

NOTAS SOBRE LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD EN CASTILLA Y LEÓN

JESÚS BAIGORRI JALÓN (DIR.), ICIAR ALONSO ARAGUÁS,
RAQUEL CANAS REMESAL, CONCEPCIÓN OTERO MORENO,
MARIACHIARA RUSSO
*Universidades de Salamanca, Hildesheim,
Bologna-Forlì*

RESUMEN. *Este artículo presenta la intervención realizada por Jesús Baigorri Jalón en representación del grupo de investigación sobre materiales para la interpretación social Salamanca-Forlì-Hildesheim en la Mesa Redonda Nacional organizada en el Congreso Traducción como mediación entre lenguas y culturas el 29 de abril de 2005 en la Universidad de Alcalá de Henares. Responde al estudio realizado por el grupo para la Comunidad de Castilla y León, todavía en curso, y a una serie de reflexiones suscitadas por las nuevas coordenadas demográficas, lingüísticas y culturales de nuestro país. Se han añadido datos nuevos que han ido apareciendo en los meses transcurridos hasta el momento de la redacción.*

PALABRAS CLAVE: *interpretación social, estado de la cuestión en Castilla y León, materiales didácticos, atención a inmigrantes, intérprete ad hoc.*

ABSTRACT. *This paper echoes the oral presentation made by Jesús Baigorri Jalón on behalf of the research group on teaching materials for social interpreting, which includes members from the universities of Salamanca, Bologna-Forli and Hildesheim. The presentation was made in the context of the National Round Table organised during the «Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps» conference at the University of Alcalá de Henares on the 29th of April 2005. It should be read as a progress report of the still ongoing research carried out by the group on the autonomous region of Castile and Leon, but it also contains a number of reflections derived from the new demographic, linguistic and cultural circumstances witnessed by Spain in recent years. Statistical data have been updated to the moment of the submission of the manuscript.*

KEY WORDS: *social interpreting, state of affairs in the region of Castile and Leon, teaching materials, attention to immigrants, ad hoc interpreter.*

La identidad de un inmigrante es una paradoja, sin embargo. Nuestro propio nombre nos define como negación. Somos los que venimos de otro sitio, los que no somos de aquí. (S. Roncagliolo, «Los que no son de aquí. Literatura e inmigración en la España del siglo XXI», *Pliegos de Yuste* 3, 2005: 83)

INTRODUCCIÓN

Nuestro grupo de investigación y nuestro proyecto nacen para estudiar soluciones a los problemas de mediación lingüística y cultural surgidos como consecuencia del fenómeno de la inmigración y de la creciente movilidad de personas que hablan idiomas diferentes del mayoritario en nuestras respectivas regiones y países. Castilla y León, como otras regiones del interior de nuestro país, se caracterizó durante el siglo XX por un crecimiento muy escaso de la población, debido sobre todo a la emigración. Puesto que el fenómeno de la emigración afecta esencialmente a los grupos más activos de la población, el resultado final del proceso ha supuesto un considerable envejecimiento demográfico, que no logra mantener un crecimiento vegetativo positivo en la última etapa del siglo. El movimiento migratorio no se produjo sólo hacia el exterior –aunque ese sea el más significativo desde el punto de vista de los valores globales de población de la región– sino también dentro de la región, de modo que se ha producido un despoblamiento de amplias zonas, la concentración de más de la mitad de la población en 16 núcleos urbanos y una bajísima densidad de población en esta comunidad autónoma (1).

Ha sido necesaria la presencia del fenómeno contrario –el del saldo positivo de inmigrantes– para que la población de la región haya podido pasar por primera vez de los 2,5 millones de habitantes en 2005 (comparados con los 2,3 millones de 1900). Según los datos de población oficiales (2), la población en Castilla y León experimenta por quinto año consecutivo un aumento de población, debido esencialmente a la llegada de inmigrantes extranjeros, cuya cifra se sitúa en 90.161, es decir, un 3,6% del total de población, con un incremento de nada menos que un 24,4% en un año. En la misma página electrónica encontramos datos actualizados sobre los afiliados extranjeros a la Seguridad Social en alta en Castilla y León a 31 de octubre de 2005. La cifra asciende a 45.032 (un 46% más que en octubre del año anterior). Por sexos, el 62,2% son varones y el 37,7% mujeres. Por procedencia, el 17,7% procede de la Unión Europea (UE) y el 82,2% de fuera de la Unión. De los procedentes de la UE, bastante más de la mitad son portugueses, y siguen muy de lejos los polacos, franceses e italianos. De los que no pertenecen a la UE, las cifras mayores están compuestas por los ciudadanos procedentes, en este orden, de Bulgaria (unos siete mil), Marruecos, Ecuador, Colombia y Rumanía (entre cuatro y cinco mil afiliados de cada uno de estos cuatro países). Alrededor del 70% de los afiliados se concentra en las provincias de Burgos, Valladolid, León y Segovia.

