

La comunicación interlingüe e intercultural como factor clave para la gestión de la inmigración^(*)

Jesús Baigorri (dir.), Icíar Alonso, Concepción Otero,
Mariachiara Russo, Gertrudis Payàs

We still see kids acting as the cultural brokers for their families, but it's no way to run a hospital¹.

Introducción

Todo el mundo ha oído hablar de *Médicos sin fronteras* y de otros grupos profesionales que se definen de igual manera, *sin fronteras*. En realidad, para los únicos para quienes no existen las fronteras es para aquellos que se entienden por encima de ellas, lo que no siempre es el caso de esos colectivos. Las fronteras internacionales hoy son más numerosas que nunca, porque nunca ha habido tantos estados reconocidos como ahora. Por otro lado, las tecnologías de la información y de la comunicación, así como la relativa facilidad de los transportes (sin olvidar que no es lo mismo *Easy Jet* que las pateras) permiten la porosidad o incluso la desaparición de esas fronteras. Hoy en día uno se puede introducir en foros virtuales que no tienen ubicación geográfica. Sin embargo, sí tienen ubicación lingüística, porque sólo podemos participar allí donde entendemos y donde nos entienden. En esta etapa de indiscutible globalización, se sigue reclamando, desde luego en un país como el nuestro, la adaptación a lo local (la *localización*, que es tanto como decir la *traducción a un lenguaje comprensible*). La escala también tiene un valor simbólico en la jerarquía de los idiomas. Así, nadie duda hoy en día de que con el idioma inglés se llega más lejos que con ningún otro.

Se habla de las relaciones con los extranjeros como si no hubiera barreras para entenderse. Vivimos en la ficción de que la comunicación se produce de manera natural, con independencia de cuáles sean los idiomas que hablen unos y otros. Somos en buena medida insensibles a esa realidad, acostumbrados quizás a que Humphrey Bogart o Woody Allen hablen español en nuestras pantallas o a leer a los autores extranjeros en nuestro idioma. Se pasa por alto que detrás de todo ello hay traductores profesionales, porque si no la comunicación resulta truncada, cuando no imposible. Los griegos llamaban bárbaros a los extranjeros, porque balbuceaban el griego. Nosotros reaccionamos con frecuencia considerando que los extranjeros son sordos (por eso se les grita en español, pensando que así entenderán mejor) y sin educación –ya que no hablan nuestro idioma- (aunque sean ingenieros y el interlocutor español sea un patán), y se les mira con aire sospechoso cuando hablan entre ellos y no los entendemos, pensando que detrás de cualquier conversación incomprensible existe la conspiración. Sabemos que nuestros políticos rara vez pueden entenderse con líderes

^{*} Esta contribución forma parte del proyecto de investigación que desarrollan conjuntamente las universidades de Salamanca, Hildesheim, Bolonia-Forlì y Católica de Valparaíso, con la financiación del Ministerio de Educación y Ciencia, HUM 2006-05403/FILO.

¹ Dr. Betancourt, (director of multicultural education at Massachusetts General Hospital), Anne Underwood-Jerry Adler, “When Cultures Clash”, *Newsweek*, 145, 17: 70 (abril 2005).

extranjeros sin la presencia de intérpretes, pero al menos a ese nivel se comprende la necesidad y se busca el remedio adecuado. ¿Qué hacemos nosotros cuando salimos al extranjero (¿de vacaciones, no para quedarnos!)? ¿Hablamos nosotros en chino cuando vamos de visita a China o en turco cuando vamos a Turquía o esperamos que los *otros* nos hablen de forma que les entendamos? ¿Contratamos un guía-intérprete? ¿Qué hacemos si se nos pierde el pasaporte o nos duele una muela? ¿Recurrimos a las señas, como nuestros ancestros de la sima burgalesa de Atapuerca?

¿Por qué a las autoridades les cuesta tanto reconocer que tienen dificultades para entenderse con los extranjeros que no hablan nuestro idioma? ¿Acaso porque quieren demostrar que son capaces de entenderse sin saber los idiomas de los otros? ¿Acaso porque consideran que las señas son la forma mejor de comunicar? Hay docenas de estudios en países que nos llevan muchos años de ventaja en lidiar con estas dificultades que demuestran que sin una buena comunicación la relación del médico con el paciente no se puede llevar a cabo adecuadamente, que los pacientes no saben cómo administrar el tratamiento ni se puede hacer un seguimiento del mismo en futuras consultas. Y sin embargo en las encuestas realizadas por nosotros a los hospitales de Castilla y León² contestó un porcentaje mínimo, como si el silencio arreglara el problema de la comunicación o como si éste no existiera, cuando sabemos por otras fuentes (particularmente las de las organizaciones no gubernamentales, que en buena medida están sirviendo de sustituto a lo que tendrían que hacer las instituciones) que existen grandes dificultades de comunicación, habitualmente solventadas por familiares, amigos y todo tipo de voluntarios. ¿Nos fiaríamos nosotros de ese tipo de soluciones si fueran nuestros hijos los que se vieran en esa situación o más bien preferiríamos que fueran profesionales? ¿Por qué no nos fiamos de voluntarios y amigos cuando tenemos nosotros una dolencia, cuando vamos a ver una película extranjera o simplemente cuando se nos estropea el coche o la lavadora? Porque para esas cosas están los profesionales.

