí, participando en diferentes proyectos que faciliten la inclusión de forma transversal y no como ocurre en la actualidad, que solamente realizan intervenciones puntuales.
- b) Ofrecer cursos lingüísticos a los docentes y buscar recursos y facilidades para que las familias puedan acudir a clases de castellano y catalán y, así, logren mejorar su competencia lingüística en estas lenguas. En el caso de aquellos alumnos que tampoco son competentes en castellano o catalán, se aconseja que se les dedique atención en un aula de acogida y que reciban ayuda lingüística junto con un grupo muy reducido de niños que presenten las mismas dificultades lingüísticas.

- c) Evitar en la medida de lo posible las mediaciones por vía telefónica, puesto que su carácter no presencial genera desconfianza. Esto es lo que ocurre con las familias de procedencia china.
- d) Otras soluciones a las que se hizo referencia en menor medida fueron las siguientes: trabajar con un uso abundante de material visual (1 encuestado), trabajar la empatía (1 encuestado) y tener mucha paciencia (1 encuestado).

Hasta entonces, en la encuesta solamente habíamos tratado el tema de la mediación e interpretación, pero al ser los TISP el foco de nuestro trabajo, la traducción en el ámbito educativo también era un tema que nos interesaba. Así pues, cuando se pregunta a los maestros del CEIP Joan Capó, situado en el barrio con un alto índice de población inmigrante, si alguna vez han necesitado un servicio de traducción, ya sea para la traducción de notas, informes u otros documentos escritos, la principal respuesta que esperamos obtener es “sí”.



*Gráfico 17. Necesidad de un servicio de traducción*

Sin embargo, la mayoría de los encuestados (75%) negó haber tenido este tipo de necesidad, lo cual quiere decir que solamente el 25% alguna vez se había planteado solicitar la ayuda de un traductor o, por lo menos, de alguien que cumpliera la función de este. A este último grupo pertenecían únicamente 5 personas, que concretaron qué tipo de documentación era la que habían necesitado que se tradujera:

- Traducción para la comunicación de diagnósticos, detección de necesidades educativas, derivación a servicios sanitarios...
- Principalmente traducción de notas e informes.
- Traducción de las notas o de algún mensaje escrito a través de agenda.

- Traducción a la lengua inglesa de información en páginas web.
- Los alumnos escribían carteles para colgarlos en los pasillos del colegio en varios idiomas y necesitábamos la traducción de estos al árabe.

Anteriormente, a la hora de responder una pregunta abierta, uno de los encuestados había hecho referencia al servicio de mediación-interpretación vía telefónica que se ofrece cada año a los centros públicos de la comunidad. Sin embargo, nos preguntamos si realmente todos los maestros del Centro de nuestro estudio de caso eran conscientes de la existencia de este servicio.

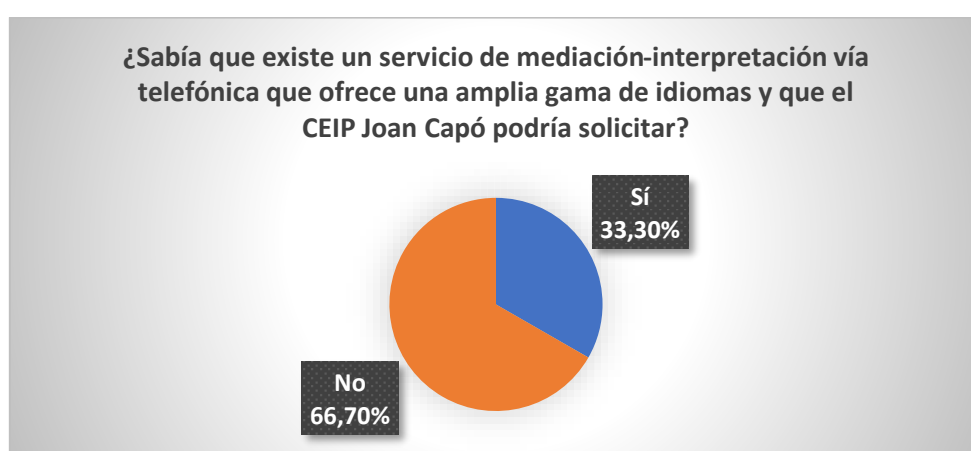


Gráfico 18. Conocimiento de la posibilidad de solicitar el servicio de interpretación vía telefónica

Estos datos corroboran que la mayoría de los docentes (66,7%) ignoraba que se pudiera ofrecer este servicio, mientras que el 33,3% declaró que era perfectamente consciente. Cabe mencionar que algunos de los encuestados también formaban parte del equipo directivo del Centro, por lo que era de esperar que estos últimos tuvieran información de la existencia de dicho servicio. Además, una de las personas que seleccionó la opción “sí”, al final del cuestionario comentó que solamente sabía que se ofrecía para las familias de origen chino, lo cual quiere decir que desconocía la amplia gama de idiomas que se ofertaban cada año.

Además, de esas 14 personas que formaban el 66,7% que no conocía dicha posibilidad, 12 (el 85,7%) afirmaron que lo habrían solicitado si hubieran sabido de su existencia, mientras que solamente 2 personas (14,3%) indicaron que no lo habían necesitado.