Para caracterizar las necesidades de comunicación interlingüe en nuestra región, nos parece importante indicar que el motor de la demanda de esos servicios de comunicación procede no sólo de la instalación más o menos estable de inmigrantes en la región, cuyas

cifras figuran en los párrafos anteriores, sino también de otros fenómenos de movilidad que afectan a Castilla y León de forma notable. Nos referimos concretamente al desplazamiento periódico de población de paso hacia otras regiones y países (portugueses y magrebíes en los períodos vacacionales, por ejemplo) y a las visitas de duración corta o media por motivos diversos (estudios, ferias, congresos, negocios y turismo). A título ilustrativo, a este respecto, baste mencionar los datos proporcionados por el Director del *Museo de Art Nouveau y Art Déco* de Salamanca respecto a las cifras de visitantes de dicha institución. En sus 10 años de vida (1995-2005) recibió un total de 1,3 millones de visitantes, de los cuales más de 300 mil fueron extranjeros (Francia, Estados Unidos, Reino Unido, Portugal, Alemania, Holanda, Bélgica e Italia, por este orden, suman más del 80% del total de las visitas de extranjeros). No todos tienen por qué relacionarse con servicios públicos, aunque muchos de ellos sí (particularmente, los que tienen que ver con el turismo). En estos casos, además, no se trata de población con idiomas considerados raros, sino con los que se aprenden habitualmente en nuestras aulas.

DATOS DE NUESTRO ESTUDIO

En el proyecto de elaboración de materiales para la interpretación en los servicios públicos llevado a cabo durante el curso 2004-2005 nuestro grupo se concentró específicamente en la búsqueda de información relativa a la atención a los inmigrantes en los servicios de salud. Para ello contamos con tres fuentes principales: un informe del actual Director Técnico de Coordinación Asistencial e Inspección del Servicio de Salud de Castilla y León (SACYL), un informe sobre consultas de inmigrantes en Atención Primaria y una encuesta elaborada por nuestro equipo dirigida a los hospitales de Castilla y León, además de algunos datos tomados de la prensa.

Del informe del Director Técnico, David Escanciano Sastre, referido a una muestra de la ciudad de Valladolid (Este) se desprende que un tercio de los inmigrantes procede de Bulgaria, la mitad del total procede de Europa Oriental, un colectivo importante procede de América Latina y menos del 10% de Marruecos y de Argelia. Estas proporciones son, en buena medida, extrapolables a la Comunidad en su conjunto, como hemos visto más arriba. Entre los tipos de problemas experimentados, el informante destaca fundamentalmente dos: de accesibilidad a la información y asistenciales. El problema de la accesibilidad se produce por el escaso nivel cultural y por la barrera idiomática. En concreto, en lo referente a este segundo aspecto, se detectan tres niveles: integración inmediata (los inmigrantes procedentes de América Latina), integración rápida (los que manejan al menos parcialmente el francés o el inglés, entre los que se incluyen los magrebíes) y los de integración más difícil (los que proceden de países eslavos y de la Europa oriental). Los obstáculos de comunicación dificultan la solicitud de la tarjeta sanitaria o el conocimiento del acceso a los servicios sanitarios.

Entre los problemas asistenciales, nuestro informante señala los siguientes: falta de documentación previa sobre el estado de salud y antecedentes; carencia de actividades preventivas básicas (se desconoce el calendario de vacunación de los niños, mala salud buco-

dental, etc.); enfermedades tropicales, raras o desconocidas en nuestro país; dificultad en la atención inmediata (por motivaciones religiosas y culturales –mujeres musulmanas– o políticas –heridas o traumatismos de personas procedentes de países en conflicto).

