

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA  
FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN  
Trabajo de Fin de Grado

# **BARRERAS LINGÜÍSTICAS EN LA TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Asociación Salamanca Acoge: Estudio de un caso

Alumna: Isabel Fernández Palacio  
Tutora: M<sup>a</sup> Cristina Valderrey Reñones

Salamanca, 2017

## **Resumen**

El desplazamiento de personas con distintas lenguas y culturas constituye actualmente uno de los principales fenómenos de la sociedad. Por eso, y para que se establezca una comunicación eficaz entre los extranjeros y los habitantes de un país, se necesita una serie de profesionales que actúen de intermediarios. Dentro de esta actividad se enmarca la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Sin embargo, y a pesar de la evidente necesidad de este tipo de profesionales, son las asociaciones y ONG las que se ven obligadas a cubrir estos servicios.

El presente estudio aborda el problema de las barreras lingüísticas que se generan entre las asociaciones que ofrecen el servicio y los usuarios que lo demandan. De esta forma, el análisis de un caso en concreto nos demuestra la veracidad de las hipótesis planteadas en la revisión bibliográfica y constituye otra muestra más del alcance del problema. Mediante la participación en la Asociación Salamanca Acoge, se pudo comprobar cómo la falta de profesionalización repercute directamente en las situaciones comunicativas. Así, tanto el estudio teórico como la fase práctica desembocan en una serie de propuestas que tienen como objetivo dirigirnos hacia una situación en la que se responda de manera eficaz a una realidad cada vez más urgente.

**Palabras clave:** Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, inmigración, mediación, barrera lingüística

## **Résumé**

Le déplacement de personnes avec des langues et des cultures différentes constitue actuellement un des principaux phénomènes sociaux. C'est pour cela que des professionnels qui travaillent comme intermédiaires sont nécessaires, pour qu'ils établissent une communication efficace entre les étrangers et les habitants d'un pays.

C'est dans ce contexte que l'on trouve la Traduction et Interprétation de Service Public. Cependant, et malgré la nécessité évidente de ce type de professionnels, ce sont les associations et les ONG qui se chargent de fournir ce service.

Cette étude expose la question des barrières linguistiques générées entre les associations qui offrent le service et les usagers qui le demandent. L'analyse d'un cas particulier

démontre la véracité des hypothèses de la révision bibliographique et prouve la portée du problème. Ainsi, la participation dans l'Association Salamanca Acoge en 2017, confirme que le manque de professionnalisation a un impact direct sur les situations de communication. Finalement, l'étude théorique et la phase pratique débouchent sur une série de propositions qui ont pour but de se diriger vers une situation dans laquelle cette réalité de plus en plus urgente ait une réponse efficace.

**Mots clé:** Traduction et Interprétation de Service Public, Immigration, Médiation, Barrière linguistique

## Índice

1. Introducción .....	2
2. Fase teórica: Acercamiento histórico.....	6
2.1 Problemática de la Traducción e Interpretación y mediación en los Servicios Públicos ....	6
2.2 Respuestas de los distintos países frente a la problemática .....	10
2.2.1 Respuesta internacional: modelo de clasificación de Ozolins .....	10
2.2.2 Respuesta nacional: el caso de España .....	13
3. Fase práctica: estudio de un caso. Asociación Salamanca Acoge .....	17
3.1 Estudio de la población extranjera en Salamanca .....	17
3.2 Asociación Salamanca Acoge: análisis externo .....	19
3.3 Asociación Salamanca Acoge: análisis interno.....	23
3.3.1 Observación, participación y encuentros.....	23
3.3.2 Encuesta .....	24
4. Análisis de resultados: valoración y propuestas .....	27
5. Conclusión .....	30
6. Bibliografía .....	32
7. Anexos .....	34

## Introducción

La globalización y las crisis migratorias son fenómenos que están produciendo un flujo constante de personas con distintas lenguas y culturas. Por ello, para superar las barreras lingüísticas que se generan en estas relaciones humanas cada vez más frecuentes, es necesario el desarrollo de nuevas iniciativas. Estas implican el trabajo de una serie de intermediarios lingüísticos que sirvan de enlace, y que estén preparados para afrontar todas las problemáticas que acompañan a dicha actividad. Nuestro papel como traductores e intérpretes es, por tanto, formarnos en este ámbito y saber solventar todas las cuestiones que se nos presentan en un intercambio cultural. Por otra parte, y como una necesidad más reciente, debemos asumir la responsabilidad de responder correctamente a dichas necesidades y de esforzarnos en un ejercicio de visibilización. A través de unos principios éticos comunes y de nuestra formación, hemos de incidir en la importancia de nuestro papel en la sociedad ahora más que nunca, y luchar por que se establezcan unos procedimientos adecuados y seguros para poder recibir y comunicarnos satisfactoriamente con las personas que se desplazan a nuestro país.

Cumplimos pues, con una labor social que la sociedad demanda, pero que al mismo tiempo no reconoce. Como desarrollaremos a lo largo de este trabajo, este campo de la traducción e interpretación ha estado presente históricamente desde siempre, pero sólo en los últimos años se está empezando a considerar como ámbito propiamente dicho. Esto suscita una serie de debates en medio de los cuales nos encontramos, que trataremos en apartados posteriores, que entorpecen nuestra actividad y que en muchas ocasiones nos hacen perder de vista lo esencial: el factor humano.

El presente trabajo pretende, a través de la revisión de la trayectoria de diversos países y de España en este contexto, denunciar la situación que vivimos actualmente. Con el estudio de un caso en concreto comprobaremos si toda la teoría que se recoge en torno a nuestro país se refleja en la práctica real. Además, la participación activa en una asociación de inmigrantes nos permitirá analizar más de cerca las características del intercambio cultural del que venimos hablando, así como las consecuencias que la falta de profesionalización puede acarrear.

Otro de los objetivos es colaborar en ese ejercicio de visibilización. Esto constituye otra forma de respuesta a la problemática a la que nos enfrentamos actualmente, esencial y

necesaria para obtener un mayor reconocimiento. Al fin y al cabo, la profesión de traductor e intérprete consiste en ayudar a dos partes a comunicarse, y debemos tener siempre presente que una mala decisión puede tener repercusiones nefastas sobre las personas.

Por último, y como dice Valero (2004, p.33), "empiezan a sobrar datos y a faltar acciones". Es cierto que los datos empíricos y su análisis son totalmente necesarios para encontrar los aspectos en los que existen carencias y para detectar los fallos cometidos en el pasado. Sin embargo, ya contamos con suficiente documentación sobre la traducción e interpretación en los servicios públicos, como se podrá apreciar en la revisión bibliográfica, y lo que se requiere ahora son nuevas propuestas que suplan esas carencias y corrijan esos fallos. Hay que ser conscientes de que el apoyo y la financiación estatal son un elemento primordial, pero puede que hasta ahora los planteamientos se hayan centrado más en cómo aunar la formación desde el punto de vista educativo, que en cómo realizar un cambio en el mundo laboral. Desde nuestra perspectiva, las competencias adquiridas a lo largo de la carrera de Traducción e Interpretación bastan para saber cumplir con esta labor social. Además de lo meramente lingüístico, la conciencia de la diversidad cultural, la empatía con los otros, o la sensibilidad a la hora de comunicar son características que están presentes, aunque a veces de forma indirecta, en todas las asignaturas que se imparten, y que se tratan de inculcar y de fijar de una manera u otra. Está claro que siempre podemos ampliar nuestros conocimientos y especializarnos, pero poner el foco sobre el trabajo durante el proceso de formación y no sobre el después, deja de lado el verdadero origen de nuestra invisibilidad como profesionales.

Respecto a la metodología, y como en cualquier estudio de campo, es necesario un procedimiento que nos lleve del punto de partida teórico a la conclusión final, habiendo pasado por el proceso práctico. En este caso se trata del análisis aislado de un fenómeno social, la inmigración, limitado geográficamente al municipio de Salamanca, y de su relación con nuestro ámbito de formación, los idiomas. El estudio analizará la forma en que las asociaciones de inmigrantes se enfrentan a las barreras lingüísticas generadas entre usuarios y trabajadores, y cómo las superan. A pesar de que se trata de una investigación que no deja de estar ligada a los estudios sociales, debe subrayarse el idioma como parámetro que medirá las situaciones que se dan, y que se tendrá en cuenta a la hora de sacar conclusiones. Otra cuestión que hay que tener en cuenta es la

necesidad de adaptación a la realidad que analizamos, que siempre puede estar sujeta a cambios. Así, algunas propuestas iniciales del estudio tuvieron que modificarse para alcanzar el objetivo satisfactoriamente.

El proceso para llegar a dicho objetivo siguió una serie de fases. En primer lugar, es necesaria una fase de documentación exhaustiva y una revisión bibliográfica para situarnos en el momento actual. Ya que es un tema que está en continua evolución, hay que tener en cuenta los últimos estudios y publicaciones. Esto englobará la fase teórica, y constituirá el punto de partida que se retomará al final en un ejercicio de comparación. En este caso, desarrollaremos un marco teórico sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y sobre mediación que abarque más allá de nuestras fronteras. De esta forma, se expondrán una serie de referentes internacionales con los que comparar la situación española, y sus respectivos marcos legales.

A continuación, llega la fase práctica. Como se trata de una cuestión muy específica (¿Cómo superan las asociaciones de inmigrantes de Salamanca las barreras lingüísticas al recibir extranjeros que no hablan español?), tenemos que delimitar el objeto de estudio. Como se justificará más adelante, al principio del trabajo se planteó algo mucho más concreto: extranjeros francófonos residentes en Salamanca que no hablen español. Sin embargo, al empezar con el procedimiento, hubo que rectificar y ampliar este sector de la población para que incluyese a todos los inmigrantes, sin importar su nacionalidad y, por ende, su lengua materna (siempre que no fueran hispanohablantes). Una vez establecido el quién, se nos presenta el cómo. Tras una búsqueda en Internet, una asociación nos abrió sus puertas, permitiéndonos recabar de primera mano los datos que nos interesaban.

Dentro de esta fase cabe distinguir entonces dos "subfases". Una primera de contacto con la asociación desde fuera, que consistió en un análisis de su página web y de una primera impresión al local; y una segunda de trabajo más dinámico en el que hubo una implicación más personal desde dentro. Esta última fase combina la observación y la participación en algunas de sus actividades, así como la elaboración de una encuesta que se entregó después a sus trabajadores. Esta no constituye el único instrumento de valoración, pues los resultados de la encuesta se sopesarán con los datos obtenidos de las otras fases del estudio.

Por último, la fase de documentación y la de observación y participación se dirige hacia una posterior de reflexión, con su consiguiente valoración. ¿Es este caso práctico un reflejo de todas las premisas que se plantean en los estudios de traducción social? ¿Supera esta asociación de inmigrantes las barreras lingüísticas entre varias culturas? Esta reflexión permitirá no sólo extraer una conclusión de los datos y hechos objetivos recabados, sino aportar nuevas propuestas derivadas del conocimiento más profundo de la situación actual. El alcance de nuestras acciones en la sociedad puede llegar a ser de gran envergadura, pero "sobre el papel" puede parecer menor. En este sentido, un caso práctico real es la mejor prueba que puede haber para experimentar el calado de nuestra actividad. Ahora bien, en ningún caso podrán extraerse otras conclusiones que las expuestas al fin de este trabajo ni extrapolarse a otros contextos, puesto que se deducirán de casos aislados muy particulares y analizados desde una perspectiva esencialmente lingüística.



## **2. Fase teórica: Acercamiento histórico**

Como se introduce en el apartado anterior, una primera fase de revisión bibliográfica permitirá que nos situemos en el contexto actual. En ésta se presentarán las distintas caras de la problemática que suscita la profesión desde una perspectiva histórica, y las teorías o reflexiones de los autores más relevantes en este ámbito. A continuación, se realizará un recorrido por los distintos países en el que se detallará la respuesta de cada uno frente a dicha problemática, y en el que se detallará el marco legal que lo respalda. Finalmente, se hará lo mismo para el caso de España.