Tras analizar estos datos, podemos concluir que existe una cierta falta de información acerca de los servicios de interpretación vía telefónica que ofrece el Govern de les Illes

Balears a los centros educativos públicos de la comunidad. En el caso del Centro que nos atañe, parece ser que este desconocimiento no se encuentra tanto en el nivel del equipo directivo, sino más bien entre el profesorado en general, sobre todo aquel que lleva menos años ejerciendo la profesión de docente.

Finalmente, preguntamos a los encuestados si conocían la diferencia entre un intérprete y un mediador cultural. La gran mayoría (81%) afirmó que sí, mientras que solamente el 19% restante indicó lo contrario. Así pues, a esta gran mayoría le preguntamos cuál de los dos perfiles profesionales escogería para que le ayudara a comunicarse con un alumno o familiar que no hablara ni catalán ni castellano, siempre suponiendo que tuviera la posibilidad de elegir.



Gráfico 19. Preferencia de perfil profesional: mediador intercultural o intérprete

Tal y como aparece indicado en el gráfico, la gran mayoría de los encuestados (88,2%) confirmó que preferiría solicitar la ayuda de un mediador intercultural y el resto de los participantes (solamente 2) respondió que le resultaría indiferente el perfil profesional que le prestara el servicio. Esto significa que nadie mostró preferencia por la figura del intérprete.

Es evidente que, en este caso, también existe una falta de información en cuanto a las competencias que abarcan cada uno de los profesionales. Por lo general, parece ser que se desconoce el hecho de que un intérprete tiene integradas las competencias de carácter cultural que posee un mediador intercultural, por lo que su servicio no se considera tan apropiado o necesario como el de este segundo profesional.

Sin embargo, no se puede culpar a los docentes de esta falta de información. Consideramos que el hecho de que el gobierno solamente ofrezca de manera presencial

en los centros educativos el perfil del mediador intercultural ha influido directamente en la opinión que los maestros de estos centros han formado sobre esta profesión. Nosotros opinamos que, tal vez, si se permitiera a los intérpretes integrarse en los centros públicos con elevado porcentaje de alumnado inmigrante, la opinión generalizada que existe respecto a las competencias que abarca la profesión del intérprete comenzaría a cambiar.

Para terminar, tal y como comentábamos anteriormente, antes de concluir el cuestionario con una nota de agradecimiento, ofrecimos a los encuestados la posibilidad de explicar, si lo deseaban, algún aspecto relacionado con el tema que no hubieran señalado anteriormente. En este sentido, recibimos varios comentarios, uno de los cuales nos resultó muy interesante, porque expresaba de manera resumida la problemática lingüística y cultural por la que pasan los alumnos extranjeros recién llegados a las Islas Baleares:

Los alumnos nuevos ya mayores al principio no entienden mucho y hablan en inglés o no hablan, pero, en unas dos semanas, rápidamente empiezan a defenderse en castellano. También algo en catalán, pero menos, ya que la lengua mayoritaria en Son Gotleu es el castellano. Algunos conocen hasta 6 idiomas porque saben dialectos de África. Son culturas que vienen de zonas muy humildes y pobres que han tenido que pasar condiciones muy duras, y les cuesta abrirse. No es fácil la comunicación con ellos, muchos desconfían y, de primeras, se suelen mostrar distantes por la parte cultural, hasta que pasan unos años y te conocen y ya después es mejor la relación y la comunicación. También tenemos que explicarles la cultura de aquí y nuestras fiestas. A algunos les cuesta adaptarse a según qué tradiciones católicas o simplemente no quieren participar.

#### **4.3.2. Observación participante**

A través de la encuesta presentada anteriormente, pudimos confirmar que los profesionales docentes del Centro recurren a dos perfiles distintos para que les ayuden a comunicarse con aquellos alumnos o familiares que no tienen conocimientos lingüísticos ni de catalán ni de castellano: los mediadores/intérpretes profesionales y los familiares/amigos no profesionales. Sin embargo, en el CEIP Joan Capó existe otra figura que, en ocasiones, también desempeña la función de intermediaria lingüística cuando la parte que no es lingüísticamente autónoma en ninguna de las dos lenguas de la comunidad sí que se puede desenvolver en inglés. Se trata de la profesora de inglés del Centro.

Tras conocer este hecho, decidimos recurrir a una técnica de recolección de datos usada con mucha frecuencia en los estudios de caso y en investigaciones etnográficas, en las

que la observación y los testimonios personales constituyen dos elementos básicos. Es la denominada técnica de observación participante, la cual nos permite incorporar datos de primera mano y completarlos con los obtenidos en la encuesta.

Así pues, ejercimos el rol de participante observante en la entrega de notas de la tutora de tercer curso a la madre de un alumno nigeriano. Nuestro objetivo consistía en conocer las características de la mediación que en ocasiones llevaba a cabo la profesora de inglés y, sobre todo, comprobar si, al fin y al cabo, la ayuda de esta intermediaria lingüística realmente permitía que la comunicación entre tutor y familiar se efectuara de manera efectiva.