Las soluciones que se arbitran, según nuestro informante, son *ad hoc* (menciona el caso de una familia búlgara que sabe español y ayuda a los de su mismo origen) y la elaboración de una guía de atención al inmigrante. En su opinión, habría que: permitir que los gestores del sistema sanitario distribuyan y organicen la asistencia de la población inmigrante con recursos equilibrados; crear manuales o guías básicos de traducción e interpretación en consulta, en los idiomas adecuados a la posible demanda; crear enlaces permanentes con embajadas o consulados para traducción en casos en que la interpretación pueda ser urgente por la situación de gravedad de la asistencia.

Otra aportación documental para apuntalar la información relativa a la atención primaria a inmigrantes en Castilla y León la encontramos en el documento *Consultas de inmigrantes en Atención primaria* referido a esta comunidad autónoma (3).

Según la Red de Médicos Centinelas de Castilla y León se registraron en 2003 un total de 1.927 consultas de inmigrantes en atención primaria. De ellos el 27,3% procede de Bulgaria, el 16,4% de Ecuador, el 12,8% de Colombia y el 10,9% de Marruecos. Sin despreciar aspectos como el del estado de vacunación de los pacientes, nos interesa destacar aquí una de las variables sociales que figura en las tablas 2.1 y 2.3 del documento. En la primera se señala que entre la población adulta procedente de países distintos de los de habla hispana, un 81,7% comprende el castellano y un 17,8% no. Entre la población infantil, un 69,4% comprende el castellano frente al 23,6% que no lo entiende. Aun cuando los redactores del informe incluyen esos datos en las tablas, no existe comentario alguno al respecto. Se trata, en apariencia, de una simple constatación, sin que se aluda a los problemas que eso puede entrañar o a las soluciones que se pueden o deben arbitrar. Sí conviene indicar que las cifras totales de inmigrantes en la región que se barajan en este estudio son de unos 36.000, según datos de diciembre de 2002, que quedan muy lejos de los 90.000 que dábamos más arriba para la actualidad.

La tercera fuente que mencionábamos es la encuesta enviada por nuestro equipo a los hospitales de Castilla y León. La encuesta consistió en una serie de doce preguntas relacionadas con la atención a pacientes extranjeros que no conocen el español en los hospitales de nuestra región. Queríamos saber la frecuencia de los casos, la procedencia de los pacientes, la forma en que se realiza la comunicación (con o sin intérpretes), los problemas que ello plantea, etc., con vistas a evaluar cuáles podían ser las necesidades de intérpretes, en qué idiomas, etc. Se trata de una encuesta con una combinación de respuestas cerradas (sí o no) y otras abiertas (de qué nacionalidades; ilustre con ejemplos...), que dirigimos a los directores de los hospitales.

De los 54 hospitales encuestados, respondieron 7 y, en realidad, sólo 4 de una forma detallada (aunque no siempre completa). El número de respuestas recibidas tiene, a nuestro juicio, una lectura muy clara: para la gran mayoría de los centros la comunicación entre el personal hospitalario y los pacientes extranjeros no sería un problema. Podemos explicar esta actitud por el hecho de que no reciban pacientes extranjeros (cosa

que especifican claramente algunos centros que han respondido, particularmente psiquiátricos), porque el número de extranjeros sea mínimo y las necesidades sean marginales, o porque cuando se presenten dificultades de comunicación se recurra a soluciones *ad hoc*. En todo caso, la cuestión no se considera como algo prioritario entre las necesidades de los hospitales. El análisis de los resultados exige, pues, una cierta labor de lectura entre líneas y de extrapolación a partir de las indicaciones que expresamente se hacen en algunos de los formularios respondidos. Cabe decir que en las respuestas se mencionan casos de inmigrantes, pero también de turistas y de accidentados en verano. Estas dos situaciones derivan del hecho de que Castilla y León es una región de paso entre Francia y Portugal y entre Francia y Marruecos y del hecho de disponer de un rico patrimonio cultural que constituye un atractivo importante para los turistas.