### **2.1 Problemática de la Traducción e Interpretación y mediación en los Servicios Públicos**

Una de las principales características de la sociedad actual, fruto de la globalización y de los cada vez más numerosos flujos migratorios, es, sin duda, la multiculturalidad. A pesar de que la figura de un intermediario lingüístico y/o cultural se presente entonces como una necesidad creciente, la realidad es que se trata de una de las más infravaloradas y descuidadas de la actualidad en España.

Su origen se remonta a los grandes movimientos poblacionales de los siglos XX y XXI, de los que nació la necesidad de una persona que actuara de puente entre aquellos que llegaban y los que estaban. Sin embargo, al tratarse de una actividad relativamente reciente, su papel está desdibujado en la sociedad y, dentro del mundo de la traducción e interpretación, hay quienes no lo consideran como una especialidad. Este debate en torno al "mediador/traductor/intérprete de los servicios públicos/comunitario/social", su denominación, su distinción y su función, se comenzó a plantear hace ya más dos décadas de la mano de autores como Gentile (1997) u Ozolins (2000). A continuación, veremos lo que cada uno de estos tres debates suscita y conlleva, comparando finalmente la respuesta de España a esta problemática con la de otros países.

La primera cuestión que nos desvela este "caos" es la denominación de esta profesión. Al tratarse de una actividad poco definida y de un terreno multidisciplinar emergente, especialmente si nos referimos a su marco legal, no existe un consenso a nivel nacional, ni mucho menos entre los distintos países. Hay quienes adjudican la tarea de facilitar la comunicación entre dos partes a "mediadores lingüísticos" o a "mediadores culturales", y quienes la hacen recaer sobre los intérpretes. Respecto a estos últimos, Ozolins (2000, p.29) presenta en su artículo sobre el espectro de respuesta de los países la cantidad de denominaciones que puede recibir la actividad desempeñada: «The fragmentation is also

noticeable in the terminology used to describe the field —'community' interpreting, 'dialogue' interpreting, 'cultural' interpreting or 'ad hoc' interpreting, or even 'escort' interpreting (...).»<sup>1</sup>

En España tampoco existe un acuerdo respecto a la denominación. Aunque se aprecia últimamente una cierta tendencia hacia «interpretación en los Servicios Públicos (SSPP)», podemos comprobar a lo largo de un mismo artículo de Valero (2004) cómo se refiere a ello como «comunicación intercultural» o «mediación entre lenguas y culturas», encontrando otras posibilidades como «mediación intercultural» o «mediación social». Las asignaturas que se imparten en las universidades españolas tampoco parecen haber llegado a un consenso, pues mientras la Universidad de Alcalá o de Granada optan por «Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos», la de Valladolid se decanta por «Interpretación Social». También es frecuente la denominación de «Interpretación Comunitaria». La recopilación bibliográfica de Valero y Sales (2006) también es muy ilustrativa en este sentido, pues a lo largo del listado de obras pueden verse las distintas denominaciones.

Esta falta de consenso ya desde su forma, revela la falta de consenso en el fondo, y Ozolins (2000, p.30) lo señala como uno de los problemas que impiden la coherencia dentro de la profesión:

«Only when there is common ground among the various interpreters, and that common ground is recognized as interpreting -without evaluative adjectives, but with recognition of various specialities, as in any other profession, will a sense of coherent profession be achievable»<sup>2</sup>

Este tema también ha sido abordado en numerosas ocasiones en el marco de las conferencias Critical Link, que tienen lugar cada tres años. Critical Link constituye una red, fundada en 1992 en Ottawa, cuyo objetivo es promover la cooperación en el campo de la interpretación para diversos sectores sociales. Numerosos investigadores y especialistas se congregan para aportar nuevos puntos de vista o plantear cuestiones

---

<sup>1</sup> Propuesta personal de traducción: la fragmentación también es visible en la terminología utilizada para describir este campo —interpretación "comunitaria", interpretación "dialógica", interpretación "cultural" o interpretación "ad hoc", o incluso interpretación "de acompañamiento" (...)

<sup>2</sup> Propuesta personal de traducción: Sólo cuando haya un interés común entre los diversos intérpretes, y ese interés común se reconozca como interpretación -no con adjetivos calificativos, sino con el reconocimiento de varias especialidades, como en cualquier otra profesión, se alcanzará el significado de una profesión coherente.

relativas a la profesión, y sus discursos constituyen una importante fuente de información. De cada conferencia se extraen todos los discursos y exposiciones, y se elabora una publicación que puede consultarse, aunque parcialmente, en Internet (Véase su página web)<sup>3</sup>.

Dejando de un lado la denominación de las personas que ejercen esta actividad, se nos plantea cuáles son las diferencias existentes entre las mismas, relativas a su perfil profesional. Dentro de todas ellas, se puede establecer una clara diferenciación entre el intérprete y el resto. Éste es un trabajador con una formación específica enfocada al paso de un mensaje de una lengua a otra, atendiendo a toda la preparación previa y a todas las consecuencias que la toma de decisiones conlleva. Se trata de un persona conocedora de los límites, consciente del código de conducta propio de su profesión y preparada a nivel profesional y personal para afrontar distintas situaciones. Frente a ésta, tenemos la figura del "mediador", quien abarca un número más amplio de perfiles que no tienen por qué coincidir ni en su formación. Aquí, podemos encontrar desde trabajadores que posean un grado superior de estudios, hasta individuos sin ningún tipo de formación a los que se puede haber recurrido por su condición de bilingüismo. Ante esta dicotomía, es interesante consultar la tabla comparativa que propone Valero (2004) en la que nos muestra por qué traductor o intérprete no es sinónimo de persona bilingüe (Véase Anexo1)

Dentro de este mismo grupo, podemos encontrar publicaciones que establecen subgrupos. Así, el libro interactivo editado por la Fundación la Caixa (2009), que cuenta con un largo índice de autores procedentes de campos como la salud o la antropología a sus espaldas, también presenta estas diferencias, indicando dos perfiles posibles para ocupar el cargo: el «mediador natural o espontáneo» y «el mediador profesional». En esta publicación se explica la compatibilidad de ambos papeles, apareciendo el segundo cuando «las necesidades de mediación son superiores a los recursos ofrecidos» por el primero. Es curioso cómo "al mediador natural" se le asignan las tareas de «dar acogida a los recién llegados», «orientarlos y asesorarlos en el funcionamiento de la sociedad receptora» y «**facilitarles la comunicación** y el acceso a los servicios existentes en esta sociedad». Aunque al profesional sí se le achaquen unas competencias interculturales, llama la atención que se les asignen campos propios de actuación, cuando un

---

<sup>3</sup> Más información en su página web: <http://www.criticallink.org/>

profesional debe supuestamente cubrir y superar las competencias del espontáneo. Así, este libro establece lo siguiente:

(...)el perfil del mediador o mediadora que más se ajusta a las necesidades actuales en los países europeos en este ámbito es el de una persona (hombre o mujer) con un origen cultural preferiblemente, aunque no únicamente, común al del colectivo de personas inmigradas con el que interactúa (o al menos con una vinculación a dicho colectivo), con experiencia migratoria y con un largo tiempo de residencia en la sociedad receptora. Se trata de personas con una competencia en las lenguas de mediación (originarias, vehiculares y del país receptor), vinculadas a las estructuras organizativas y redes de su comunidad y que, preferiblemente, tienen experiencia en mediación natural. Suelen tener una formación académica media-alta en su país de origen y haber participado en cursos de formación de diversa índole en la sociedad receptora (p. 226)

Finalmente, respecto a las distintas funciones y tareas que tiene encomendadas este profesional, existe otra discusión. Como explica Margalit Cohen-Émérique (1997, p. 11), al mediador se le asignan tres cometidos: «servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación»; «intervenir para poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes»; y «crear el proceso por el cual se pasa de un término inicial a un término final». El libro de la Fundación La Caixa establece, a raíz de tres funciones esenciales, tres campos de mediación: En el ejercicio de la mediación intercultural para facilitar la comunicación y prevenir la aparición de conflictos culturales («mediación preventiva»). En la intervención para la resolución de conflictos («mediación rehabilitadora»). En la contribución a la creación de nuevas estrategias de relación e intervención («mediación creativa») (2009, p. 269).

Por regla general, no se suele incidir excesivamente en la necesidad de un conocimiento lingüístico muy avanzado como requisito para llevar a cabo la labor de mediación. Así, en muchas ocasiones se relega el idioma a un segundo plano, dando más protagonismo a otras cualidades que pueden resultar inherentes al trabajador, como la empatía, la capacidad de comunicación verbal y no verbal o el conocimiento de otras culturas. Esto presenta un claro desconocimiento de, por un lado, las competencias del intérprete profesional (al que además de idiomas, se le forma para adquirir todas esas características) y, por otro lado, las necesidades sociales reales que se están

demandando, y el alcance de las mismas. Por ejemplo, para mediar en hospitales, colegios o en la policía se requiere el conocimiento de una terminología especializada, además de las características personales.

Witte (1992, p. 408) defiende esta postura, refiriéndose a la «competencia bicultural» de los traductores «como condición sine qua non para el ejercicio de su profesión», lo que implica una «competencia consciente en y entre sus culturas de trabajo». Esta condición también se considera en la teoría funcional de la traslación de Hans Vermeer (1983) y en la teoría de la acción traslativa (*Theorie com translatorischen Handeln*) de Justa Holz-Mänttari (1984), autores a quienes se refiere Witte (1992, p. 408)

## **2.2 Respuestas de los distintos países frente a la problemática**

Frente a estos debates suscitados por la falta de consenso en la denominación, distinción y función del trabajador que cubre esta necesidad social, cada país responde de una manera. En su respuesta a la problemática se refleja claramente la consideración que tienen por esta figura y la importancia que le otorgan a nivel social. Un factor determinante, que también hay que tener en cuenta porque repercute directamente en el estatus del traductor, intérprete o mediador, es la legislación que lo ampara, aunque como se mostrará más adelante, se pase por alto con frecuencia.

### **2.2.1 Respuesta internacional: modelo de clasificación de Ozolins**

Para entender esta falta de consenso en fondo y forma, podemos recurrir a un perspectiva internacional, que nos permita ir situando la evolución de esta actividad en espacio y tiempo. Si recurrimos una vez más al estudio de Ozolins (2000, p.22), veremos que en su clasificación existen a grandes rasgos cuatro tipos de países: los que niegan la existencia del problema ("*none comprehensiveness*"), los que proponen soluciones *ad hoc* ("*ad hoc services*"), los que ofertan un servicio genérico ("*generic language services*") y los que cuentan con un servicio integral ("*comprehensiveness*").

Así, existen países que a día de hoy siguen negando la necesidad de este servicio. Ozolins (2000) lo achaca al corto plazo de los inmigrantes que se instalan en el país de llegada, o a su escasa integración con la población local. Brasil, los países del Golfo o Japón son algunos ejemplos de ello. Si indagamos con un poco más de profundidad en Brasil, por ejemplo, encontraremos que además la investigación en este tema es escasa, aunque en la Conference Critical Link 3 se tratase un caso concreto de la mano de

Milton y França en su discurso (2001). España se encuentra a caballo entre este grupo y el que explicamos a continuación, con tendencia hacia este último.