En nuestro grupo de investigación creemos que los intérpretes y los traductores bien formados son un elemento clave para poder establecer buenos cauces de comunicación, que son los que facilitan la integración. Querámoslo o no, estamos ya en una sociedad mucho más plural desde el punto de vista cultural que la de hace tan sólo una década. Las previsiones hacen pensar que lo será aún más dentro de unos años. El camino se puede recorrer a trompicones o se puede hacer sin sobresaltos. Las soluciones existen. Se trata de aplicarlas. Para una vez que la investigación va por delante de los hechos se debería tener presente. Las autoridades deben delegar en las universidades el análisis especializado de los diferentes campos y financiar la investigación, pero no deberían quedarse ahí, sino que también deberían aplicar los frutos de dichos estudios.

Consideraciones generales

Habida cuenta de lo limitado del espacio de esta comunicación, nos limitaremos a hacer la siguientes consideraciones:

1. Existe una cierta inflación de jornadas, encuentros y congresos dedicados a la inmigración. Ello demuestra el interés y la preocupación que suscita el asunto entre las autoridades, los colectivos más relacionados y la opinión pública en general. Estos foros sirven para sensibilizar aún más sobre este fenómeno, que no sólo no es pasajero

² Encuesta sobre salud y pacientes extranjeros, dirigida a los responsables de atención sanitaria en hospitales de Castilla y León. Realizada en enero-febrero de 2005, dentro del proyecto *Elaboración de materiales para la interpretación social*, con el apoyo de la Junta de Castilla y León.

sino que está modificando la sociedad en la que vivimos y en la que vivirán nuestros hijos y nuestros nietos. Ahora bien, los congresos y las jornadas no tienen mucho sentido si sus conclusiones, inspiradas en modelos probados, no se plasman en medidas concretas.

2. El fenómeno de las migraciones ha existido a lo largo de toda la historia. No es nada nuevo. Sin embargo, se ve como algo sobrevenido en épocas recientes y como algo que nos ha tomado por sorpresa. ¿Hasta cuándo va a durar esa sorpresa? ¿No podemos ya asumir que la corriente inmigratoria va a continuar en el futuro inmediato? ¿No podemos entender que quienes ya han venido, aunque lo hayan hecho pensando en regresar a su lugar de origen como una gran mayoría de quienes emigran, tardarán en volver, suponiendo que lo hagan? Y si este fenómeno va a continuar, ¿no sería bueno arbitrar las soluciones de antemano?
3. Tampoco es nuevo el hecho de que España sea una sociedad en la que conviven diferentes culturas, tradiciones y lenguas. Todos somos producto de un mestizaje que en nuestro caso se remonta a varios milenios. Históricamente, España resolvió los problemas de comunicación entre colectivos de distintos idiomas de formas muy diversas, con soluciones *ad hoc* echando mano de individuos bilingües y también con elaborados corpus de legislación que regían las labores de mediación. Baste citar, como ejemplos, el Fuero de Salamanca, que a finales del siglo XI establece la presencia del alfaqueque o intérprete-mediador, el Código de las Siete Partidas (que regula esa profesión), y las Leyes de Indias (que tienen un capítulo dedicado a los intérpretes). Todo ese acervo ha sido pasado por alto en la investigación contemporánea, de cuño eminentemente anglosajón, en buena medida por desconocimiento de todo aquello que no se escribe en inglés (¡hablando de barreras idiomáticas!). Así, los países anglosajones (en sentido amplio) nos han tomado la delantera, porque se han visto enfrentados a la situación mucho antes que los nuestros en esta etapa contemporánea.
4. En España el fenómeno de la inmigración (aunque no el de la llegada masiva de extranjeros como turistas) es muy reciente. En cambio, no lo es en sociedades que han sido fruto precisamente de esos flujos migratorios. En muchas de esas sociedades se han arbitrado soluciones, después de numerosos ensayos y errores, para garantizar la calidad de la comunicación entre los que llegan (cuando no hablan el idioma) y los que están. Estos modelos pueden y deben servir de orientación para el diseño de políticas adecuadas, de las que son responsables las autoridades (y no sólo las organizaciones no gubernamentales). La investigación demuestra que no existen soluciones mágicas, pero sí que unas son mejores que otras. Es de los ejemplos de buenas prácticas de los que deberíamos aprender. No hay que olvidar, de todos modos, que la comunicación con el *Otro* no es sólo cuestión de lengua, como demuestran los recientes acontecimientos de Alcorcón. Caer en esa simplificación también es un error, pese a que la percepción pública respecto a quienes hablan español (aunque suene diferente y tenga particularidades) es habitualmente más positiva que la de aquellos que no lo hablan.
5. Vivimos en sociedades postnacionales, en las que el Estado-nación no tiene la vigencia de otro tiempo. Quien entra en España está entrando a la Unión Europea y se puede mover sin trabas entre los países firmantes del acuerdo de Schengen (la mayoría de los de la UE). Sin embargo, las políticas sobre inmigración no son iguales en todos