Entre las dificultades señaladas en las encuestas aparecen las de tipo administrativo (paciente-hospital) y las que se derivan de tener que explicar el diagnóstico a un paciente que no entiende (bien) el idioma español. Aun cuando las visitas de extranjeros que no conocen el español se considera un no-problema, lo cierto es que sí se mencionan las soluciones a las que se recurre para hacer frente a la situación: apoyo del propio personal sanitario que pueda saber algo de francés y de inglés; apoyo de otros acompañantes de los pacientes. En la casilla correspondiente no se ve necesaria la presencia de intérpretes, aunque sí se menciona la de intérpretes por vía telefónica y también se cita la colaboración altruista y de voluntarios a partir de listados de la Cruz Roja.

En resumen, el fenómeno es considerado relativamente marginal por las autoridades médicas que contribuyeron a la encuesta, y las respuestas que se están dando son esencialmente *ad hoc*, sin una percepción clara del problema y por tanto sin unas previsiones precisas, lo cual no es extraño si tenemos en cuenta el carácter reciente del fenómeno, que se ha producido de una forma sobrevenida. Sin embargo, los problemas existen y, lo que es más, van a seguir existiendo y aumentando según todos los pronósticos. «Constatamos a diario los problemas de los inmigrantes» —dice la pediatra Leticia Castañón, del Hospital de León (*Diario de León*, 24 de noviembre de 2005), refiriéndose a los diferentes calendarios de vacunación de los niños procedentes del extranjero, lo que no es sino un reflejo de las diferencias culturales (no sólo lingüísticas) según los países de origen.

Da la impresión de que existe una percepción todavía distinta entre el profesional al que sólo excepcionalmente le toca asistir a inmigrantes con dificultades de comunicación y la perspectiva más amplia que adoptan las autoridades sanitarias desde la administración. Las actuaciones propuestas por la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León en relación con las características especiales de la población inmigrante se alinean en torno a cuatro ejes fundamentales:

[F]omentar la incorporación al sistema de salud, garantizar una asistencia adecuada a las circunstancias del inmigrante, formar a los profesionales de la sanidad en aquellos aspectos que permitan una mejora en la relación con los pacientes y en la asistencia sanitaria y fomentar la participación en todos los programas de promoción de la salud para lograr la total implicación e integración en el sistema de salud. (Plan Integral de Inmigración en Castilla y León 2005-2009: 107, que

figura en la página siguiente, consultada el 24 de noviembre de 2005: <http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cpat/dgacma/tkContent?idContent=58783>

Entre los objetivos propuestos en el área de intervención sanitaria en dicho Plan Integral figura como objetivo 2:

Garantizar una asistencia sanitaria adecuada a las necesidades de la población inmigrante, teniendo en cuenta no sólo sus circunstancias sanitarias, sino también aspectos sociológicos, culturales y de idioma de dicha población. (Ibid.: 109)

Para atender a esas necesidades se proponen como recursos los «humanos y materiales de la Consejería de Sanidad y de la Gerencia Regional de Salud», así como también los «recursos de las entidades o asociaciones con las que se convenga la realización de programas de traducción de documentos e intermediarios lingüísticos» (*Ibid.*: 110).

El Plan Integral no se limita, naturalmente, a las cuestiones sanitarias, sino que se propone actuar en los diversos ámbitos de interés para los inmigrantes, desde aspectos relacionados con cuestiones puramente administrativas hasta información sobre la escolarización, la vivienda y el empleo. La idea es que toda esta información se plasme en una guía de recursos para facilitar al máximo la integración de los inmigrantes y orientarlos cuando vengan a establecerse a la Comunidad. Entre las iniciativas propuestas por el gobierno regional se encuentra la creación de un Observatorio Regional de la Inmigración y una comisión de coordinación entre las diferentes consejerías (*Tribuna de Salamanca*, 18 de octubre de 2005)

Del estudio aún en curso llevado a cabo por nuestro equipo de investigación se desprenden algunas observaciones y también algunas hipótesis que queremos plasmar en este documento, con el ánimo de contribuir a una reflexión necesaria en nuestras sociedades en constante mutación. España se ha convertido en el cuarto país europeo por la proporción de inmigrantes y todos los indicios apuntan a que el proceso de llegadas va a continuar en el futuro previsible. Esta situación contrasta marcadamente con la que se vivió en decenios anteriores, cuando eran los españoles quienes salían como emigrantes a otros países. ¿Acaso hay alguien que no sea fruto de algún proceso migratorio más o menos cercano o lejano en la historia? ¿Hay alguien que esté leyendo estas líneas que no haya sido protagonista de una migración, interior o exterior, corta o larga? Todos somos emigrantes en algún momento de nuestras vidas, aunque nuestro viaje no requiera a veces ningún medio de transporte y sea simplemente interior. Precisamente ese contraste marcado entre país de emigración/país de inmigración, esa experiencia o historia vivida por nosotros mismos o por muchos de nuestros conciudadanos debería servirnos como espejo en el que vernos reflejados a la hora de abordar la cuestión de la inmigración en nuestro país. Así quizás seremos capaces de utilizar el mismo rasero que aplicamos en su momento a determinadas conductas de nuestros emigrantes en el exterior.

