

ENSEÑAR LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS: UNA EXPERIENCIA DOCENTE

ICÍAR ALONSO Y JESÚS BAIGORRI

Universidad de Salamanca¹

Resumen:

La demanda actual de traductores e intérpretes en los servicios públicos y la proliferación de soluciones improvisadas en nuestro entorno fueron los factores decisivos que movieron al grupo *Alfaqueque* de la Universidad de Salamanca a desarrollar materiales multimedia para la formación en este campo. En paralelo se han ido combinando diversas iniciativas de formación, reglada y no reglada, para ofrecer un marco de referencia teórico-práctico a estudiantes e inmigrantes que nunca antes habían actuado como intérpretes en los servicios públicos y a quienes vienen haciéndolo de forma voluntaria y esporádica. El artículo presenta el contexto académico y pedagógico de este proyecto, y los interlocutores sociales que permiten acercar la formación a la realidad social de la integración de la población inmigrante. Se muestran además las herramientas didácticas empleadas y su aplicación en los distintos niveles formativos a través de unidades didácticas basadas en casos prácticos. Subrayamos, por último, los puntos fuertes y débiles de este programa y las dificultades sobre el terreno para lograr la implicación de las administraciones públicas, y hacemos algunas observaciones para el futuro.

Abstract:

The current demand of public service translators and interpreters and the proliferation of ad hoc solutions in our socio-political context were decisive factors in the initiative taken by the research group *Alfaqueque* of the University of Salamanca to develop multimedia training materials in this area. At the same time, the group has carried out other training initiatives, in both regular and occasional courses, in order to offer a theoretical-practical framework to students and immigrants who had never acted as public service interpreters and also to sporadic volunteer interpreters. The article describes the academic and pedagogical context of this project and the social partners who enable us to approach training to our social reality and to immigrants' integration. We describe our teaching tools and the way we use at different training stages our teaching units based on practical cases. Lastly, we highlight the strong and the weak points of this programme and the difficulties experienced to involve public administrations in the field and we make a few comments about the future.

¹ Los autores forman parte de *Alfaqueque*, Grupo de Investigación Reconocido de la Universidad de Salamanca, que en estos momentos (septiembre de 2008) cuenta con los siguientes miembros: Jesús Baigorri (dir.), Iciar Alonso (U. de Salamanca); Concepción Otero (U. de Salamanca y U. de Hildesheim, Alemania); Gertrudis Payàs (U. Católica de Valparaíso y U. de Temuco, Chile), Mariachiara Russo (U. de Bolonia-Forlì), Crispulo Travieso (U. de Salamanca). El trabajo que aquí presentamos se enmarca, parcialmente, en el proyecto de I+D HUM 2006-5403/FILO que el grupo desarrolla en la actualidad.

Palabras clave: interpretación en los servicios públicos, didáctica de la interpretación, materiales didácticos multimedia, inmigración e interculturalidad

Key-words: public services interpreting, interpreting training, multimedia teaching resources, immigration and interculturality

1. Introducción. El contexto social

La interpretación en los servicios públicos no es una modalidad nueva en la historia, aunque ahora haya cobrado un interés mayor debido a las necesidades inmediatas de comunicación de un gran número de personas que se desplazan de unos lugares a otros sin conocer los idiomas que se hablan en ellos. En otras épocas los éxodos de otras gentes hacia otros países pudieron pasar más inadvertidos, seguramente porque existe en la actualidad una mayor facilidad de comunicación que hace que las noticias lleguen de forma casi instantánea a los medios de comunicación y, por lo tanto, a la opinión pública.

En nuestro país las necesidades actuales de traducción e interpretación en los servicios públicos suelen afectar de forma mayoritaria a los inmigrantes laborales, aunque siendo como es uno de los primeros destinos turísticos del mundo hay desde luego muchas otras personas que, estando de paso, pueden requerir dichos servicios en momentos concretos. A ellos se suma un importante colectivo de “turistas residentes”, ciudadanos comunitarios y en su mayor parte jubilados, que se ha instalado en el litoral mediterráneo y en las islas atraído por un clima y unas condiciones de vida favorables². Sea como fuere, durante los últimos años la demanda creciente de servicios de interpretación que faciliten los contactos con las administraciones públicas –y con quienes las sustituyen, como las organizaciones no gubernamentales (ONG)– está claramente vinculada en España al fuerte aumento de los porcentajes de población inmigrante extranjera que, en el verano de 2008, superaba ligeramente el 11% de la población³.