Merece la pena comentar que, al tratarse de una observación participante, no registramos ni los diálogos ni las imágenes de la intervención. Sin embargo, en nuestro caso sí que decidimos tomar ciertas notas que completaban una hoja de ruta que habíamos elaborado previamente, ya que nos interesaba poder presentar la información recogida de la manera más precisa posible.

La entrega de notas tuvo lugar día 19 de diciembre de 2019 en el aula donde se imparten la mayor parte de las clases del curso de tercero de primaria del Centro. En esta se encontraban la tutora de tercero, uno de sus alumnos de origen nigeriano, la madre de este (también de origen nigeriano) y la profesora de inglés.

Una semana antes de que se llevara a cabo la entrega de notas, la tutora de tercero solicitó la ayuda de la profesora de inglés del Centro. Una vez que esta le confirmó que podría participar en calidad de intermediaria lingüística, le pidió a la tutora que le transmitiera la información básica que deseaba comunicar a la madre de su alumno. De esta manera, confirmamos que esta profesora, antes de que tuviera lugar la reunión, quería conocer los antecedentes del caso. Así pues, este es el primer indicio que tenemos de que al ejercer el papel de intermediaria lingüística tendía a adoptar ciertas prácticas profesionales propias del mediador cultural o intérprete.

Unas horas antes de que comenzara la entrega de notas, hablamos con esta profesora, con el fin de conocer un poco mejor su perfil profesional. Nos comentó que había vivido en Londres y que, durante años, con el fin de poder pagarse la carrera de Magisterio con la especialidad de inglés, había trabajado de intérprete en una empresa de construcción, a

pesar de no haber recibido ninguna formación en ese ámbito. Asimismo, comentó que su lengua materna era el castellano y que el catalán lo aprendió de mayor, por lo que, a pesar de estar habituada a hablar en esta segunda lengua con la mayor parte de los maestros (incluida la tutora de tercero), se expresaba mejor en su lengua materna.

Justo antes de comenzar la entrevista, la tutora había juntado cuatro mesas, formando así una mesa grande con cuatro sillas alrededor, dos a cada lado. Al comienzo de la entrevista, ella se iba a sentar al lado de su alumno y enfrente de la profesora de inglés, de manera que la madre que no hablaba ni catalán ni castellano podría sentarse al lado de la profesora de inglés y enfrente de su hijo. Sin embargo, la intermediaria lingüística explicó que era preferible que la madre del alumno se situara justo delante de la tutora, ya que ambas eran las principales partes de la comunicación; y que ella, la mediadora, se pondría a un lado. Este comentario fue la segunda prueba que nos permitió comprender que, efectivamente, la intermediaria conocía cómo solían trabajar los intérpretes en las reuniones en las que intervenían.

Seguidamente, antes de que la tutora empezara a hablar, la que ejercía el papel de mediadora se presentó en inglés a la madre nigeriana, le explicó que era la profesora de esta lengua en el Centro y que estaba allí para facilitar la comunicación entre ella y la tutora de su hijo. Además, le preguntó si estaba relajada. Con esto, seguimos presenciando prácticas muy adecuadas por parte de la intermediaria lingüística.

Tras esta pequeña intervención de la profesora de inglés, la tutora empezó a dirigirse en catalán a la madre nigeriana, la lengua que siempre utiliza para comunicarse con sus alumnos y con el resto de los maestros del Centro. Por otra parte, la profesora de inglés interpretó en un inglés prácticamente estándar y la madre respondió en un inglés algo diferente, el que se habla en Nigeria. Asimismo, la intermediaria lingüística comenzó a interpretar en catalán lo que la madre había dicho, pero, pocos minutos después, pasó a usar el castellano y, durante el resto de la entrevista, ya no volvió a hablar en esta primera lengua. La tutora no hizo ningún comentario en relación con este cambio de idioma y prosiguió hablando en catalán. Además, el alumno que se encontraba al lado de su tutora, en alguna ocasión hizo algún comentario en inglés, para dirigirse a su madre o a la profesora de inglés; o en catalán, cuando se dirigía a su tutora.



Gráfico 20. Lenguas utilizadas en la entrega de notas

En relación con la transmisión del mensaje, la tutora, con el fin de facilitar el trabajo de la compañera a la que había solicitado ayuda, habló de manera bastante pausada y procuró no formular oraciones demasiado largas. La profesora de inglés en alguna ocasión tomó alguna nota (otra técnica profesional a la que recurrió), pero no pareció tener problemas para recordar y transmitir lo que había dicho la tutora.

Sin embargo, en este sentido se produjo una excepción, cuyo motivo pareció haber sido el hecho de que la intermediaria lingüística no contaba con el catalán como lengua nativa: la tutora explicó que el día siguiente, su hijo debía llevar “*un gorret de llana*” [un gorrito de lana] para celebrar una fiesta y la profesora de inglés, al oír dicho término, hizo un gesto que expresaba que no lo había entendido. Fue entonces cuando la tutora decidió repetir el sustantivo, pero esta vez eliminando el matiz diminutivo que le había aplicado, y, tras esta aclaración, la profesora lo comprendió y prosiguió con su interpretación.