Las alambradas de Ceuta y de Melilla, las aguas que separan el continente africano de nuestras costas, son en estos momentos el abismo más grande de renta per cápita, de nivel de vida, de disfrute de derechos y de tasas de crecimiento vegetativo que existe en el mundo. La miseria es el mayor factor de empuje (*push effect*) hacia un lugar

nebuloso (que en estos momentos se puede llamar Europa) en el imaginario de quien la padece, por muchas medidas disuasorias que se adopten para mitigar el efecto de atracción (*pull effect*). Por eso hemos de pensar, siendo realistas, que los inmigrantes por motivos laborales –¿de qué comen?–, por motivos políticos –¿de qué derechos humanos carecen?–, por conflictos bélicos –¿de qué guerra huyen?– van a seguir llegando a nuestro país. También vienen y van a seguir viniendo otros inmigrantes a los que se percibe de otra manera –hasta el punto de no denominarlos así– pero que constituyen igualmente un aporte significativo a nuestra población, particularmente en algunas regiones españolas: los ciudadanos de la Unión Europea, y también de otros países, que vienen a instalarse durante largas temporadas o de forma permanente en lugares percibidos como de mejor calidad de vida, a veces simplemente por razones medio-ambientales. Además está la corriente impresionante de turistas, atraídos por la naturaleza y por el patrimonio cultural de nuestras regiones, que no da muestras de cesar.

Todo ello para decir que nuestra sociedad es cada vez más variada, más mezclada, más mestiza y con más pluralidad de culturas y costumbres. Naturalmente, no todos los colectivos que llegan a nuestros países tienen las mismas necesidades. El jubilado alemán o británico que se instala en Mallorca o en la Costa del Sol puede seguir viviendo como en su país de origen pero en pantalón corto. Es verdad que en determinados momentos necesita acudir a los servicios públicos del país de acogida y ahí necesitará la mediación lingüística, pero también es cierto que su nivel de vida le permite habitualmente pagar esos servicios en caso necesario. Los turistas ocasionales pueden rozar con los servicios públicos en ocasiones excepcionales (policía, hospitales) y para ellos debería arbitrarse –como ya se hace en determinadas zonas de especial atractivo turístico– la prestación de servicios de mediación lingüística. Ahora bien, los que de verdad necesitan comunicarse con la administración y con los diferentes servicios públicos son los inmigrantes a secas.

Nos parece importante indicar aquí que los datos estadísticos que se manejan son perecederos, siempre provisionales, a juzgar por el ritmo con el que se modifican las cifras de inmigrantes. Ello se debe, por un lado, al hecho de que existen ocultaciones de personas que están aquí sin haber regularizado su situación administrativa ante las autoridades y, por otro, a que las cifras cambian día a día, ya que la corriente de inmigrantes no cesa. Este es un factor que dificulta la evaluación exacta del número de personas susceptibles de necesitar apoyo en un momento determinado, es decir, las personas que por su procedencia pueden tener dificultades de comunicación con el personal de los servicios públicos correspondientes. Otro aspecto que conviene señalar es que bajo el epígrafe de «extranjeros» se coloca a personas de muy diversa procedencia y con necesidades distintas desde el punto de vista de la comunicación. Los inmigrantes que proceden de América Latina no se topan normalmente con dificultades de comunicación en nuestro país, mientras que un búlgaro, un marroquí, un pakistaní o un chino sí que tienen problemas a su llegada –y muchas veces, durante mucho tiempo después– para entender y hacerse entender. Que los datos estadísticos sean volátiles tiene varias consecuencias. En primer lugar, al tratarse de un fenómeno relativamente reciente (al menos con los volúmenes considerables de población