Ante esta progresiva demanda en las necesidades de comunicación llama la atención, sin embargo, la escasa o nula definición del perfil del intérprete en los servicios públicos, sobre todo si se compara con el de los demás profesionales que actúan como interlocutores principales de la administración, tales como abogados, médicos, agentes policiales, trabajadores sociales, educadores, etc. De ahí que resulte normal una subordinación clara del intérprete –también desde el punto de vista laboral– a las instancias oficiales, cuyos representantes son los encargados de la producción y de la recepción del discurso que se ha de interpretar.

Aunque cada vez son más frecuentes las peticiones de intérpretes en los ámbitos mencionados, podemos decir que en este momento la interpretación en los servicios públicos españoles está “en una fase claramente pre-profesional” (Martin, 2007: 99). Son muy pocos los proveedores de servicios que saben cómo trabajar eficazmente en estas situaciones y que consideran al intérprete un agente más en la acción, plenamente obligado, como está por su código ético, a mantener el secreto profesional. Suele haber reticencias, por ejemplo, a la hora de hacer partícipes a los intérpretes de los expedientes o protocolos sobre los que versa la conversación con el ciudadano extranjero, en la

² Se dan casos como el del municipio de Rojales, en Alicante, donde el porcentaje de población extranjera alcanza el 70% del padrón municipal. Se trata en su mayoría de ciudadanos comunitarios (Gran Bretaña, Alemania, Países Bajos, Suiza, etc.) de solvencia económica y edad avanzada. Cf. ABC, 23/01/2006.

³ En el último año el incremento fue de un 15,5%, según los datos provisionales del Instituto Nacional de Estadística (INE): www.ine.es, consultado el 10 de septiembre de 2008.

creencia de que el intérprete es un elemento ajeno al caso, un intruso, y que su presencia restará intimidad a una información confidencial y sensible.

A esta situación de partida se añade otro factor determinante sobre el que se han alzado ya muchas voces: frente a la interpretación de conferencias, que tiene unas condiciones de trabajo bien delimitadas a lo largo de los años gracias a la labor realizada por las asociaciones de intérpretes, la interpretación en los servicios públicos se mueve en la precariedad, hasta el punto de que en buena parte de las instancias en las que se da la mediación lingüística ésta se produce gracias a la presencia de personas no profesionales que simplemente “pasan por allí”. La ausencia de regulación sobre las funciones del intérprete en los servicios públicos favorece así la multiplicación de soluciones provisionales e intérpretes *ad hoc* que poco o nada ayudan a aclarar la situación. Este es, pues, el contexto social que rodea a la profesión –habría que decir, más bien, “oficio”– en el que falta todavía una mínima infraestructura pública que permita a los proveedores de los servicios y a los usuarios extranjeros resolver de manera eficaz y profesional sus dificultades de comunicación.

2. El contexto académico

Hemos abierto estas páginas diciendo que la interpretación en los servicios públicos está lejos de ser un oficio novedoso, pues se trata más bien de una actividad cuyos antecedentes históricos son tan antiguos como el propio fenómeno migratorio (Alonso, 2006). Sí es novedosa, en cambio, la formación especializada en este ámbito y más aún en nuestro país, donde los programas académicos existentes se han puesto en marcha en fechas bastante recientes (Alcalá, Granada, Castellón, La Laguna, Vic, Vitoria, entre otros).

Por otro lado, la oferta formativa se encuentra muy diversificada y dispersa, e incluye tanto programas de formación reglada dentro de las universidades, ya se trate de grados, postgrados o títulos propios, como de formación no reglada impartida por las propias universidades o por ONG, escuelas de mediadores, sindicatos y otros colectivos⁴. Este tipo de formación no reglada suele concretarse en un gran número de cursos “a la carta”, módulos y programas de periodicidad y duración muy variable (muchas veces en función de la disponibilidad presupuestaria y de las subvenciones concedidas por distintos organismos e instituciones) y adaptados en su mayoría a colectivos muy específicos: licenciados con idiomas, trabajadores sociales, profesionales de la salud, inmigrantes e intérpretes *ad hoc*, entre otros.