No obstante, los problemas de comprensión más importantes surgieron entre la profesora de inglés y la madre nigeriana, lo cual suponemos que se debió a que el inglés estándar de la primera era algo diferente al inglés de Nigeria de la segunda. Por este motivo, en varias ocasiones, la intermediaria lingüística usó su propia voz para pedir a la madre que explicara lo que había querido decir, sin que la tutora entendiera lo que estaban comentando entre ellas, pero suponiendo, por los gestos que hacía la profesora, que se debía a que no había entendido lo que la madre había dicho. Además, como consecuencia de esta diferencia dialectal, cuando la madre reformulaba lo que quería decir (porque la profesora de inglés se lo había pedido), a menudo preguntaba “*you get me?*” entre oraciones, a lo que la profesora de inglés normalmente se limitaba a responder asintiendo, para que la madre pudiera proseguir con su explicación.



Asimismo, la profesora de inglés continuamente trataba de reformular las oraciones de la tutora utilizando con frecuencia la tercera persona y, también, para facilitar la comprensión dificultada por las dos variedades dialectales presentes, decidió añadir explicaciones en varias ocasiones, con el fin de que la madre entendiera mejor la información que le estaban dando. Dos ejemplos muy claros en este sentido son los siguientes:

- “Ell fa de leader” [él hace de leader] → “He is a leader, the kids will follow him”
- “Sa darrera quinzena” [la última quincena] → “the last fifteen days”

Por otra parte, la profesora de inglés tendió a utilizar su propia voz durante la reunión, lo cual podríamos decir que se trata de un comportamiento que la alejó de la función no interventiva del intérprete y la acercó a la del mediador. En un momento concreto, la madre preguntó en inglés si podía hacer una pregunta y la mediadora respondió “yes, sure”, sin que la tutora hubiera entendido a qué estaba respondiendo.

Otro ejemplo tiene que ver con un momento en el que la madre hizo una larga enumeración de nombres propios y, a la hora de interpretar, la profesora de inglés explicó a la tutora “ha mencionado a Amanda y no sé a quién más”. Asimismo, por poner otro ejemplo, cuando la tutora explicó que su alumno había aprobado todas las asignaturas excepto Ciencias Sociales, la profesora, antes de interpretar esta parte, añadió “*look, this is very good news*”, a lo que le siguió “*he has only failed one subject*”. Esto indica que la intermediaria lingüística no se molestó en disimular la empatía que sentía por la madre, ya que trataba de transmitirle la información de la manera más suave posible, aunque el tono de la tutora hubiera podido sonar algo más brusco.

Sin embargo, hubo unos minutos en los que la voz propia de la mediadora se hizo extremadamente evidente. Se trata de cuando la tutora explicó que el alumno tenía un 9 en la asignatura de inglés y la madre se extrañó de que fuera una nota tan alta comparada con el resto de las calificaciones que ha obtenido su hijo. Fue entonces cuando la profesora de inglés intervino para explicar que ella era quien había puesto esa nota porque el nivel de inglés de su hijo era muy bueno.

Por consiguiente, podemos concluir que, en algunos casos, resulta muy evidente que la profesora de inglés ya cuenta con ciertos conocimientos previos de lo que implica mediar/interpretar. Sin embargo, ello no le impide desligarse de su función vehicular para

intervenir en la comunicación con el fin de ofrecer su propia opinión sobre algún aspecto de la conversación, aunque habitualmente use su propia voz para resolver algún problema lingüístico. Además, por lo que respecta al mensaje que debe interpretar, no siempre transmite absolutamente todo lo que se ha dicho y tiende a evitar hacer una traducción literal, ya que a menudo utiliza las técnicas de reformulación y explicación. Asimismo, cabe destacar que, en los 15 minutos que duró la entrevista, no surgió ningún problema de carácter cultural.

A la hora de analizar los puntos más importantes del trabajo realizado por la profesora de inglés, ante todo podemos confirmar que la mediación que presenciamos a través de nuestro rol de participante observante permitió, sin duda alguna, que la comunicación entre las diferentes partes se desarrollara de una manera efectiva. Por otra parte, podemos sostener que la intermediaria lingüística se decantó hacia un papel más interventivo y creativo (propio del mediador intercultural) y no tanto hacia uno puramente vehicular (propio del intérprete). Sin embargo, podemos afirmar que esta tendencia interventiva propia de los mediadores no responde a la tan común necesidad de aclaración de problemas culturales, ya que no se produjo ninguna interferencia de esta índole. Por ello, pensamos que disminuir en cierta medida la voz propia de la intermediaria lingüística no habría supuesto ningún inconveniente.

## 5. CONCLUSIONES

Al comienzo de la investigación se han planteado dos objetivos que, una vez obtenidos los resultados del análisis y la interpretación de los datos, podemos afirmar haber alcanzado.

Por un lado, pretendíamos conocer cuáles son las demandas de traducción e interpretación que genera la población inmigrante de las Islas Baleares en el ámbito educativo, especialmente el colectivo de Son Gotleu. En este sentido, hemos podido verificar que un servicio de mediación intercultural-interpretación de una notable variedad de idiomas y dialectos es muy necesario en los centros educativos de dicho barrio, principalmente para cumplir una función vehicular en aquellas reuniones que deben celebrar los maestros con los familiares de sus alumnos. Si bien en algunos casos también existen barreras lingüísticas entre los docentes y sus propios alumnos, en este sentido hemos podido confirmar que la demanda de interpretación es menor, puesto que el colectivo infantil suele tener una mayor facilidad para adaptarse a la lengua y cultura de llegada.