que se han alcanzado en el último padrón), el nivel de concienciación de las autoridades públicas no puede ser igual que el que tienen en países con una trayectoria de inmigración mucho más antigua, como Estados Unidos, Australia y otros países europeos (Valero 2003: 217-284). En segundo lugar, las autoridades autonómicas o locales han reaccionado –como no podía ser de otra manera– de forma espontánea y con criterios de sentido común ante un acontecimiento «sobrevenido». Las soluciones se han escalonado en función del momento en el que se les plantea el problema. Por último, el factor de imprevisibilidad que supone esta llegada hasta cierto punto incontrolada de extranjeros, complica la capacidad de reacción de las autoridades encargadas de hacer frente al problema, incluso desde el punto de vista logístico.

Las soluciones que se han dado a los problemas de comunicación en los servicios públicos varían considerablemente entre las distintas comunidades autónomas españolas, en razón de sus circunstancias específicas. En todo caso, la solución más inmediata suele ser la de «parqueo», por la magnitud de las cifras de extranjeros, la variedad de idiomas y culturas con las que se topan determinadas localidades o comarcas, así como por el efecto «sorpresa» que el fenómeno ha tenido. Al no conocer los parámetros involucrados en la comunicación lingüística y cultural, se recurre a las soluciones *ad hoc* de las que se dispone más a mano, partiendo de conceptos estereotipados de un país acostumbrado a entenderse en un solo idioma. Si estas soluciones provisionales se convierten en permanentes se corre el riesgo de hacer crónicas unas deficiencias que dificultan considerablemente la comunicación y, por ende, la solución de muchos de los escollos con los que se topan las dos partes del proceso de comunicación.

En todas las comunidades ha habido una respuesta obligada a las dificultades de comunicación, creando soluciones más o menos provisionales en los diferentes ámbitos de los servicios públicos, desde la educación hasta los hospitales, pasando por los juzgados, las instituciones penitenciarias, las comisarías, etc. Esa respuesta no siempre ha provenido –ni proviene– de las autoridades públicas, sino que a veces han sido las organizaciones no gubernamentales (Cruz Roja, Cáritas, etc.) y las propias asociaciones de inmigrantes las que se han adelantado a colaborar –con voluntarios y casi nunca con profesionales– en las tareas de la comunicación. Buena parte del esfuerzo de las administraciones públicas, de las organizaciones no gubernamentales y otros agentes sociales (sindicatos y asociaciones de diversa índole) se centra, sobre todo, en clases de alfabetización y enseñanza del idioma español. Se trata de una tarea necesaria, que facilita sin duda la integración a medio plazo del inmigrante que aspira a permanecer largo tiempo en el país. Pero nos parece necesario insistir en que esa labor, realizada siempre que fuera posible por profesionales, debería ir acompañada o completada por una mediación lingüística eficaz que ayude a paliar las dificultades de comunicación en las fases iniciales del proceso (el momento de la llegada y la acogida, cuando el inmigrante se siente más desasistido) y, claro está, en situaciones de emergencia, en las que no basta con un conocimiento somero del idioma.

Baste señalar como argumento de apoyo a esta tesis lo que para nosotros supondría tener que pasar por una consulta médica en un lugar cuya lengua desconocemos.