Entre aquellos países que deciden adoptar soluciones *ad hoc* se encuentra España, junto con Italia, Bélgica, Alemania y Austria. La razón por la que los países toman esta postura es, teóricamente, haber comenzado a recibir inmigración hace poco, o porque empiezan a ser conscientes de su diversidad lingüística y cultural recientemente (Ozolins, 2000). Esta respuesta, aunque ofrecida en ocasiones por instituciones y servicios públicos, se asume mayoritariamente por parte de asociaciones y ONGs. Cabe puntualizar que la situación actual se ha ido transformando en algunos casos debido a la fuerte crisis migratoria que se está viviendo. Así, España se sitúa entre los principales países receptores de inmigrantes, especialmente desde la última década. Más adelante presentaremos su caso en particular con más detalle.

Los países que ofertan servicios lingüísticos genéricos son los Países Bajos, Francia, Reino Unido, Noruega, Finlandia y Canadá. Esta oferta se centra en proporcionar unos servicios de forma organizada y general, en algunos casos como fruto de una evolución desde la fase de servicios *ad hoc*. El primero de los países citados, por ejemplo, cuenta con el Servicio Holandés de Interpretación y Traducción (Tolk- en Vertaalcentrum Nederland) (Véase su página web)<sup>4</sup>, financiado por el Ministerio de Justicia. Francia, por su parte, ha sido siempre más reacia a la contemplación de estos servicios como algo público, debido esencialmente a su política de asimilacionismo y de monolingüismo (Abril Martí, 2006). Esto ha provocado que la Administración haya delegado esta responsabilidad en asociaciones de voluntariado, entre las que destaca el Inter-Service Migrants Interpretariat (ISM) (Véase su página web)<sup>5</sup>. Estas son subvencionadas por la Administración, aunque con una tendencia reciente hacia la privatización del mercado, lo que le otorga un estatus de profesionalización. Reino Unido destaca entre los demás ya desde que se comenzó a ofrecer estos servicios, puesto que surgió de los profesionales. El National Register of Public Service Interpreters (Véase su página web)<sup>6</sup> congrega a intérpretes cualificados, con un código deontológico concreto y un proceso disciplinario. En los tres países restantes, existe una

---

<sup>4</sup> Más información en su página web: <http://www.tvcn.nl/en/>

<sup>5</sup> Más información en su página web: <http://www.ism-interpretariat.fr/>

<sup>6</sup> Más información en su página web: <http://www.nrpsi.org.uk/>

red organizada de servicios de interpretación, respaldada legalmente en el caso de la judicial, aunque no de en los ámbitos médico y de servicios administrativos y sociales.

Por último, los únicos países que ofrecen soluciones integrales son Australia y Suecia. En estos casos no sólo prestan especial atención a la formación de los intérpretes, sino a que cuenten con una certificación oficial y a que los servicios estén organizados. En ambos países es necesaria una acreditación: en Australia se desarrolló un sistema nacional de acreditación genérica, mientras que en Suecia se establecen un nivel básico y otro de especialización. Además, en Australia el Ministerio de Inmigración gestiona el Translating and Interpreting Service (TIS), un servicio telefónico de cobertura nacional financiado por el gobierno (Véase su página web)<sup>7</sup>. Por su parte, Suecia incentiva la profesionalización de la interpretación con una variación salarial que aumenta al obtener la acreditación, y más al especializarse (Abril Martí, 2006).

Por otro lado, y al margen del país sobre el que pongamos el foco, existe una normativa común internacional. A rasgos generales, de entre los distintos ámbitos en los que se requieren intervenciones, el judicial es el único que puede respaldarse en el Derecho a asistencia lingüística. Algunas de las normas que lo amparan a este nivel son:

-Convenio para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales<sup>8</sup>,

Artículo 5.2 Derecho a la libertad y a la seguridad. Toda persona detenida preventivamente debe ser informada, en el más breve plazo y en una lengua que comprenda, de los motivos de su detención y de cualquier acusación formulada contra ella.

Artículo 6.3 Derecho a un proceso equitativo

3. Todo acusado tiene, como mínimo, los siguientes derechos:

a) a ser informado, en el más breve plazo, en una lengua que comprenda y detalladamente, de la naturaleza y de la acusación formulada contra él

(...)

---

<sup>7</sup> Más información en su página web: <https://www.tisnational.gov.au/>

<sup>8</sup> «BOE» núm. 108, de 6 de mayo de 1999, páginas 16808 a 16816. Sección: I. Disposiciones generales. Departamento: Ministerio de Asuntos Exteriores. Referencia: BOE-A-1999-10148

e) A ser asistido gratuitamente de un intérprete, si no comprende o no habla la lengua empleada en la audiencia.

-Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos<sup>9</sup>

Artículo 14.3 Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

a) a ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y de las causas de la acusación formulada contra ella;

(...)

f) a ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal.

Como se puede deducir de la exposición de casos en cada país, la legislación vigente no basta para que exista un procedimiento común y adecuado. A pesar de que las normas dictan claramente la obligación de contar con intérpretes en el contexto jurídico, un gran número de países no ofrecen el servicio, bien porque no lo reconocen como una necesidad, bien porque no destinan los medios para formar a profesionales que puedan cubrirlo. Así, la realidad es que hay muy poco lugares en los que se respete la asistencia lingüística como un derecho y una libertad.

### **2.2.2 Respuesta nacional: el caso de España**

Enmarcado en el grupo de países que, según la clasificación de Ozolins (2000), ofrecen respuestas *ad hoc*, nos encontramos con el caso de España. A pesar de haber sido hace varios años el estado que más inmigrantes recibía de la Unión Europea, la asimilación del fenómeno de inmigración aún no se ha completado, y se sigue obviando un problema que cada vez cobra mayor volumen. Aquí, el debate entre la figura del mediador o del intérprete se hace patente, pues el desconocimiento y la infravaloración de ambas profesiones sólo contribuyen a una mayor confusión.

Por lo general, son las asociaciones de voluntarios y las ONGs las que asumen esta labor, no pudiendo casi nunca cubrir todas las necesidades demandadas por una falta de financiación y de medios (Valero, 2015). Por estas razones, las soluciones se centran

---

<sup>9</sup> «BOE» núm. 103, de 30 de abril de 1977, páginas 9337 a 9343 (7 págs.) Sección: I. Disposiciones generales. Departamento: Jefatura del Estado. Referencia: BOE-A-1977-10733



más en lo que se conoce como asimilación; es decir, que sea el inmigrante el que aprenda castellano mediante cursos de formación, con el objetivo de que se integre así en la sociedad. No se contemplan por tanto opciones de contratación a especialistas que actúen de intermediarios entre ambas partes y faciliten esa comunicación, y muchas veces esta figura es desconocida por los potenciales contratantes.

A nivel nacional, podemos referirnos igualmente a una serie de leyes, aunque en la práctica no se apliquen de forma rigurosa:

-Ley de Enjuiciamiento Criminal<sup>10</sup>

Artículo 520. 2. Toda persona detenida o presa será informada por escrito, en un lenguaje sencillo y accesible, en una lengua que comprenda y de forma inmediata, de los hechos que se le atribuyan y las razones motivadoras de su privación de libertad, así como de los derechos que le asisten y especialmente de los siguientes:

(...)

e) Derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se trate de extranjero que no comprenda o no hable el castellano.

Artículo 440. Si el testigo no entendiere o no hablare el idioma español, se nombrará un intérprete, que prestará a su presencia juramento de conducirse bien y fielmente en el desempeño de su cargo.

Por este medio se harán al testigo las preguntas y se recibirán sus contestaciones, que éste podrá dictar por su conducto.

En este caso, la declaración deberá consignarse en el proceso en el idioma empleado por el testigo y traducido a continuación al español.

-Ley de Enjuiciamiento Civil<sup>11</sup>

Artículo 143.1 Cuando alguna persona que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad hubiese de ser interrogada o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna

---

<sup>10</sup> «BOE» núm. 260, de 17/09/1882. Entrada en vigor: 03/01/1883. Departamento: Ministerio de Gracia y Justicia. Referencia: BOE-A-1882-6036

<sup>11</sup> «BOE» núm. 7, de 08/01/2000. Entrada en vigor: 08/01/2001. Departamento: Jefatura del Estado. Referencia: BOE-A-2000-323

resolución, el Secretario por medio de decreto podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua de que se trate, exigiéndosele juramento o promesa de fiel traducción.

-Ley Orgánica 4/2000<sup>12</sup>

Artículo 22.2 Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a asistencia letrada en los procedimientos administrativos que puedan llevar a su denegación de entrada, devolución, o expulsión del territorio español y en todos los procedimientos en materia de protección internacional, así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice.

Una vez más, no se toma en consideración la legislatura vigente, constituyendo el recurso a voluntarios sin formación la opción más frecuente en nuestro país. Esto podría llegar a ser comprensible en una primera fase durante la cual los servicios de la Administración nacional aún están empezando a apreciar que el número de usuarios a los que no pueden atender en el idioma oficial representa un problema considerable. Sin embargo, España se ha acomodado en esta postura, y los criterios de selección que priman están muy lejos de la profesionalidad, siendo la disponibilidad el primer criterio de selección de intérpretes, seguido por la pertinencia al grupo lingüístico en cuestión, entendida como garantía de dominio de la lengua del usuario.

Una evidencia de esto se vuelve a dar en el contexto jurídico, si nos referimos a la interpretación en juicios. Para ésta, la contratación se ha externalizado y se encomienda la tarea normalmente a personal no cualificado, bajo "juramento de conducirse bien y fielmente en el desempeño de su cargo", como dicta la ley. Este fenómeno, totalmente normalizado, se recoge cada vez más en los medios de comunicación (Véase Anexo 2), aunque esta forma de denuncia no parece surtir efecto, ya que sigue ocurriendo.

Ante esta situación, la Asociación Profesional de Traductores e Intérpretes Judiciales y Jurados ha emitido un comunicado, en el que hace constar la situación irregular que se da en España y en el que se denuncia la precariedad de la profesión, entre otras cosas<sup>13</sup>. La fecha en que se emite este comunicado (10 de febrero de 2017) no es más que otra

---

<sup>12</sup> «BOE» núm. 10, de 12/01/2000. Entrada en vigor: 01/02/2000 Departamento: Jefatura del Estado. Referencia: BOE-A-2000-544

<sup>13</sup> Comunicado de la APTIJ: [http://www.aptij.es/img/doc/comunicado\\_10\\_02\\_2017.pdf](http://www.aptij.es/img/doc/comunicado_10_02_2017.pdf)

muestra de que, a día de hoy, la profesión de intérprete sigue sin valorarse como debería.

### **3. Fase práctica: estudio de un caso. Asociación Salamanca Acoge**

Tras el acercamiento a la profesión del traductor e intérprete o mediador desde una perspectiva teórica, analizamos un caso de forma práctica para determinar hasta qué punto la revisión bibliográfica que se ha realizado se corresponde con la realidad, y para intentar responder a la cuestión central que nos planteamos: ¿Cómo superan las asociaciones de inmigrantes de Salamanca las barreras lingüísticas al recibir extranjeros que no hablan español?

Para ello, y asumiendo la premisa de que la mayor parte de la labor de comunicación y atención a inmigrantes en España se delega a asociaciones y a ONGs, elegimos una asociación que nos sirva de ejemplo. El proceso que nos llevará a la conclusión del estudio seguirá una serie de etapas ordenadas, de cada una de las cuales se recabarán los datos necesarios para la consecución del objetivo. En primer lugar, hay que delimitar el sector de la población hacia el que se dirige el estudio, y en el que nos vamos a centrar. A continuación, se procederá a un análisis de la asociación seleccionada "desde fuera", con el fin de simular lo que sería un primer contacto o impresión para un usuario. Por último, tendrá lugar una fase de participación "desde dentro", que comprende a su vez una primera etapa de observación y participación, y una segunda posterior en la que se elaboró una encuesta para los trabajadores.