Asimismo, nos ha llamado la atención el hecho de que también exista una demanda de traducción, pero que esta sea bastante escasa si la comparamos con la de interpretación. Principalmente se trata de una pequeña necesidad de traducción de notas o informes que presenta solamente un número reducido de maestros (por ej. comunicación de diagnósticos, detección de necesidades educativas y derivación a servicios sanitarios).

Por otro lado, nos interesaba determinar hasta qué punto se satisfacen las necesidades lingüísticas en el CEIP Joan Capó de Son Gotleu. Así, nos percatamos de que existen tres perfiles distintos que a menudo desempeñan esa función vehicular tan necesaria: los mediadores-intérpretes profesionales, los familiares/amigos que cuentan con conocimientos lingüísticos de las lenguas de ambas partes, y la profesora de inglés del Centro. Con esto, hemos podido comprobar que no nos equivocábamos al suponer al comienzo del trabajo que nos encontraríamos sobre todo con el perfil del mediador cultural, aunque también con estas otras figuras que en ocasiones pueden desempeñar la misma función de puente.

Sin embargo, estos tres perfiles no logran satisfacer las necesidades lingüísticas en la misma medida. El mediador-intérprete profesional es quien ofrece para el personal docente un mayor nivel de fiabilidad, ya que todos los maestros del Centro aseguraron

que siempre habían quedado satisfechos con su servicio y la mayoría pensaba que lograba hacer llegar a sus interlocutores toda la información que les habían querido transmitir. En el segundo lugar de la escala de fiabilidad se encontraría la profesora de inglés del Centro, que dispone de conocimientos y experiencia en el mundo de la interpretación.

No obstante, resulta curioso el hecho de que el perfil del familiar o amigo que dispone de conocimientos de ambas lenguas sea el más solicitado, pero también el que presenta un menor grado de satisfacción, ya que no siempre logra cubrir las necesidades lingüísticas de ambas partes. No obstante, este tipo de ayuda es bastante accesible y no parece haber creado nunca ningún problema ni malentendido importante.

Para terminar, es preciso señalar que el análisis de los datos recogidos a través de la encuesta y observación participante solamente nos han permitido presentar una muestra reducida de la situación actual del barrio de Son Gotleu, por lo que estos resultados no se pueden considerar definitivos en todo el ámbito educativo del barrio. Por ello, con el fin de crear un retrato más real de este panorama, se debería llevar a cabo un estudio más amplio que incluyera al resto de centros educativos situados en Son Gotleu y, además, se planteara la obtención de datos de primera mano por parte de los traductores y mediadores-intérpretes que trabajan en dicho barrio. De esta manera, se podrían obtener datos que permitieran contrastar los obtenidos en este estudio de caso y comprobar si pueden ser extrapolados y si coinciden con los de otras poblaciones de características similares.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Arumí Ribas, Marta. 2017. "The Fuzzy Boundary between the Roles of Interpreter and Mediator in the Public Services in Catalonia: Analysis of Interviews and Interpreter-Mediated Interactions in the Health and Educational Context." *Across Languages and Cultures* 18, no. 2: 195–218.
- Arumí, Marta, Carmen Bestué, Sofía García Beyaert, Anna Gil-Bardají, Jacqueline Minett, Liudmila Onos, Begoña Ruiz de Infante, Xus Ugarte, y Mireia Vargas Urpi. 2011. *Comunicar En La Diversitat. Intèrprets, Traductors i Mediadors Als Serveis Públics*, coord. Linguamón - Casa de les Llengües.
- Barbolla Diz, Cristina, Nuria Benavente Martínez, Tamara López Barrera, Cristina Martín de Almagro Gómez, Lucía Perlado Sotodosos, y Carme Serrano de Luca. 2010. "Investigación Etnográfica, Métodos de Investigación Educativa en Ed. Especial"
- Equip de Gestió de la Diversitat Cultural. 2018. "La Població de Palma per Nacionalitat i Sexe. Dades a 1-1-2018".
- Foulquié Rubio, Ana Isabel, Mireia Vargas Urpi, y María Magdalena Fernández Pérez. 2018. *Panorama de La Traducción y La Interpretación En Los Servicios Públicos Españoles Una Década de Cambios, Retos y Oportunidades*. Granada: Editorial Comares.
- Foulquié Rubio, Ana Isabel, y Isabel Abril Martí. 2013. "The Role of the Interpreter in Educational Settings. Interpreter, Cultural Mediator or Both?". *Interpreting in a Changing Landscape. Selected Papers from Critical Link 6*: 203–21.
- Fundación BBVA. 2009. "La Población de Illes Balears." En *Cuadernos Fundación BBVA*. Madrid: Fundación BBVA.
- Hale, Sandra, y Jemina Napier. 2013. *Research Methods in Interpreting*. Londres: Bloomsbury Publishing Plc,
- Instituto Nacional de Estadística. 2019. "Cifras de Población a 1 de enero de 2019, Estadística de Migraciones".
- Izquierdo, Antonio. 2011. "La Inmigración En España Durante La Primera Década Del Siglo XXI." En *Infancia, Juventud y Migraciones. Una Mirada Para La Cooperación Internacional*, 127–30. Madrid: Fundación Carolina.
- López Pérez, Rafael. 2015. "Proxémica Entre Culturas. Club Lenguaje No Verbal." <https://www.comportamientonoverbal.com/clublenguajenoverbal/proxemica-entre-culturas-club-lenguaje-no-verbal/>.
- Ministerio de Educación y Formación Profesional. 2018. "Datos y Cifras Curso Escolar 2018/2019".