¿Nos gustaría que el médico tomara determinadas decisiones sin conocer nuestra historia clínica o las alergias que padecemos, simplemente porque no somos capaces de comunicarlas, o más bien preferiríamos que hubiera alguien que nos entendiera bien y que tuviera las destrezas oportunas para interpretar lo que estamos queriendo explicar? ¿Nos conformaríamos con un empleado cualquiera que pasara por allí? Aquí estriba, en gran medida, una de nuestras tareas como grupo de investigación universitario, a saber, formar a las partes que intervienen en el acto de la comunicación para que entiendan que la tarea requiere una preparación profesional. En este aspecto, por difícil que resulte, es preciso disuadir a los responsables de los diferentes servicios de la creencia de que por el hecho de saber los idiomas se es capaz de traducir entre ellos. Aquí habría que distinguir, en primer lugar, lo que significa tener conocimientos lingüísticos –que tienen multitud de matices, como sabe cualquiera que se ha dedicado en un momento u otro de su vida a estudiar un idioma extranjero. Una cosa es pedir una cerveza en un bar y otra explicar los síntomas de una dolencia, los nombres de los órganos afectados, la denominación de las enfermedades que se han padecido, etc. Por otra parte, conocer esos términos con la exactitud necesaria en los dos idiomas entre los que se produce el intercambio no basta para realizar una mediación que merezca ese nombre. Se precisa igualmente una preparación profesional que haga que el acto de comunicación tenga unas garantías de fiabilidad en cuanto a contenido y forma, pero también garantías de neutralidad y de confidencialidad, que sólo se adquieren mediante una preparación específica. Por eso, cuando se nos dice que el inmigrante viene acompañado de alguien que entiende los idiomas hemos de ser precavidos. ¿Nos imaginamos a un niño haciendo de intérprete entre sus padres y sus profesores a propósito de su rendimiento escolar? No podemos exigirle neutralidad, porque no está preparado para asumirla. Y sin embargo, se está recurriendo –como los colonizadores españoles en América hace quinientos años– a los niños para que actúen de intérpretes, porque ellos están expuestos a la escolarización en el idioma del lugar de llegada y al idioma materno en la convivencia diaria en casa. Es posible que la materia prima esté ahí, lo mismo que la materia prima de un jugador de baloncesto esté en una talla de dos metros, pero esa materia prima requiere una manipulación, una maduración, que sólo puede realizarse mediante los programas adecuados.

Dicho esto, podemos pensar que las dificultades de comunicación desaparecerán en cuanto que lleguemos a una segunda generación de inmigrantes, integrada –al menos lingüísticamente– en el país. Hay parte de verdad en ello, lo mismo que la hay en el hecho de que son los propios inmigrantes, y sobre todo la segunda generación, quienes están más capacitados para emprender la preparación como mediadores lingüísticos y culturales. A primera vista resulta más fácil enseñar a interpretar a alguien que sabe chino y español por haberse criado en España en el seno de una familia china que enseñarle chino a un nativo español sin otra exposición al idioma y además enseñarle a interpretar. Ahora bien, puesto que el movimiento migratorio no es estable, va a existir previsiblemente un solapamiento continuo de generaciones y de recién llegados de países distintos que hará difícil utilizar soluciones simplistas.

Sea como fuere, es probable que los actuales inmigrantes y, sobre todo, sus sucesores inmediatos, se conviertan en los nuevos dragomanes –igual que en otros momentos los miembros de otras diásporas representaron ese mismo papel– o en alfaqueques medievales al rescate de cautivos en tierra de infieles –*mutatis mutandis*, comisarías u hospitales. La hipótesis más plausible es que la segunda generación de los inmigrantes se integre lingüísticamente en la sociedad de acogida, en particular gracias a la función que desempeñan la escuela por un lado y la calle por otro. Esa integración no significará la pérdida completa de otros referentes identitarios de carácter cultural, pero estos no tendrían por qué suponer un obstáculo a la comunicación con los servicios públicos en el futuro.

REFLEXIONES FINALES

A modo de conclusión, cabe señalar que el fenómeno migratorio –y, en general, la movilidad cada vez más fácil– está generando un número de contactos inusitados entre personas que tienen dificultades para entenderse entre sí. Así como la UE ha desarrollado una política lingüística muy elaborada para el funcionamiento sin trabas de las instituciones, con un nivel de eficiencia considerable y con unos costes marginales (del orden de 3 euros por ciudadano y año incluyendo los idiomas de la ampliación de 2004), la institución supranacional no ha ideado soluciones a escala global al fenómeno de la comunicación multilingüe y multicultural en los servicios públicos de los Estados miembros de la Unión. Esta asignatura pendiente la aborda cada país, cada región y, a veces, cada municipalidad como mejor puede y sabe.

Existe un enorme caudal de experiencia y de investigación en el ámbito de la mediación lingüística y cultural en los servicios públicos, sobre todo en países que han vivido el fenómeno de la inmigración algunos años o decenios antes (véanse las referencias bibliográficas). Esto nos debería economizar años de titubeos en cuanto a la toma de conciencia sobre el problema. En los lugares donde se han buscado las soluciones más eficaces se ha producido una paulatina profesionalización de la labor del mediador. Esto debería ahorrarnos las políticas de tanteo y orientarnos decididamente en pro de la habilitación profesional mediante la formación. La colaboración entre las administraciones públicas regionales, las organizaciones de la sociedad civil y los centros de enseñanza e investigación que se ocupan de estas materias debería ser una línea de trabajo preferente. Entre los candidatos al ejercicio profesional de la mediación no habría que olvidar a los propios inmigrantes o a sus hijos cuando hayan adquirido un dominio suficiente de la lengua y de la cultura del lugar de acogida. Así, los más jóvenes seguirían la tradición de los *jeunes de langue* del pasado. Algunos de los inmigrantes ocupan puestos para los cuales les sobra cualificación (ingenieros como obreros de la construcción, licenciadas haciendo de señoras de compañía de ancianos, etc.) y esos recursos extralingüísticos supondrían una parte del camino andado.