los países, ni se han mantenido inamovibles a lo largo de los años. En todo caso, no hay una política común respecto a la inmigración. Tampoco la hay en cuanto las atenciones lingüísticas y culturales a los. La UE sí tiene un régimen lingüístico modélico en lo que respecta a las instituciones y tiene una definición precisa de las tareas que realiza un traductor y un intérprete del Consejo, la Comisión, el Parlamento o el Tribunal, apoyándose en la premisa de que el uso del idioma propio es un derecho fundamental de cada ciudadano. Sin embargo, no ha legislado a escala europea sobre las soluciones que se han de dar a las dificultades de comunicación que entraña la presencia de extranjeros, de un origen u otro, dentro de sus fronteras. Es, sin duda, una asignatura pendiente, cuya solución no parece vislumbrarse en estos momentos. Unos países han avanzado más que otros, pero todos, de una u otra manera, están afectados por esta situación.

Investigación y mediación lingüística y cultural en la Universidad de Salamanca

Nuestro proyecto de investigación de I+D del Ministerio de Educación y Ciencia, *Estudio contrastivo de las dificultades de mediación lingüística y cultural: experiencia histórica y nuevos retos en la Europa contemporánea (España, Alemania, Italia)* es continuación de otros realizados con apoyo de la Junta de Castilla y León, y se enmarca precisamente en este nuevo contexto de flujos migratorios que hemos descrito. La elaboración de dicho proyecto está plenamente justificada por las extraordinarias necesidades de comunicación interlingüe e intercultural que existen en los servicios públicos de nuestro país, y de nuestra región en particular:

- España y otros países europeos se ven enfrentados a un fenómeno de inmigración sin precedentes, que no se limita a la inmigración laboral, ya que llegan también jubilados de países desarrollados, turistas, solicitantes de asilo político, etc. Este fenómeno, que se prevé que continúe en los próximos años, genera en nuestro país y en los otros del estudio, demandas muy concretas en el terreno de la comunicación en los distintos servicios públicos (sanidad, educación, justicia, empleo, asistencia social, etc.) que han de afrontar una variedad enorme de idiomas y culturas.
- Para que la mediación interlingüe e intercultural en juzgados, hospitales, comisarías, etc. tenga la calidad adecuada se requieren profesionales con un perfil bien definido en cuanto a exigencias de acreditación, código deontológico, remuneración, etc.
- Existen condicionantes internos y externos que rodean la percepción del Otro en todos los encuentros interculturales, incluidos los que se produjeron en la Península en otras épocas históricas y, más recientemente, en otros países de nuestro entorno europeo. En esos contextos también desempeñaron un papel importantísimo las cuestiones relativas a la traducción (oral y escrita) entendida como puente o puerta entre lenguas y culturas en su sentido más amplio. Consideramos que las experiencias de otros países y de otras épocas pueden servirnos como modelo de inspiración para abordar la situación actual que se vive en España.

Conclusión

Consideramos que las aportaciones que se pueden desgajar de este trabajo en curso son pertinentes en el marco de las políticas sectoriales previstas en el *Plan Integral sobre Inmigración* de la Junta de Castilla y León. En este sentido, creemos que en ese citado Plan Integral tendrían cabida diferentes modalidades de colaboración institucional como las siguientes:

- Cooperación de las Consejerías y otras instituciones regionales (educación, sanidad, empleo, familia e igualdad de oportunidades, etc.) más necesitadas de servicios de mediación lingüística y cultural en la realización de estudios pormenorizados sobre las necesidades reales de mediación lingüística y cultural. Los resultados de esta colaboración podrían concretarse en la creación de cursos de formación especializada en dicha área y destinados a los distintos profesionales que habitualmente están en contacto con la población inmigrante (asistentes sociales, médicos, enfermeros, psicólogos, voluntarios de las ONG's, así como el propio colectivo de inmigrantes).
- Interlocución con los responsables de proyectos de I+D en nuestra región –como el que acabamos de mencionar– a la hora de tomar decisiones relacionadas con la comunicación intercultural e interlingüe, así como con la elaboración de programas en este ámbito.
- Apoyo a iniciativas como el Máster en Traducción y Mediación Intercultural, que imparten por vez primera este curso académico las Universidades de Salamanca y Valladolid, y que constituye un vivero para cubrir en parte la carencia de profesionales formados específicamente en este ámbito.