- Ruiz Mezcuca, Aurora, y Elena Soria López. 2016. “La Interpretación Social y La Mediación Intercultural En El Ámbito Escolar. Un Estudio Exploratorio Sobre Las Necesidades de Interpretación En La Ciudad de Córdoba.” *Sendebarr* 27: 51–71.
- Salvà Tomàs, Pere A. 2018. “De Turistas a Residentes: Los Inmigrantes No Laborales En Las Islas Baleares.” En *Turismo Residencial. Nuevos Estilos de Vida: De Turistas a Residentes*, ed. Tomás Mazón, 31–44. Alicante: Publicacions de la Universitat d’Alacant.
- San Martín Prado, Alba María. 2016. “Claves Culturales de Pacientes Africanos Francófonos Para El Personal Sanitario”. Trabajo fin de master. Universidad de Alcalá.
- Ugarte Ballester, Xus, y Mireia Vargas-Urpi. 2018. “La Interpretación En Los Servicios Públicos En Catalunya y En Las Illes Balears.” En *Panorama de La Traducción y La Interpretación En Los Servicios Públicos Españoles: Una Década de Cambios, Retos y Oportunidades*, ed. Ana-Isabel Foulquié-Rubio, Mireia Vargas-Urpi, y Magdalena Fernández Pérez, 47–64. Granada: Editorial Comares.
- Vargas-Urpi, Mireia, y Marta Arumí Ribas. 2014. “Estrategias de Interpretación En Los Servicios Públicos En El Ámbito Educativo: Estudio de Caso En La Combinación Chino-Catalán.” *InTRAlinea* 16. <http://www.intralinea.org/archive/article/2040>
- Vecina Merchante, Carlos. 2007. “La Utopía de La Interculturalidad, El Caso Del Barrio de Son Gotleu.” *Aposta: Revista de Ciencias Sociales*, 33.
- Vecina Merchante, Carlos. 2010. “El Barrio de Son Gotleu y Su Representación Social.” *Aposta: Revista de Ciencias Sociales*, 45.
- Vidaña, Luis. 2018. “Les Alternatives Dels Plans d’innovació Educativa a La Integració de l’alumnat Estranger.” En *Anuari de l’educació de Les Illes Balears 2018*, 92–111.
- Vidaña, Luis. 2019. “L’alumnat Estranger Present Al Sistema Educatiu de Les Illes Balears , Característiques i Comparació Dels Resultats Acadèmics En Relació Amb l’ Alumnat Espanyol.” En *Anuari de l’educació de Les Illes Balears 2019*, 190–208.
- Vives-Miró, Sònia, Onofre Rullan, y Jesús González Pérez. 2018. *Geografías de La Desposesión de Vivienda a Través de La Crisis. Los Deshaucios Marca Palma*. Barcelona: Icaria editorial.
- Winston, Elizabeth A. 2015. “Educational Interpreting.” *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, ed. Franz Pöchhacker, 130-135. Londres: Routledge.

## 7. ANEXOS

### 7.1. ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE DEL CEIP JOAN CAPÓ

#### Encuesta dirigida al personal docente del CEIP

#### Joan Capó de Palma

Esta encuesta forma parte de un Trabajo de Fin de Grado llevado a cabo por una alumna de cuarto curso del grado en Traducción e Interpretación de la Universidad de Salamanca. Se trata de un estudio sobre la traducción, interpretación y mediación intercultural en el ámbito educativo del barrio de Son Gotleu de Palma.

El objetivo de esta encuesta es analizar la perspectiva de los profesores participantes en las interacciones comunicativas con aquellos alumnos o familiares de estos que no dominan ni el catalán ni el castellano.

Agradecemos su colaboración y le garantizamos que los datos aportados en esta encuesta serán tratados de manera confidencial. Al completar las preguntas, automáticamente está dando su consentimiento informado para que nosotros podamos analizar los datos que nos proporciona.