En resumen:

- Castilla y León tiene una creciente demanda de servicios de mediación lingüística y cultural, con una amplia combinación de lenguas y de culturas.

- El gran motor de la demanda de interpretación y de otros servicios públicos es la movilidad de personas, motivada por el desplazamiento periódico de población de paso hacia otras regiones y países, las visitas por turismo y el establecimiento más o menos duradero de inmigrantes. El creciente envejecimiento de la población autóctona y su incapacidad de renovación de generaciones por crecimiento natural seguirán invitando a gente de otros lugares con peores condiciones de vida a instalarse aquí.
- Un porcentaje significativo de los que vienen de paso o a quedarse no se puede comunicar con facilidad en castellano cuando se tiene que relacionar con las distintas administraciones públicas, lo que exige la presencia de un mediador, ese *critical link* que permite la comunicación.
- Puesto que una gran mayoría de los servicios públicos de acceso directo para el ciudadano están transferidos a la administración regional, le corresponderá a ésta buscar las soluciones adecuadas.
- El carácter sobrevenido de esta situación hace que se recurra a soluciones inmediatas de parcheo, conforme se va adquiriendo conciencia del problema. Ese es un primer paso comprensible.
- El paso siguiente, que ya se está dando son las iniciativas en curso por la Junta de Castilla y León, con una política ambiciosa de integración de la inmigración, y por parte de diversas organizaciones no gubernamentales, incluidas las propias asociaciones de inmigrantes. En otras sociedades existen modelos que han funcionado, que podrían servir de inspiración para adaptarlos a la realidad de la región, donde habría que tener en cuenta no sólo la cuestión de la inmigración, sino también la del turismo y otras modalidades de estancias temporales.
- En los lugares donde más se ha avanzado en la mediación lingüística en los servicios públicos, se ha insistido en la superación de las soluciones *ad hoc* del tipo *señora-de-la-limpieza-que-habla-búlgaro-media-en-un-juicio* mediante una progresiva profesionalización certificada de las personas capacitadas para la tarea, teniendo en cuenta que no son sólo los factores lingüísticos, sino también los extralingüísticos y los deontológicos los que cuentan a la hora de distinguir a un profesional de un aficionado.
- Entendemos que la Universidad y otros centros educativos dedicados a la formación de mediadores lingüísticos y culturales se están sumando al esfuerzo colectivo mediante la sensibilización de los estudiantes y de la sociedad en general sobre el problema y mediante la aportación de soluciones, con la modestia que permiten los programas académicos y los recursos humanos y financieros de los que se dispone. Creemos que la colaboración, aportando cada uno las destrezas de las que dispone, es la mejor forma de obrar en pro de unos objetivos comunes de interés para toda la sociedad.

NOTAS

1. *Proyecciones de población 2002-2052*. [Documento de Internet disponible en http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/files/Proyecciones_de_Poblaci%C3%B3n_2002-2052?idMmedia=77782 consultado el 24 de noviembre de 2005].
2. *Avance del Padrón Municipal de habitantes a 1 de enero de 2005* [Documento de Internet disponible en <http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/ch/dge/tkContent?idContent=31735> consultado el 24 de noviembre de 2005].
3. [Documento de Internet disponible en <http://www.google.es/search?hl=es&q=consulta+de+inmigrantes+en+atenci%C3%B3n+primaria+Castilla+y+Leon&btnG=B%C3%BAsqueda&meta=> consultado el 24 de noviembre de 2005].

BIBLIOGRAFÍA

- Valero, C., ed. 2003. «Comunicación interlingüística. Hospitales y centros de salud en la zona centro. Realidad y futuro». *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro* Ed. C. Valero. Granada: Comares. 181-193.