#### **3.1 Estudio de la población extranjera en Salamanca**

Para llevar a cabo el estudio, delimitamos la muestra de población que va a ser objeto del mismo. En un principio, nos centramos en un colectivo con las siguientes características: persona extranjera (hombre o mujer), originaria de un país francófono, en situación regular o irregular (jurídicamente), en riesgo de exclusión social por su condición de inmigrante. Por ende, extranjeros procedentes de países con un nivel de vida medio-alto, y relativamente cercanos culturalmente a España, quedarían descartados (Francia, Canadá, Bélgica).

Respecto a su condición de francófono, trabajamos con aquellos extranjeros para los que el francés sirva como lengua vehicular, no necesariamente oficial en su país de origen. Es decir, Rumanía, por ejemplo, forma parte de la Organización Internacional de la Francofonía, y se estima que el francés es hablado por unas 5 millones de personas allí. Ocurre lo mismo con Moldavia, donde además de rumano, ruso y ucraniano, se estima que el francés es hablado por entre un 22% y un 44% de la población.

Por otra parte, hemos seleccionado a priori aquellas nacionalidades cuya presencia en Salamanca sea mínimamente representativa. Así, descartamos inmigrantes de países como Guinea, Mali, Mauritania o Camerún ya que el número de personas que residen en la ciudad es inferior a 50.

Según el Instituto Nacional de Estadística (2016), el número total de extranjeros en la provincia de Salamanca es de 12798. A continuación, adjunto una tabla que indica el número de inmigrantes según su nacionalidad, atendiendo a las características y criterios previamente expuestos:

País	Número de inmigrantes
Marruecos	1677
Rumania	1486
Bulgaria	665
Senegal	190
Moldavia	84
Argelia	80
Guinea Ecuatorial	65

Tabla 3.1

Estos datos, aunque no sean del todo actuales, son de momento los verdaderamente confirmados. No obstante, el INE ya ha publicado una actualización de los mismos para el 2017, que presentan un ligero descenso respecto al año anterior. En la siguiente tabla se muestran pues, el número de inmigrantes empadronados en Salamanca según su nacionalidad. Podemos comprobar, a pesar de la ligera bajada, que Marruecos y Rumanía encabezan la lista, con bastante diferencia respecto a los demás países. El número total de extranjeros en 2017 sería de 11656

País	Número de inmigrantes
Marruecos	1603
Rumania	1390
Bulgaria	603
Senegal	183
Moldavia	84
Argelia	81

Guinea Ecuatorial	63
-------------------	----

Tabla 3.2

Además de los datos proporcionados por el INE, el Ayuntamiento de Salamanca complementa la información basándose en parámetros más concretos. Así, de su página web nos descargamos un documento PDF que nos indica las características de la población del municipio de Salamanca.

**Población extranjera: principales nacionalidades\***

Nacionalidad	Población	% **
1 Marroquí	1.052	15,6
2 Rumana	787	11,7
3 Boliviana	669	9,9
4 Colombiana	575	8,5
5 Portuguesa	574	8,5
6 Peruana	446	6,6
7 China	425	6,3
8 Rep. Dominicana	315	4,7
9 Brasileña	277	4,1
10 Italiana	274	4,1

\*\*Nota: Como máximo se darán las 10 principales nacionalidades.  
 \*\*Nota: El porcentaje está calculado sobre el total de extranjeros.

Figura 3.3

Estos datos nos ayudan a hacernos una idea más precisa de la población extranjera, ya que el INE nos proporcionaba el número de inmigrantes únicamente a nivel provincial. Aunque sólo nos presenten las diez principales nacionalidades, nos sirve para contrastar y comprobar que la mayoría de la población extranjera de la provincia acude a la capital. Por otro lado, vemos que Marruecos y Rumanía siguen siendo los dos países de los que más inmigrantes recibe Salamanca.

Como se expone al principio de esta sección, la muestra de población en la que se pretendía centrar el estudio era ésta, y así se recoge en los datos. Sin embargo, a medida que continuó la investigación, se determinó que el colectivo objeto del estudio era demasiado específico. Como se comprobará en etapas posteriores, el contacto directo con la asociación de inmigrantes evidenció las dificultades de limitar la población objeto del estudio a extranjeros francófonos, por lo que se decidió incluir otras nacionalidades, siempre que no incluyera hispanohablantes.

### 3.2 Asociación Salamanca Acoge: análisis externo

Una vez acotado el sector de la población en el que queremos centrarnos, necesitamos un medio que nos permita trabajar con él. En este caso, optamos por una asociación de inmigrantes que reciba el perfil de inmigrante que estamos buscando.

Partiendo de la suposición de que un muy posible primer contacto con una asociación española por parte de un inmigrante sea el acceso a su página web, llevamos a cabo un primer análisis de la misma. A continuación analizaremos no sólo su contenido, sino las facilidades y las barreras existentes en las mismas desde un punto de vista lingüístico y traductológico. ¿Se facilita de alguna manera la información al inmigrante? ¿Se proporcionan adaptaciones o traducciones de los documentos pertinentes para su mejor comprensión?

Antes de nada, realizamos una búsqueda sobre las asociaciones para inmigrantes que hay en Salamanca. Encontramos una guía de la Junta de Castilla y León<sup>14</sup> en la que se facilitan el nombre, dirección y contacto de distintas asociaciones de la Comunidad de Castilla y León, divididas en provincias. Se trata, por tanto, de una primera fuente fiable y de la que podemos partir. Sin embargo, en el apartado de Salamanca, sólo encontramos una organización que nos interese teniendo en cuenta el perfil de inmigrante que buscamos: La Asociación de Senegaleses en El Encinar de Salamanca. Las demás acogen a inmigrantes hispanohablantes o abarcan a todo el colectivo inmigrante sin distinción. Por otra parte, la mayoría no cuentan con una sede oficial o que se encuentre en Salamanca ciudad, ni cuentan con un teléfono de contacto fijo. La asociación que nos interesaba en un principio por dirigirse a senegaleses, queda descartada por cumplir las características anteriores: su local no está situado en la ciudad, no tiene página web, y su teléfono de contacto es un número de móvil.

Si continuamos navegando por la página de la Junta de Castilla y León, en la sección reservada a inmigración sí que encontramos una lista más completa y actualizada de distintas asociaciones, entidades y ONG's, con fecha de 2017<sup>15</sup>. Contrastamos esta lista con su visibilidad al realizar una búsqueda simple en Google, y comprobamos que Salamanca Acoge constituye el primer resultado (véase Anexo 2), con una página web accesible, completa y con la que probablemente podamos contactar. Además, cumple con las características que presentábamos anteriormente (página web, local en Salamanca ciudad, teléfono fijo), necesarias para que a un inmigrante le resulte

---

<sup>14</sup> Junta de Castilla y León, Colectivos de Ayuda- Asociaciones- Organizaciones No Gubernamentales: [<http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/1018/855/Collectifs%20d'Aide%20-%20Espagnol.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF-8&blobnocache=true>]. Consultada el 09/03/17.

<sup>15</sup> Junta de Castilla y León- Ciudadanía- Inmigración- Asociaciones, Entidades y ONG's: [[http://www.inmigracion.jcyl.es/web/jcyl/Inmigracion/es/Plantilla100/1284270574484/\\_/\\_/](http://www.inmigracion.jcyl.es/web/jcyl/Inmigracion/es/Plantilla100/1284270574484/_/_/)]. Consultada el 09/03/17.

relativamente sencillo contactar con ella, y lo suficientemente abierta y dispuesta para que podamos entrar en ella y recibir información.

Las nuevas tecnologías se presentan como un factor ineludible en la práctica de la Traducción e Interpretación en los SSPP, y el número de organizaciones o instituciones que utilizan la red como medio de difusión de información o para establecer contactos, intercambiar materiales u ofrecer recursos, o bien colaborar en proyectos nacionales o internacionales, es creciente (Valero Garcés y Pena, 2008). Este desarrollo constante y rápido de recursos informáticos y de Internet y el acceso imparables a ellos por parte de la población están convirtiendo a la red en la mayor fuente de información disponible hasta ahora. Así, constituyen el punto de encuentro entre los demandantes de un servicio, y quienes lo ofertan. Por esta razón, una página web accesible, sencilla y atractiva es primordial para captar la atención de los usuarios. A continuación, realizo un pequeño análisis sobre la página web de Salamanca Acoge<sup>16</sup>.

Salamanca Acoge se trata de una Asociación de Apoyo a la Persona Inmigrante, declarada de Utilidad Pública por el Ministerio de Interior, inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones. También forma parte de la RED ACOGE (Federación Nacional de Asociaciones Pro Inmigrantes) y de la Federación Regional CASTILLA Y LEON ACOGE. Tal y como se presenta en la página, su objetivo es "atender de manera integral a las personas inmigrantes, ofreciendo información, orientación y asesoramiento y, sobre todo, "ACOGIENDO" mediante una atención cercana, y un acompañamiento integral a los inmigrantes". Cuenta con tres espacios distintos en Salamanca y entre sus servicios de atención encontramos la atención social, el asesoramiento jurídico, el apoyo psicológico y una red de voluntariado.

En su apartado referente a la Atención Social encontramos lo siguiente: " Este es un servicio en el que se proporciona información y orientación en cuanto a derechos y deberes del ciudadano inmigrante, también sobre el acceso y uso de los recursos de la ciudad, así como las ayudas y prestaciones sociales que puedan solicitar en caso de necesitarla."

---

<sup>16</sup> Página web: [<http://salamancacoge.blogspot.com.es/>]. Visitada por primera vez el 09/03/17



En el de Asesoramiento Jurídico se recogen una serie de acciones que lleva la asociación a cabo para promover e impulsar la integración de las personas migrantes:

- Asesoramiento jurídico especializado en materia de extranjería.
- Atención de víctimas de discriminación por motivos de origen racial o étnico.
- Preparación de acciones formativas para los técnicos y voluntarios.
- Propuestas relacionadas con la inmigración, la legislación vigente y la práctica administrativa y judicial en la materia.

Finalmente, en lo referente a Apoyo Psicológico, se explica el servicio ofrecido a personas inmigrantes que lo soliciten o a quienes se les derive, acompañado de una imagen llamativa y con muchos dibujos que ayuda a la comprensión (Véase Anexo 3).

Nos llama la atención en primer lugar que en ninguna de las secciones de la página, ni en las mencionadas anteriormente, ni en otras como Promoción de la Diversidad o Cooperación Internacional, se mencione uno de los principales impedimentos para la integración de una persona inmigrante: el idioma. Únicamente en el apartado de Empleo, nos remiten a unas "clases de castellano, inglés, francés y alemán" en el punto referente a "Formación Prelaboral y Ocupacional", cuya información se completa en el apartado de Formación, especificando que las clases de castellano son para niveles A1-A2 y B1-B2 los lunes a las 10:00, un servicio de formación denominado "Casa Babel". De esta última no encontramos más información en Internet.

Relativo al idioma, también encontramos dentro de la propia página, en el margen derecho, la herramienta de traducción de Google que permite traducir la página de forma automática e íntegra a prácticamente cien idiomas. Hacemos una prueba hacia el francés y comprobamos que funciona correctamente, aunque presentando numerosos errores de traducción. Valorado en términos prácticos, podemos considerarla como una herramienta útil de cara a una necesidad puntual del inmigrante que no habla español, o para un primer contacto, puesto que la información que aparece en la página no presenta vocabulario especializado o construcciones gramaticales complejas. Además, el objetivo de este trabajo no es analizar dichos fallos ni la repercusión que tendrían.

### **3.3 Asociación Salamanca Acoge: análisis interno**

Tras este primer análisis, procedemos a entrar en contacto con la asociación por teléfono para pedir una cita y tener un encuentro personal. Esto constituye el punto de partida para una fase en la que el trato con la asociación se vuelve más cercano, y que pasa de una primera etapa de observación y participación (Fase 1), a la elaboración de una encuesta (Fase 2).