#### DATOS PERSONALES

##### 1. Sexo

*Marca solo un óvalo.*

Hombre

Mujer

##### 2. Edad

*Marca solo un óvalo.*

De 20 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a 50 años

De 51 a 60 años

Más de 60 años

3. País de origen

---

4. Provincia/ciudad de origen

---

5. Años de ejercicio de la profesión

*Marca solo un óvalo.*

- Menosde 1 año
- Entre 1 y 5 años
- Entre 6 y 10 años
- Entre 11 y 15 años
- Entre 16 y 20 años
- Entre 21 y 25 años
- Entre 26 y 30 años
- Más de 30 años



## 6. Idiomas que conoce

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy poco	Regular	Bien	Muy bien	Nativo/Bilingüe
Catalán	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Castellano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inglés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Francés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alemán	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rumano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Árabe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## INTERACCIONES COMUNICATIVAS

7. ¿Tiene usted problemas para comunicarse con los alumnos que no dominan ni el catalán ni el castellano?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

8. ¿Tiene problemas para comunicarse con las familias de los alumnos que no dominan ni el catalán ni el castellano?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

9. ¿Cómo se comunica usted con los usuarios que no son lingüísticamente autónomos en catalán o en castellano?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- En castellano y/o catalán simplificado
- En inglés
- A través de material informático
- Mediante gestos
- Mediante dibujos o notas
- A través de mediadores-intérpretes
- A través de familiares y/o amigos
- Otros

10. Cuando se encuentra con un usuario que cuenta con un dominio limitado del castellano o del catalán:

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Me desespero, no sé qué hacer
- Prefiero arreglármelas yo solo/a
- Aviso a la dirección/jefatura de estudios del Centro
- Solicito la ayuda de un mediador-intérprete profesional
- Aviso al alumno para que venga acompañado de un familiar y/o amigo que sepa castellano o catalán
- Solicito la ayuda de personas que trabajan voluntariamente de mediadores-intérpretes
- Otro

11. Cuando solicita la ayuda de un mediador-intérprete, ¿le explica los antecedentes del caso?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- A veces

12. ¿Mantiene relación con el mediador-intérprete después de la entrevista?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- A veces

13. Cuando ha recurrido a familiares/amigos, ¿ha quedado satisfecho con el resultado?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- A veces

14. Cuando ha recurrido a familiares/amigos, ¿cree que han traducido TODO lo que usted ha dicho a su interlocutor?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- No lo sé

15. Cuando ha recurrido a un intérprete-mediador, ¿ha quedado satisfecho con el resultado?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

16. Cuando ha recurrido a un intérprete-mediador, ¿cree que ha traducido TODO lo que usted ha dicho a su interlocutor?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No  
 No lo sé

17. Las dificultades en la comunicación con los alumnos o sus familias son, en general, consecuencia de problemas

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Lingüísticos  
 Culturales  
 De funcionamiento de los servicios  
 Otro

18. Cuando puede contar con la ayuda de un mediador-intérprete profesional, ¿le ayuda en otras tareas además de la interpretación puramente lingüística?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

19. Si ha respondido "sí" en la pregunta anterior, ¿en qué otras tareas le ayuda además de la interpretación puramente lingüística?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Rellenar papeles  
 Llamar por teléfono  
 Aportar información de carácter cultural o de otro tipo con el fin de aclarar dudas que pueden surgir en la comunicación  
 Otras tareas

20. ¿Alguna vez una mala interpretación del mediador-intérprete ha afectado negativamente al servicio ofrecido al alumno o familiar?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

21. Si ha respondido “sí” en la pregunta anterior, ¿por qué ha afectado negativamente? ¿podría poner un ejemplo?

---

---

---

---

---

22. Si puede contar con la ayuda de un mediador-intérprete profesional, ¿qué prefiere?

*Marca solo un óvalo.*

Intérprete de origen español que conozca el idioma del usuario

Intérprete de origen extranjero que comparta la lengua materna con el usuario y que sepa catalán o castellano

Indiferente

23. En relación con la pregunta anterior, ¿podría explicar por qué?

---

---

---

---

---

24. Si puede contar con la ayuda de un mediador-intérprete profesional, ¿tiene alguna preferencia?

*Marca solo un óvalo.*

- Hombre
- Mujer
- El sexo del mediador-intérprete me es indiferente

25. Si has respondido “hombre” o “mujer” en la pregunta anterior, ¿a qué se debe?

---

---

---

---

---

26. Cuando le ayuda un mediador-intérprete, ¿le da a usted explicaciones sobre la cultura del país de origen?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- A veces

27. ¿Alguna vez ha tenido la sensación de que el mediador-intérprete se ha puesto de parte de alguno de los participantes durante la entrevista?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí, de mi parte
- Sí, de parte del alumno o familiar
- No, siempre se ha mantenido imparcial

28. Si ha respondido “sí” en la pregunta anterior ¿podría poner algún ejemplo?

---

---

---

---

---

---

29. ¿Alguna vez se ha encontrado con un mediador-intérprete que no habla la misma lengua o dialecto que el alumno o familiar por el que lo había solicitado?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

30. Si ha respondido “sí” en la pregunta anterior, ¿qué hizo en ese caso?

---

---

---

---

---

---

31. ¿Alguna vez se ha encontrado con un alumno o familiar que habla un idioma para el cual no se disponen mediadores-intérpretes?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

32. Si ha respondido “sí” en la pregunta anterior, ¿recuerda de qué idioma se trataba?

---

33. ¿Qué soluciones daría para mejorar la comunicación de los profesores con los alumnos o familiares que no hablan ninguna de las dos lenguas oficiales de las Islas Baleares?