En la Universidad de Salamanca la enseñanza de la interpretación en los servicios públicos tiene también una trayectoria muy reciente. Hasta hace poco ha estado prácticamente ausente de unos planes de estudio diseñados en la década de los 90 y –en lo que atañe a la interpretación– centrados casi exclusivamente en la interpretación de conferencias proyectada a los mercados institucionales internacionales y al mercado nacional. Teniendo en cuenta este punto de partida, y los condicionamientos que

⁴ Para un panorama completo de las propuestas formativas regladas y no regladas existentes en España hasta finales de 2006, véase Abril Martí, 2006: 576-579. Se ofrece además un análisis comparativo de los distintos modelos de formación en los países occidentales.

implica, desde 2004 nuestros programas docentes de interpretación han ido adaptándose de forma gradual para poder responder además a las nuevas demandas sociales antes descritas. En la actualidad la formación que se imparte refleja también una combinación de programas reglados (en los niveles de licenciatura y máster) y de otros más flexibles, con un formato menos académico y abiertos, por lo tanto, a colectivos mucho más amplios y con intereses diversos. El objetivo común de todos ellos es el de ofrecer una formación de carácter teórico-práctico que proporcione un marco de referencia suficiente a quienes nunca han actuado como intérpretes en los servicios públicos y también a quienes vienen haciéndolo de forma esporádica o continuada pero sin más elementos técnicos que el mero voluntarismo. El esquema general de estos cursos se encuentra resumido en las tablas 1 y 2.

A) FORMACIÓN REGLADA				
Programa	Curso	Título	Contenidos	Prácticas
LICENCIATURA Traducción e Interpretación	4º Asignatura optativa; presencial, 6 créditos.	<i>Ejercicios de Interpretación</i>	14 horas de módulos monográficos sobre los distintos ámbitos de los servicios públicos y sobre el código deontológico.	SÍ. Entre 15 y 40 horas de prácticas reales tuteladas para un grupo de 5 a 8 alumnos.
POSTGRADO Máster en traducción y mediación intercultural en entornos profesionales	1º Asignatura optativa; presencial, 5 ECTS.	<i>Interpretación en los servicios públicos</i>	40 horas organizadas en varios bloques temáticos a cargo de expertos nacionales e internacionales que incluyen conferencias, talleres, seminarios y mesas redondas.	SÍ. Análisis de casos prácticos y protocolos reales, videograbaciones, corpus de prensa nacional y extranjera.
POSTGRADO Máster en traducción y mediación intercultural en entornos profesionales	2º Asignatura optativa; presencial, 7,5 ECTS.	<i>Prácticas de interpretación en los servicios públicos</i>	60 horas de formación en destrezas básicas en interpretación: bilateral, consecutiva, traducción a la vista, susurrada.	SÍ. Prácticas reales tuteladas; en el aula o laboratorio, simulaciones y <i>role-playing</i> .

- Tabla 1 -

Dado que el buen conocimiento de los idiomas de trabajo es un requisito previo que han de cumplir los alumnos, creemos que ese marco de referencia significa abordar todos aquellos aspectos cognitivos, técnicos y deontológicos implicados en la interpretación para los servicios públicos. Desde el punto de vista temático, supone familiarizar al alumno con los conceptos básicos de la interpretación, la mediación y la

interculturalidad, con particular hincapié en los contextos de trabajo (sanitario, judicial, educativo, bienestar social), los agentes y los procesos específicos que intervienen en esta modalidad de interpretación.

Desde el punto de vista técnico, se pretende que el alumno conozca cómo y cuándo utilizar las técnicas básicas de la interpretación adaptadas a las distintas situaciones que encontramos en los servicios públicos. El grado y la intensidad de este entrenamiento varía en función de los grupos de que se trate, de ahí que en cada nivel formativo se refuercen determinados aspectos según las necesidades de los alumnos. Así, por ejemplo, los estudiantes de licenciatura que cursan la asignatura están siguiendo un itinerario especializado en interpretación, han sido ya adiestrados el año anterior en la técnica de la consecutiva y en paralelo están practicando también la técnica de la simultánea desde dos idiomas extranjeros. Por esa razón, su aprendizaje está más enfocado a favorecer el contacto directo con la realidad social y profesional de la interpretación en los servicios públicos mediante las prácticas tuteladas. Los grupos de máster, en cambio, son más heterogéneos en cuanto a países de procedencia, idiomas de trabajo y formación académica previa. Al no tratarse de un postgrado centrado en la interpretación en los servicios públicos, sino más bien en los diversos entornos especializados de la traducción, para muchos de estos alumnos nuestras asignaturas son su primer contacto –y quizá el único– con la interpretación. Por eso, su preparación habrá de ser mucho más selectiva y concentrarse casi exclusivamente en los rudimentos técnicos imprescindibles: interpretación bilateral, iniciación a la toma de notas y a las técnicas de memoria, traducción a la vista e interpretación susurrada.