#### **3.3.1 Observación, participación y encuentros**

El 21 de marzo comienza la etapa de observación y de participación, en la que se mantiene un contacto directo con la asociación. En el período comprendido entre la primera visita y mediados del mes de mayo, contamos con un total de cinco encuentros en el local, que se aprovechan para recabar información, principalmente durante las clases. Optamos por la participación en los cursos de formación de español, especialmente en sus clases de alfabetización, pues es en ese contexto en el que más dificultades de comunicación van a tener lugar entre los trabajadores o voluntarios de la asociación y los usuarios. En el Anexo se recoge una recopilación de las actividades realizadas cada día, con su desarrollo y una valoración (Véase Anexo 5). En él se incluyen extractos de conversaciones con los trabajadores o voluntarios de la asociación, a quien se denominará "informantes" y con extranjeros que acuden a la misma, a quien se denominará "usuarios", así como una descripción de las actividades que se llevaron a cabo en dicho período. No se dispone de transcripciones de las conversaciones, y se ha eliminado cualquier dato de carácter personal por motivos de privacidad.

A lo largo de este proceso, se pudo detectar los momentos en los que la falta de comunicación suponía una barrera entre ambas partes, y cómo lo percibía cada una de ellas. En general, podemos determinar que la postura de la asociación como unidad es la misma. Por una parte, es consciente de sus limitaciones, en parte debidas a la falta de financiación y de medios. Aunque sí que reciben una pequeña subvención y cuentan con diversas entidades colaboradoras, haría falta una mayor inversión para poder contar con más herramientas de trabajo, no sólo en lo referente a los idiomas. Por otra parte, al tener que ocuparse de una gran variedad de asuntos, no se centran especialmente en la diversidad lingüística y en lo que provoca, perdiendo conciencia del gran alcance que esto tiene. Se considera el idioma como un factor más que se añade a la gran barrera cultural que nos separa del inmigrante, pero que debe superarse lo más rápido posible

para dedicarse a otras tareas. Dentro del personal que imparte las clases, encontramos esencialmente voluntarios, puesto que la asociación cuenta con 10 trabajadores, y una red de aproximadamente 40 voluntarios. Estos últimos responden a distintos perfiles: estudiantes, jubilados, trabajadores... pero todos ellos con una conciencia social y una voluntad de ayudar. Algunos de ellos tienen conocimientos de idiomas, cualidad de la que sacan provecho para facilitar los encuentros con inmigrantes.

Respecto a los usuarios, encontramos diversas razones por las que acuden a la asociación: aquellos que quieren regularizar su situación, los que necesitan algún tipo de apoyo, los que quieren aprender español... De estos últimos destaca su voluntad por aprender y su esfuerzo, que es constante y notable. La asociación ofrece cursos de español a distintos niveles (alfabetización, nivel bajo, nivel intermedio y nivel avanzado), pero los alumnos suelen ser los mismos en todas las clases, ya que para ellos cualquier oportunidad de estar en contacto con el idioma es aprovechable. Así, siendo muy conscientes de que el español es su principal impedimento, tratan de aprender por todos los medios. Dentro de las clases encontramos grupos muy dispares, pero la actitud de todos frente al aprendizaje de español puede considerarse muy positiva.

Esta primera fase de observación y de participación constituyó entonces la fuente de información primaria, que permitió conocer de primera mano el trabajo que llevan a cabo este tipo de asociaciones y de su predisposición ante las barreras lingüísticas.

### **3.3.2 Encuesta**

Tras una observación y participación desde dentro de la asociación, y con el fin de concretar aún más las cuestiones clave relativas a los problemas de comunicación que se dan, se elaboró una encuesta. En principio, iba a estar dirigida tanto a trabajadores como a usuarios, pero tras varias sesiones de trabajo con estos últimos, detectamos que el idioma también suponía un obstáculo. Las nacionalidades de los inmigrantes que con más frecuencia acuden a la asociación son marroquí, ucraniana, senegalesa y brasileña. En ninguno de los casos dominaban algún otro idioma como el inglés o el francés, y con los que sí podía tenerse una comunicación más fluida por hablar portugués, son los que menos dificultades presentaban, lógicamente. Por lo tanto, traducir la encuesta a sus lenguas maternas hubiera requerido de un tiempo del que no se disponía. Finalmente, se optó por dirigir la encuesta únicamente a trabajadores o voluntarios de la asociación, y combinar los resultados de la misma con la información extraída de la Fase 1. La

encuesta, que se entregó a diez miembros de la asociación (entre ellos trabajadores, estudiantes en prácticas y voluntarios) se recoge en el Anexo (véase Anexo 6). En las siguientes figuras se muestran los resultados de forma gráfica, correspondiéndose cada gráfico con una pregunta del cuestionario y manteniendo el mismo orden:

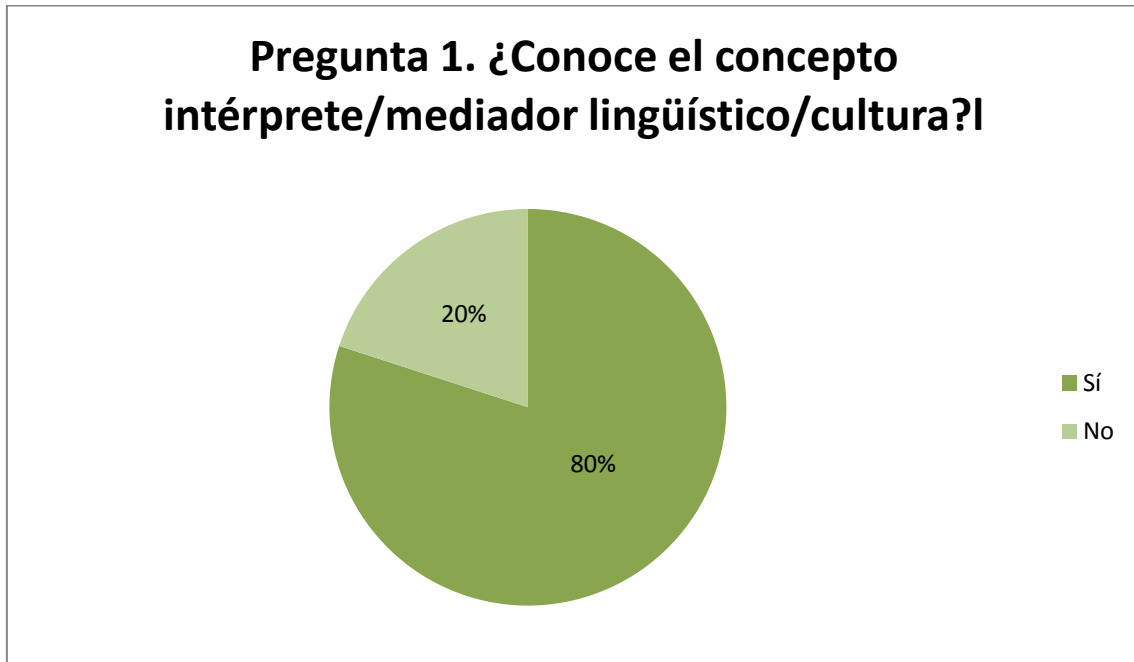


Figura 3.4

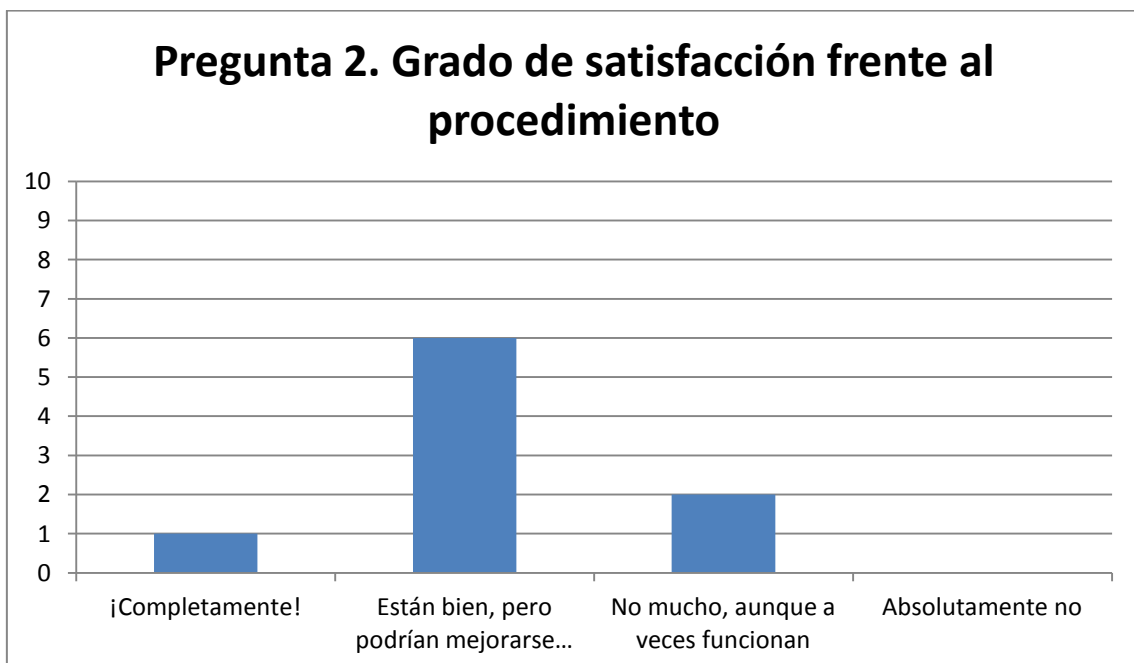


Figura 3.5

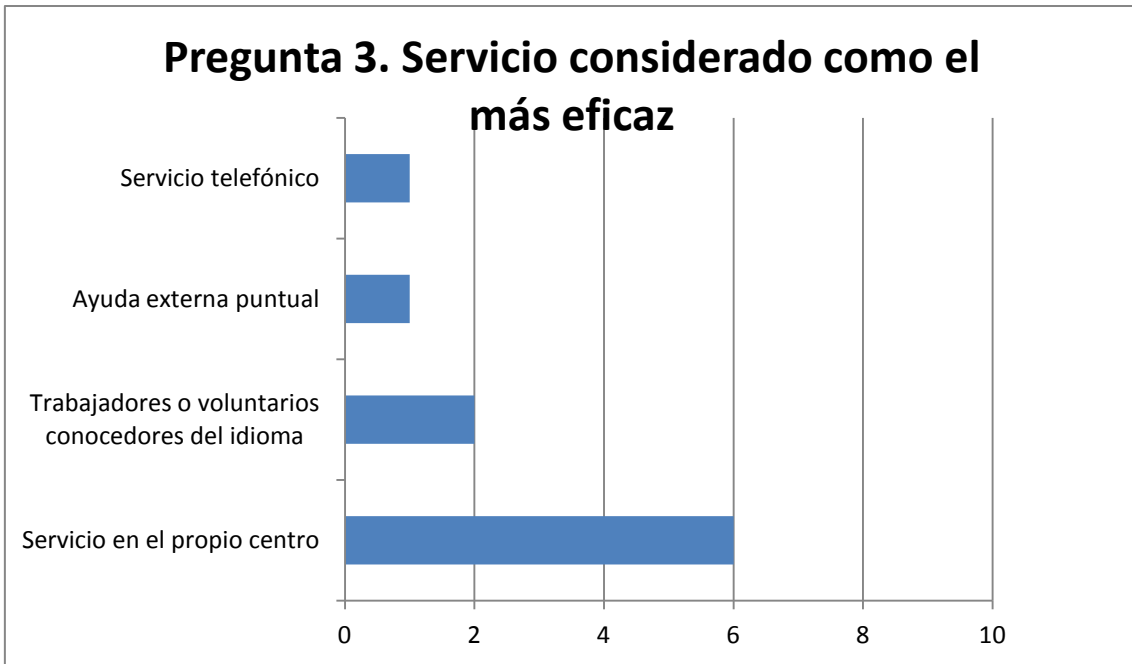


Figura 3.6

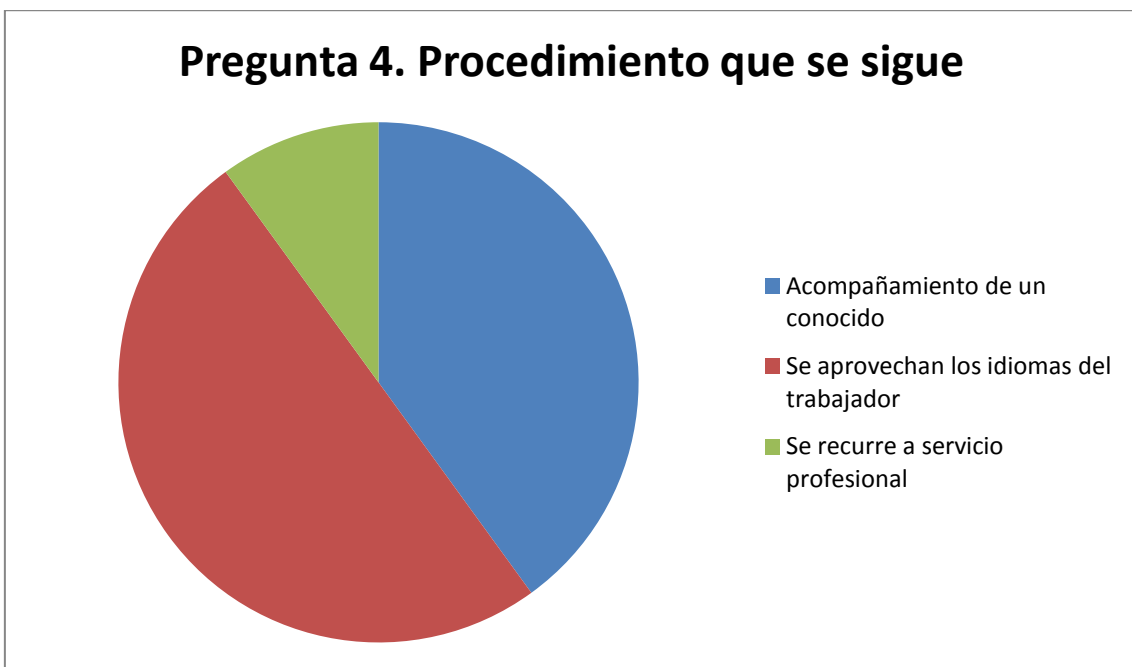


Figura 3.7

#### **4. Análisis de resultados: valoración y propuestas**

Atendiendo a los resultados de la encuesta y a toda la información recogida de primera mano en la asociación, se puede realizar una valoración del trabajo que lleva a cabo la entidad frente a los problemas de carácter lingüístico que se les presentan.

En primer lugar, aunque 8 de los 10 encuestados afirman estar familiarizados con los términos "intérprete/mediador lingüístico/cultural", como se muestra en la Figura 3.4, demuestran no saber realmente a qué se dedican o las necesidades que pueden cubrir en el ámbito social. Esto se puede deducir, por un lado, de las conversaciones que tuvieron lugar en la Fase 1 de la participación y, por otro, de las respuestas que se muestran en la Figura 3.6. Aunque se refleja una clara preferencia por la opción de "servicios en el propio centro", existe cierta disparidad al presentarles otras formas de ofrecer el servicio demandado. Son opciones que no contemplan en la práctica real porque desconocen de su existencia en la mayor parte de los casos. De hecho, asocian la figura del intérprete al tradicional prototipo institucional, asumiendo que "a niveles tan bajos" como son las asociaciones de inmigrantes, "no va a hacer falta". Además, suelen aludir a las "elevadas tarifas" de los traductores como justificación añadida (Informante 6, Véase Anexo 6).

Por otro lado, de la Fase 1 de la participación en la asociación podemos determinar que, por regla general, los idiomas que entran en conflicto con el español no son los comúnmente estudiados en España (inglés, francés), pero que tampoco tienen por qué ser lenguas minoritarias. Ante esta situación, sabemos que, por iniciativa propia del inmigrante y no por petición expresa de la asociación, el usuario viene acompañado de un familiar o compatriota que se defiende con el español o con el inglés y que hace de intermediario. Como se muestra en la Figura 3.7, el procedimiento que se sigue de forma casi más habitual es éste. El proveedor de servicios asume entonces que este servicio lingüístico está cubierto, y que pueden entonces dedicarse al asunto que ha llevado al inmigrante hasta allí. Tan sólo 1 de los 10 encuestados afirma recurrir a un "servicio profesional", aunque cabe aclarar que este procedimiento se sigue únicamente para casos puntuales, como explicó el Informante 1 (Véase Anexo 5).

Aunque es cierto que muchas veces "no les queda otra" y el resultado no sea "del todo malo" (Informante 6, véase Anexo 6), no debe asumirse como una solución positiva. El problema no reside entonces en el hecho de que se realice esta acción, sino en que se normalice. Como se puede ver en la Figura 3.5, los propios trabajadores de la asociación

han expresado un grado de satisfacción alto o relativamente alto en 6 de los 10 casos en este sentido, indicando que este procedimiento "aunque podría mejorarse", "está bien".

Por último, y esto deriva directamente de los dos puntos anteriores, nos encontramos con el tema del voluntariado como uno de los ejes centrales de la discusión. Para las asociaciones de este tipo son un elemento fundamental del engranaje, y es cierto que *a priori* cubren una amplia variedad de servicios. Sin embargo, la asociación también tiende a "acomodarse" a este tipo de funcionamiento, y se muestra reticente en la contratación de profesionales, incluso cuando sí que se dispone de los medios. Una vez más, las "elevadas tarifas" de los traductores actúan como freno ante la escasez de medios de la asociación (Informante 6, Véase Anexo 6).

El problema que emana de esta situación afecta directamente a los usuarios, que muchas veces no se da cuenta. En el tema que nos concierne, los idiomas, es difícil cumplir un objetivo si los medios con los que contamos no son de calidad. Es decir, la buena voluntad de los trabajadores se queda corta cuando nos enfrentamos a una barrera lingüística tan elevada y compleja. En lo que a la enseñanza del español respecta, y más aún si se trata de una clase de alfabetización, la necesidad de un profesional que sepa enfrentarse a cada caso particular, atendiendo a la nacionalidad, los conocimientos y la personalidad del alumno, es imperativa. De otra forma, se puede estar dedicando demasiado tiempo y esfuerzo para intentar llegar a resultados que podrían alcanzarse más rápidamente de la mano de un especialista.

Si conjugamos toda la información recabada desde la fase de documentación hasta la de valoración, pasando por la investigación, se pueden plantear alternativas o puntos de vista que contribuyan a la mejora de esta situación. Así, podemos establecer dos vías de acción, que pueden y deben complementarse con el fin de lograr ese objetivo común.

Por un lado, la formación. Como ya se ha mencionado al comienzo de este trabajo, es el camino que se toma de manera más recurrente cuando hablamos de transformar el ritmo actual de los acontecimientos. En este sentido, haría falta una ampliación en los programas formativos de Traducción e Interpretación, orientado a concienciar sobre la necesidad de profesionalizar este campo y a sensibilizar a los alumnos sobre las distintas realidades a las que nos podemos enfrentar. Es cierto que en asignaturas como Deontología se tratan casos particulares que son un reflejo de las carencias que se presentan en este ámbito, pero podría reformularse de manera que constituyese una

asignatura por sí misma. Además de la formación de los propios traductores e intérpretes, convendría incluir en otros estudios de grado orientados profesionalmente a proveer servicios de este tipo, como Educación Social, Trabajo Social o Sociología, unas nociones sobre el perfil de los traductores e intérpretes. Ya que los alumnos de estas carreras son, por lo general, los que entrarán en contacto directo con el colectivo desfavorecido, es necesario que conozcan sus limitaciones como profesionales, y a quién acudir cuando se sobrepase dicho límite.

Por otro lado, no debemos abandonar nunca el ejercicio de visibilización. Y esto debe enfocarse hacia dos frentes. Primero hacia el Estado, mediante una lucha por los derechos y deberes como profesionales. El Estado debe ser el responsable de gestionar y de regularizar una situación que perjudica tanto a los que llegan, como a los que están. Asumir que ya está cubierta una necesidad de tales dimensiones como es superar la barrera, principalmente lingüística, entre un inmigrante y un trabajador español, es cerrar los ojos ante uno de los problemas sociales más urgentes. Ahora bien, para frenar esta indiferencia por parte del Estado y esta resignación por parte de las asociaciones hay que orientar esta lucha también hacia estas últimas. No se trata de intentar arrebatárselas o de desmerecer su trabajo, sino de hacerles ver que ellas también saldrían beneficiadas con un cambio estructural, pues su buena labor social no debería verse obstaculizada por un problema que tiene solución. Para todo ello, hace falta que las propuestas lleguen a la esfera política, pero que partan de una reflexión común en la que no sólo intervengan traductores e intérpretes. Debe de haber una concienciación hacia los otros profesionales, para que entiendan y apoyen la causa.



## 5. Conclusión

Tras la investigación documental y el análisis de un caso en concreto, podemos concluir con que el final de este trabajo retoma el punto del que partíamos. Así, las premisas que se establecen a lo largo de la documentación relativa a la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y a la mediación se cumplen. El papel del profesional en este ámbito de trabajo es tan necesario para la sociedad como infravalorado. En España, este estatus tiene su origen en el comienzo de la profesión, ya que en ningún momento se ha visto respaldada por el Estado. El estudio comparado con otros países ha demostrado que esta falta de apoyos es determinante a la hora de mantener la profesión y su reputación a salvo.

De esta forma, y a pesar de contar con numerosos ejemplos más allá de nuestras fronteras, España ha caído en la comodidad del voluntariado y no asume debidamente con la responsabilidad que le corresponde. Esta postura, como se ha podido comprobar mediante el estudio práctico, afecta a todos los agentes que se ven implicados en el procedimiento. Por un lado, a los inmigrantes usuarios que demandan ese servicio de atención y apoyo. Para ellos, la dimensión lingüística del problema es crucial en la resolución de cualquier conflicto, y en la mayoría de los casos, no reciben un servicio eficaz. Por otro lado, a las asociaciones, que aún con su buena voluntad y su trabajo constante, se ven desbordadas por una necesidad cada vez más urgente. A esto se le suman la falta de medios y de sensibilidad en el plano lingüístico. Por último, a los profesionales, invisibles e incapaces ante la situación. En su caso, además, el hecho de no poder asumir una responsabilidad que les corresponde repercute negativamente en el estatus del que veníamos hablando.

Por otra parte, de este conflicto se deriva otro de dimensión económica. Los intereses del profesional chocan con los del voluntario, ya que los primeros no deben ofrecer servicios sin remuneración, y los segundos bien no disponen de medios económicos para contratar, bien se resisten a ello. Esta reticencia es comprensible, ya que al conocer el funcionamiento de una asociación más de cerca resulta lógico en cierto modo que los escasos fondos de los que se disponen decidan destinarse a otros fines. Además, el gasto de contratación de intérpretes o mediadores no es algo que tengan que asumir entidades sin ánimo de lucro que apenas reciben financiación, y que solo luchan por subsistir. Así, esto se convierte a veces en una lucha entre dos partes que, en el fondo, tienen un mismo objetivo. Es necesario que haya una reconciliación y una sensibilización hacia el

cometido del otro, pues solo así podremos dirigir nuestros esfuerzos en la misma dirección.