---

---

---

---

---

34. ¿Alguna vez ha necesitado un servicio de traducción (traducción de notas, informes u otros documentos escritos)?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

35. Si ha respondido “sí” en la pregunta anterior, ¿podría poner un ejemplo?

---

36. ¿Sabía que existe un servicio de interpretación-mediación vía telefónica que ofrece una amplia gama de idiomas y que el CEIP Joan Capó podría solicitar?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

37. Si ha respondido “no” en la pregunta anterior, ¿lo habría solicitado de haberlo sabido?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No



38. ¿Conoce la diferencia entre un intérprete y un mediador intercultural?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

39. En el caso de haber respondido “sí” en la pregunta anterior, si pudiera elegir uno de los dos para que le ayudara a comunicarse con un alumno o familiar que no habla catalán o castellano, ¿cuál preferiría?

*Marca solo un óvalo.*

Intérprete

Mediador intercultural

Me es indiferente

40. ¿Desea comentar algún aspecto relacionado con el tema que no se haya tratado en las preguntas anteriores?

---

---

---

---

---

**¡Muchas gracias!**

Muchas gracias por invertir parte de su tiempo en responder a esta encuesta. A modo de agradecimiento, una vez concluido el estudio sobre la traducción, interpretación y mediación intercultural en el ámbito educativo del barrio de Son Gotleu, pondremos a disposición del Centro los resultados obtenidos.

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## 7.2. NOTAS DE LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

(Se han eliminado todos los datos personales de los participantes para preservar su privacidad).

Elementos en los que centraré mi observación durante la entrevista:

- LOS ROLES EN LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA (del mediador/intérprete, de los demás participantes): ¿Cómo se inicia la entrevista? ¿Hay presentaciones? ¿Quién se encarga de distribuir los turnos de palabra? ¿La profesora de inglés se limita a ofrecer una función vehicular o interviene en la conversación? (¿usa su propia voz?). Si interviene, ¿cómo y por qué motivo (para añadir cosas, para explicar algún problema surgido en la interacción, para dar su opinión, para aconsejar a las partes, etc.)?
- LA TRANSMISIÓN DEL MENSAJE: ¿Se interpreta todo el contenido o se hace un resumen? (por ej. solo de las ideas principales); ¿Literalidad o reformulación de los contenidos de la interacción? (¿uso de la 1ª o 3ª persona?) ¿Se mantiene el registro? ¿Surgen problemas lingüísticos derivados del uso del idioma extranjero (acento, uso de lengua vehicular vs. lengua materna, expresiones idiomáticas, vocabulario técnico que requiere explicación, etc.), ¿cómo se resuelven?
- LOS ASPECTOS CULTURALES: ¿Surgen problemas de carácter cultural? ¿Quién los plantea y cómo se resuelven?

FECHA: 19 de diciembre

OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN: entrega de notas

PARTICIPANTES:

- Tutora
- Madre nigeriana
- Profesora de inglés
- Alumno nigeriano (apenas interviene)

NOTAS:

- Al principio la profesora de inglés se presenta, explica quién es, qué hace allí y le pregunta a la madre nigeriana si está relajada.

- La tutora habla en catalán.  
La profesora de inglés habla en inglés estándar con la madre y empieza usando el catalán con la tutora, pero pronto pasa al castellano.  
La madre nigeriana habla inglés de Nigeria.  
El alumno nigeriano habla catalán e inglés de Nigeria.
- La tutora habla de manera pausada, no formula oraciones largas.
- La profesora de inglés realiza muchas explicaciones para facilitar la comprensión de la madre nigeriana. REFORMULA, no es nada literal, y a veces da su opinión.
  - *Ell fa de leader – He’s a leader, the kids will follow him.*
  - *Sa darrera quinzena – the last 15 days.*
  - *Ha aprovat tot excepte Ciències Socials – Look, this is very good news, he has only failed one subject.*
- La profesora de inglés a veces convierte el estilo indirecto en directo.
  - *És important que li demanis què ha passat a l’escola – It’s important you ask him “what has happened at school?”.*
- La profesora de inglés a veces habla en 3ª persona (no siempre, mezcla).
  - *A vegades no fa els deures – she thinks that sometimes he doesn’t do the homework.*
- La profesora de inglés interviene, usa la 1ª persona cuando la tutora dice que su alumno tiene un 9 en inglés. La madre se extraña de que sea una nota tan alta y entonces ella explica que el nivel de inglés de su hijo es muy bueno.
- En una ocasión la profesora de inglés no entiende lo que ha dicho la tutora (“*demà XXX ha de portar un gorret de llana*”).
- En varias ocasiones la profesora de inglés no termina de entender lo que dice la madre nigeriana. Por eso, le pide que reformule algunas oraciones (sin decir nada a la tutora).  
La madre nigeriana tiende a repetir “*you get me?*” para asegurarse de que la profesora de inglés la entiende.
- La madre nigeriana dice “*Can I ask a question?*” y la profesora de inglés responde “*yes, sure*”. La tutora no entiende lo que dicen.
- La profesora de inglés explica a la tutora “ha mencionado a Amanda y no sé a quién más” (la madre nigeriana había hecho una enumeración bastante larga).