Otro aspecto que cabe mencionar es que, a lo largo de este estudio, se ha podido comprobar que si las asociaciones de inmigrantes no son plenamente conscientes de la envergadura del obstáculo al que se enfrentan, no van a sentir la necesidad de superarlo. Estas no acuden al profesional no sólo porque no lo consideren necesario, sino porque a menudo desconocen la existencia del servicio. La comunicación se presenta entonces como un elemento esencial para la visibilización.

Como valoración final podría determinarse que, dadas las circunstancias en las que nos encontramos actualmente, esta rama de la traducción e interpretación es más relevante y necesaria que nunca. El conocimiento de una o varias lenguas, así como las competencias adquiridas en la formación de este ámbito, pueden marcar la diferencia en el desenlace de situaciones extremadamente sensibles para los inmigrantes o desplazados. La ayuda que se puede ofrecer está cobrando entonces una importancia que no se puede desmerecer o ignorar. Así, no sólo se trata de una cuestión de visibilización hacia el profesional, sino de concienciación social. Como dijo Geroge Steiner, "traducir es hacer un viaje por un país extranjero", y el traductor e intérprete es un guía que cada vez lleva más pasajeros.

## 6. Bibliografía

Abril Martí, M. (2006). *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Universidad de Granada.

Alonso Mayo, E. (2009). *Mediación intercultural en el ámbito de la salud* (pp. 219-230). Barcelona: Fundación La Caixa. Recuperado de [https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion\\_intercultural\\_es.pdf](https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_es.pdf)

Cohen-Emerique, M. (1997). La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants. *Hommes Et Migrations*, 1208, 9-23. Recuperado de [http://www.persee.fr/doc/homig\\_1142-852x\\_1997\\_num\\_1208\\_1\\_2985](http://www.persee.fr/doc/homig_1142-852x_1997_num_1208_1_2985)

Gentile, A. (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community: Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings* (pp. 109-118). Geneva Park, Canada: Silvana E. Carr, Roda P. Roberts, Aileen Dufour, Dini Steyn. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=QaxAAAAQBAJ&pg=PA109&lpg=PA109&dq=adolfo+gentile+community+interpreting+or+not&source=bl&ots=lrXlIUb5eI&sig=e3rSb-gnN3XCyLTiPkYTaXLYa8I&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTxqaL3oPUAhVBbRQKHQLVCXsQ6AEINjAD#v=onepage&q=adolfo%20gentile%20community%20interpreting%20or%20not&f=false>

Milton, J., & de Sena Franca, L. (2001). The Selection and Training of Interpreters in the Community at the Catholic University, São Paulo. En *The Critical Link 3: Interpreters in the Community : Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Montreal, Quebec: Louise Brunette. [https://books.google.es/books?id=LiTljE\\_RajsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q=The%20Selection%20and%20Training%20of%20Interpreters%20&f=false](https://books.google.es/books?id=LiTljE_RajsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q=The%20Selection%20and%20Training%20of%20Interpreters%20&f=false)

Ozolins, U. (2000). Communications Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The international Spectrum of Response. En *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings*. Vancouver, BC, Canada.

Ozolins, U. (2000). Communications Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The international Spectrum of Response. En *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings* (pp. 21-33). Vancouver, BC, Canadá: Roda P. Roberts, Silvana E. Carr, Diana Abraham and Aileen Dufour. Recuperado de [https://books.google.es/books?id=mVupHf2NsMEC&pg=PA21&lpg=PA21&dq=Communication++Needs++and++Interpreting++in++Multilingual++Settings++theInternational+Spectrum+of+Response&source=bl&ots=3jHSzjLxTp&sig=nw5WqYHS2MSvnc2Srh3Ngph2Po&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL5vOn86HTAhVF0hoKHQa\\_BscQ6AEIQTAC#v=onepage&q=Communication+Needs+and+Interpreting+in+Multilingual+Settings%3A+theInternational+Spectrum+of+Response&f=false](https://books.google.es/books?id=mVupHf2NsMEC&pg=PA21&lpg=PA21&dq=Communication++Needs++and++Interpreting++in++Multilingual++Settings++theInternational+Spectrum+of+Response&source=bl&ots=3jHSzjLxTp&sig=nw5WqYHS2MSvnc2Srh3Ngph2Po&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL5vOn86HTAhVF0hoKHQa_BscQ6AEIQTAC#v=onepage&q=Communication+Needs+and+Interpreting+in+Multilingual+Settings%3A+theInternational+Spectrum+of+Response&f=false)

Ozolins, U. (2014). Descriptions of Interpreting and their Ethical Consequences. *Fitispos International Journal*, 1. Recuperado de [http://www3.uah.es/fitispos\\_ij/OJS/ojs-2.4.5/index.php/fitispos/article/view/9](http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.5/index.php/fitispos/article/view/9)

Santana Falcón, R. (2013). El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios De Traducción, Revista Científica Complutense*, 6. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/ESTR/article/view/41988>

Sauvêtre, M. (1998). « *De l'interprétariat au dialogue à trois* » *Pratiques européennes de l'interprétariat en milieu social*. Speech, The Critical Link 2, Vancouver. Recuperado de <http://www.ism-interpretariat.fr/wp-content/uploads/2015/05/Michel-Sauv%C3%AAtre-De-linterpr%C3%A9tariat-au-dialogue-%C3%A0-trois.pdf>

Valero, C. (2004). Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural: Datos y acciones. *Ofrim Suplementos*, 11, 19-36. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/28089621\\_Barreras\\_linguisticas\\_en\\_la\\_comunicacion\\_intercultural\\_Datos\\_y\\_acciones](https://www.researchgate.net/publication/28089621_Barreras_linguisticas_en_la_comunicacion_intercultural_Datos_y_acciones)

Valero, C. (2011). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en un mundo INTERcoNEcTado*. Alcalá de Henares: Carmen Valero. Recuperado de <http://www3.uah.es/master-tisp-uah/wp-content/uploads/2015/11/TISP-INTERCONNECTADO-2011.pdf>

Valero, C. (2015). Introducción. Reflexiones sobre la traducción en los servicios públicos. *Fitispos International Journal*, 2. Recuperado de <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/29454>

Witte, H. (1992). El traductor como mediador cultural Fundamentos teóricos para la enseñanza de la Lengua y Cultura en los estudios de Traducción. *EL Guiniguada*, (3), 407-413. Recuperado de [https://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5103/1/0235347\\_01992\\_0047.pdf](https://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5103/1/0235347_01992_0047.pdf)

## 7. Anexos

1. Tabla comparativa extraída del PDF "Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural: Datos y acciones", de Carmen Valero. Pág. 28

<b>BILINGUE</b>	<b>TRADUCTOR / INTÉRPRETE</b>
Tiene voz propia para intervenir, expresar opiniones, etc.	No tiene voz propia. Hace posible la comunicación entre otras personas; identifica diferencias entre las lenguas y las culturas y reproduce el mensaje de otros.
No existe un código de conducta o unos principios propios	Debe observar un código de conducta propio de su profesión.
No tiene por qué estar preparado para hacer de puente y puede transmitir el mensaje de un modo incompleto, olvidar parte, quitar lo que no considera importante, etc.	Debe conocer la terminología adecuada y los procedimientos necesarios para reproducir con fidelidad el mensaje.
No ha recibido ningún tipo de formación sobre como tratar la información o sobre estrategias para procesar y reproducir esa información	Debe contar con cierta formación o experiencia para procesar y retener los mensajes con fidelidad.
Puede dejarse llevar por ciertos condicionantes externos al hecho de trasvasar la información (compasión, amistad, alegría, familiaridad) y dejar de ser objetivo, añadiendo comentarios personales, interpretaciones, etc.	Debe proveer información fiel, adaptada a la nueva realidad y mantenerse despegado de consideraciones personales.

2. Recopilación de titulares en los que se denuncia la baja o inexistente cualificación de los intérpretes en juicios

Empresas  
de alto  
nivel y bajo  
coste.  
Las de  
nueva  
generación  
permiten  
trabajar con  
flexibilidad

POLÍTICA Y SOCIEDAD

## Los juzgados me contrataron como traductor de árabe aunque no sé ni una palabra

Cualquiera puede trabajar como traductor e intérprete en los tribunales de Madrid. Sin comprobar el nivel del idioma ni la titulación, me contrataron y hasta me asignaron un juicio

levante-emv.com  
El Mercantil Valenciano

NOTICIAS

Comunitat Valenciana

HEMEROTECA =>

PORTADA

ACTUALIDAD

DEPORTES

OPINION/BLOGS

ECONOMIA

OCIO

VIDA Y E

C.Valenciana Valencia Comarcas Castelló Sucesos España Internacional Cultura Sociedad Tecnología Gente Fallas

EN DIRECTO

Tenis: Murray - Wawrinka | Rueda de prensa del Consejo de Ministr

Levante-EMV.com » Comunitat Valenciana

## Traductores y jueces exigen intérpretes cualificados por la falta de garantías procesales

Justicia subcontrata a empresas privadas las labores de interpretación  
En la C. Valenciana sólo hay tres funcionarios titulados en la materia

vozpopuli > NACIONAL



NACIONAL

## ¿Malas lenguas en la Justicia? La polémica por los traductores 'low cost' que "no saben ni castellano"

Los juicios con traducción son cada vez más frecuentes. La demanda de intérpretes ha crecido tanto como el interés por un negocio valorado en millones de euros. La privatización del servicio de traducción enfrenta a las empresas adjudicatarias con las asociaciones profesionales.

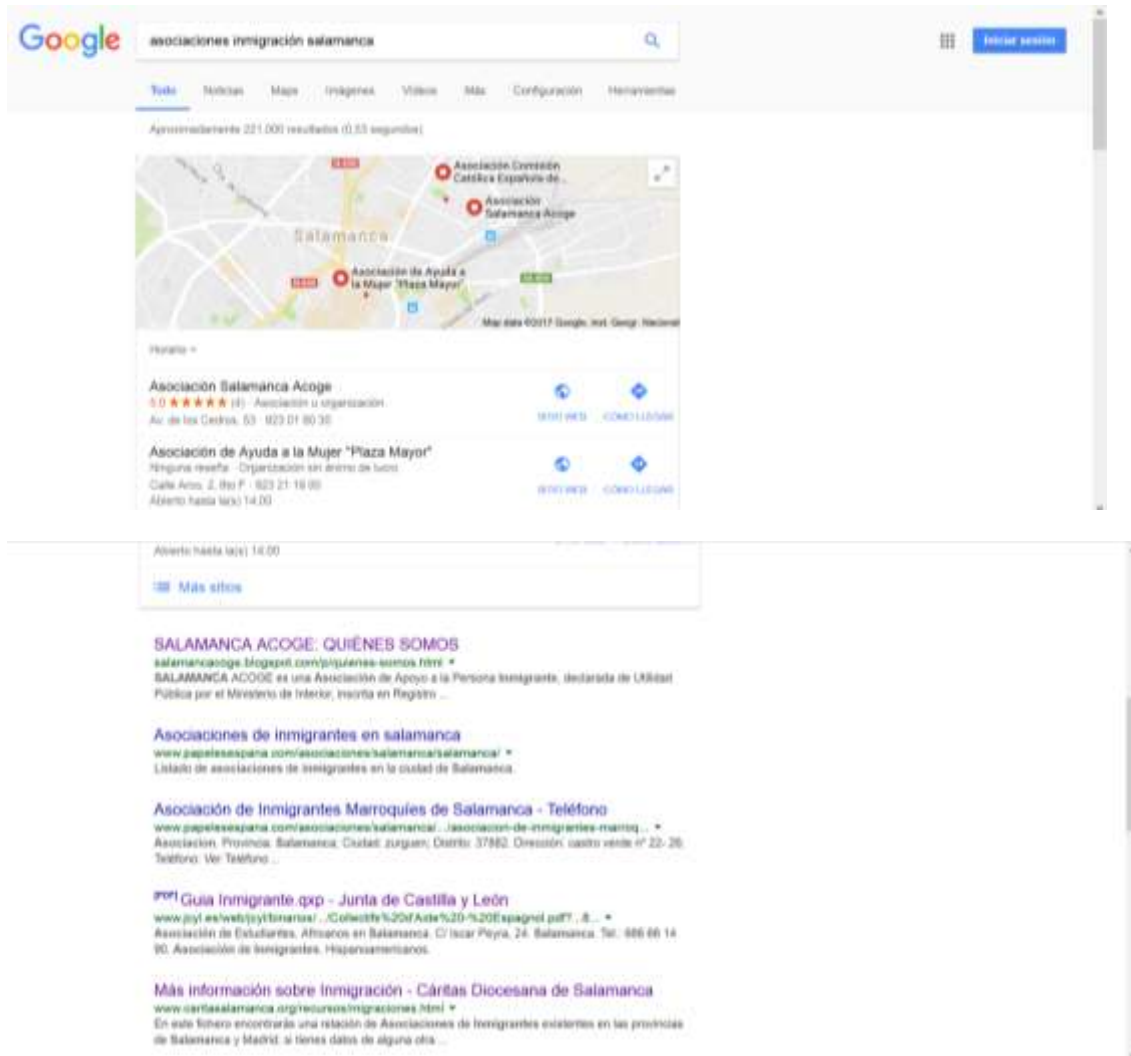
Links:

[http://www.economiadigital.es/politica-y-sociedad/los-juzgados-me-contrataron-como-traductor-de-arabe-aunque-no-se-ni-una-palabra\\_183818\\_102.html](http://www.economiadigital.es/politica-y-sociedad/los-juzgados-me-contrataron-como-traductor-de-arabe-aunque-no-se-ni-una-palabra_183818_102.html)

<http://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2010/02/15/traductores-jueces-exigen-interpretes-cualificados-falta-garantias-procesales/678975.html>

[http://www.vozpopuli.com/actualidad/nacional/Justicia-Traductores-Jueces-Seprotec-justicia-traductores-seprotec-interpretes\\_0\\_954204575.html](http://www.vozpopuli.com/actualidad/nacional/Justicia-Traductores-Jueces-Seprotec-justicia-traductores-seprotec-interpretes_0_954204575.html)

### 3. Capturas de pantalla realizadas el 09/03/2017



### 4. Imagen sacada de la página web de Salamanca Acoge, pestaña de Apoyo Psicológico





#### 4. Diario de participación en la Asociación Salamanca Acoge

Este Diario constituye una recopilación de la información obtenida durante el período de participación activa en la asociación. En él se incluyen extractos de conversaciones con los trabajadores o voluntarios de la asociación, a quien se denominará "informantes" y con extranjeros que acuden a la misma, a quien se denominará "usuarios", así como una descripción de las actividades que se llevaron a cabo en dicho período. No se dispone de transcripciones de las conversaciones, y se eliminará cualquier dato de carácter personal por motivos de privacidad.

Día 1

Fecha: 21/03/2017

Lugar: Local Salamanca Acoge



Se realiza una primera visita al local de la asociación. El Informante1 (I1, en adelante) se encarga de la recepción, facilitando los primeros datos sobre la misma. Presenta algunas de las actividades relacionadas con idiomas que llevan a cabo, que son principalmente clases de castellano y de inglés impartidas por voluntarios. No cuentan con una base de datos como tal, pero se calcula que reciben una media de 500 inmigrantes nuevos al año. Entre ellos, la mayoría suelen venir acompañados de un "compatriota" que entiende o maneja un poco el español o el inglés, y que actúa de mediador entre ambas partes. El I1 expone las limitaciones económicas a las que se enfrentan, ya que la financiación es escasa: "nos vamos apañando". Las entidades que colaboran son: el Ministerio de Empleo y Seguridad Social; el Fondo Europeo para la Integración; el Fondo Social Europeo; el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente; el Ayuntamiento de Salamanca; los Servicios Sociales de Castilla y León y el Servicio Público de Empleo de Castilla y León. A pesar de las numerosas entidades colaboradoras, el I1 asegura que están "desbordados".

Día 2

Fecha: 30/03/2017 [10:00]

Lugar: Museo de la Casa Lis.

Para este día está fijada una salida a la Casa Lis. El punto de encuentro es el local de la asociación, desde el que se va caminando al museo, guiados por una trabajadora de la asociación (Informante2, I2 en adelante). Hay unas 25 personas. De camino, la I2 cuenta que la asociación no tiene medios para pagar a un traductor o a alguien profesional, y que cuando necesitan algo y no consiguen hacerlo por sus propios medios "tiran de la red de voluntarios". Respecto al hecho de que los inmigrantes vengan acompañados por un conocido o familiar, dice que son "conscientes de que el mensaje que llega muchas veces no es exactamente el mismo". En cuanto al perfil de estos, dice que "hay de todo", desde los que llegan en una situación totalmente irregular, hasta los que tienen todos los papeles en regla. Puntualiza que los primeros, si son de habla francesa, "usan muchas veces España como país intermediario para regularizar su situación y luego irse a Francia o a Bélgica".

En cuanto a la formación, ofrecen cursos de alfabetización que se imparten los lunes a las 18:00 y los viernes a las 12:00. Las clases de castellano están divididas en distintos niveles: martes y jueves nivel más avanzado, con estudiantes "más autónomos" (A2-B1); lunes y miércoles nivel más bajo (principiantes). La I2 explica que en muchos casos, las mismas personas acuden a ambas clases, aunque no alcancen el nivel superior, "para hacer el oído".

Además de las actividades de formación y los programas de atención, cuentan con cuatro pisos de acogida que actualmente están ocupados por dos familias. Respecto a

los problemas de comunicación que puedan surgir en este contexto, la I2 reconoce que a veces "resulta difícil explicarles el funcionamiento del piso y algunas normas" a los inquilinos que no hablan español, aunque sí lo tienen por escrito en español, inglés y francés.

La Usuarial (U1, en adelante) es de nacionalidad marroquí y no sabe prácticamente nada de español, por lo que la comunicación es en francés. Como expuso la I2, la U1 decidió venir a España para buscar trabajo, pero planea marcharse a Francia porque los salarios y las condiciones de trabajo no le "merecen la pena". Empezó hace más de un año a acudir a la asociación, que conoció "a través de una amiga".

En un recuento general de los usuarios que han asistido a la visita, se puede apreciar la variedad de procedencias: Marruecos, Guinea Ecuatorial, Honduras, Ghana, Senegal. Casi todos se defienden con el español, inglés o francés en una conversación sencilla.

Día 3

Fecha: 31/03/17 [12:00]

Lugar: Local Salamanca Acoge, clase de alfabetización.

Esta clase está dirigida a inmigrantes que no saben leer y/o escribir en español. Al ser seis alumnos, se dividen en grupos para hacer ejercicios de lectura y comprensión adaptados a su nivel, ya que dentro del grupo se aprecian diferencias en este sentido. Los Usuarios 2, 3, 4 y 5 (U2, U3, U4 y U5 en adelante), de nacionalidad ucraniana cuentan con un nivel más avanzado de español, mientras que la U1 y la Usuarial6 (U6), de nacionalidad marroquí, presentan más dificultades por sus escasos conocimientos del idioma. A lo largo de la clase, los alumnos leen textos en español procedentes de libros de primaria, hacen dictados o aprenden vocabulario.

Día 4

Fecha: 16/05/2017 [18:00]

Lugar: Local Salamanca Acoge, clase de alfabetización.

La clase de alfabetización de los lunes es impartida por una voluntaria distinta a la de los viernes. Ésta, Informante3 (I3) es antigua profesora de matemáticas, y asume las tareas de profesora en la asociación y acompañante de una familia iraquí para cuestiones relativas a la atención social.

A esta clase acuden U2 y U3, y un Usuario7 (U7), de nacionalidad hondureña. Todos ellos cuentan con un nivel bastante avanzado, por lo que, además de fichas de vocabulario, se les deja realizar ejercicios de forma autónoma con un libro de primaria. A continuación, por grupos, leemos en alto y hacemos dictados.

Al final de la clase, se apunta en unas hojas lo que ha hecho cada alumno. La I3 comenta los "progresos" que están teniendo los usuarios. Después, la I3 y otro de los profesores voluntarios (Informante4, I4 en adelante) rellenan la encuesta (Véase Anexo5).

Día 5

Fecha: 18/05/17 [10:30]

Lugar: Local Salamanca Acoge, clase de español avanzado.

Al llegar al local la Informante 5 (I5) se encuentra realizando labores de recepción y organización (atender el teléfono, concertar citas, etc.). Se le entrega la encuesta para que la rellene. Es de nacionalidad alemana, y habla además español, inglés y francés. Confirma que hace uso de sus idiomas para facilitar la comunicación con extranjeros que no hablan español.

El I4 es quien imparte esta clase los martes y los jueves. Los alumnos leen una versión adaptada del cuento de Hansel y Gretel. Hay, en total, unos 12 inmigrantes de distintas nacionalidades: ucranianos, brasileños, marroquíes y senegaleses. Van leyendo uno a uno en voz alta, y el I4 les va corrigiendo la pronunciación y explicándoles algunas cuestiones de vocabulario.

Al final de la clase, el I4 expresa la necesidad de otro profesor que le sustituya para las siguientes clases.

A continuación, la Informante6 (I6, en adelante), que se ocupa de tareas de coordinación de la asociación, también contesta al cuestionario. A raíz de esto, expone su opinión acerca de la profesión de traducción y de las labores de mediación, proponiendo la creación de "empresas de traducción" como "proyecto pionero". Habla de casos en los que se han visto obstaculizados por la barrera lingüística, pero también de la "dificultad" de encontrar traductores para algunos idiomas. Alega además las "elevadas tarifas de los traductores" como otra de las razones por las que no se recurre a profesionales. Por otra parte, y respecto a los procedimientos que se siguen en la asociación, la I6 considera que el resultado de los mismos "no es del todo malo", y que recurren a ellos porque "no les queda otra".

5. Encuestas escaneadas

### Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 1

## Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengán acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

## Encuesta 2

### Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 3

### Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 4

### Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

### Encuesta 5



### Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengán acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 6

## Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

## Encuesta 7

## Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 8

### Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengán acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 9

## Cuestionario para TFG

Antes de empezar, indique si es...

- a) Trabajador/voluntario de la asociación
- b) Usuario de los servicios de la asociación

1- ¿Conoce o está familiarizado con el concepto intérprete/mediador lingüístico/cultural?

- a) Sí
- b) No

2- ¿Cree que los procedimientos a la hora de recibir a un inmigrante que no habla español son adecuados? Indique su grado de satisfacción:

- a) ¡Completamente!
- b) Están bien, pero podrían mejorarse...
- c) No mucho, aunque a veces funcionan
- d) Absolutamente no

3- En caso de contar con un servicio de interpretación o mediación lingüística, ¿cuál consideraría más eficaz para superar la barrera lingüística?

- a) Un servicio de interpretación o mediación en el propio centro
- b) Que los propios trabajadores o voluntarios de la asociación hablen o conozcan el idioma de los usuarios
- c) Pedir ayuda externa de forma puntual
- d) Un servicio telefónico de intérpretes

4- ¿Cuál es el procedimiento que se sigue normalmente en el momento de recibir inmigrantes que no hablan español?

- a) Que vengan acompañados de un conocido que hable ambas lenguas para que haga de intermediario
- b) Se aprovechan los conocimientos de idiomas de los trabajadores o voluntarios
- c) Se recurre a un servicio profesional (alguno de los citados anteriormente)

Encuesta 10