Por último, el tercer pilar de estos cursos atañe a las competencias y habilidades para responder a los posibles conflictos éticos y profesionales que puedan surgir en una situación de interpretación en los servicios públicos. Por ello, una gran parte de los ejercicios prácticos y de los talleres que se desarrollan en las aulas gira en torno al código deontológico del intérprete y a su aplicación en la toma de decisiones.

<i>B) FORMACIÓN NO REGLADA</i>			
Programa	Título	Duración	Destinatarios
CURSO EXTRAORDINARIO. Accem, Cáritas Salamanca, Junta de Castilla y León, Universidad de Salamanca.	<i>Hablar con el Otro. Introducción a la mediación lingüística y cultural en los servicios públicos</i>	16 horas concentradas en dos fines de semana sucesivos (abril-mayo 2006).	Estudiantes y licenciados; asociaciones y colectivos de inmigrantes; personal sanitario y técnico relacionado con la atención a inmigrantes; técnicos y voluntarios de ONG.
SESIÓN FORMATIVA CONJUNTA. Cruz Roja y Universidad de Salamanca.	<i>La realidad social de la inmigración y las dificultades de comunicación: casos prácticos</i>	Sesión intensiva de 5 horas concentradas en una tarde (marzo 2007).	Grupo reducido de profesores intérpretes, estudiantes, técnicos, mediadores y voluntarios del Programa de Atención a Inmigrantes de Cruz Roja.

- Tabla 2-

Estos cursos o jornadas, impartidos fuera de los horarios lectivos habituales –algunos durante los fines de semana–, tienen un componente extra-académico importante: no se exige una titulación universitaria para matricularse en ellos, se celebran “a la carta” y sus contenidos se organizan en función de los intereses de los participantes. Están más orientados a los profesionales, funcionarios, técnicos y voluntarios de los distintos servicios de administraciones públicas, sindicatos y ONG que trabajan en la atención a los ciudadanos extranjeros. Sin periodicidad fija, su diseño es fruto de un trabajo coordinado entre todos los interlocutores.

Tanto para los programas de formación reglada como para estos de formato más flexible, nos parece muy importante el establecimiento de redes de colaboración con otros agentes sociales que, por un lado, aportan al proyecto docente toda su pertinencia social y, por otro, favorecen la implicación de las estructuras universitarias en su entorno. Las propias asociaciones de inmigrantes y los mediadores e intérpretes (ya sean o no profesionales) participan activamente en los cursos y en la elaboración de los materiales que utilizamos en ellos.

3. Enfoque pedagógico

Partimos de la idea de que nuestras propuestas educativas pueden constituir una base para la formación inicial de futuros intérpretes de los servicios públicos y compartimos con Rudvin (2006: 36) que para que esa función sea una auténtica profesión es necesario, entre otras cosas, que exista una preparación específica para quienes la van a practicar. A nuestro juicio, los destinatarios de esta idea no son sólo los alumnos potenciales, sino también los demandantes habituales de la interpretación. Si decimos esto es porque, con harta frecuencia, nos seguimos encontrando en las instancias oficiales –tan legas en este aspecto como el ciudadano de la calle– la peregrina suposición de que cualquiera es capaz de “traducir” con tal de que sepa los idiomas –no se dice, porque no se tiene la más remota idea, cuál ha de ser el nivel de conocimiento–, como si la labor en sí de pasar de uno a otro fuera un atributo innato de los políglotas, esos seres extraños como su mismo nombre indica. Esta concepción, aplicada a la interpretación de conferencias, nos trasladaría a la etapa protohistórica de la profesión

El párrafo anterior es muestra del enfoque crítico con el que abordamos nuestra enseñanza. Los ejemplos que vemos a diario en la prensa nos sirven para ilustrar, en una actividad común profesores-alumnos, la realidad del contexto en el que nos movemos en nuestro país. Creemos que una visión crítica permite sustentar un pensamiento independiente y una formación autónoma y continua, tan necesarios uno y otra en un sector en el que, a menudo, el intérprete de lance se encuentra *solo ante el peligro* de unos profesionales con perfiles mucho mejor definidos que el suyo.

Todo acto de interpretación, como sucede también con toda conversación monolingüe, es irreplicable y, por lo tanto, único. Ello nos podría conducir al argumento de la imposibilidad de enseñar unas directrices que por definición deberían de ser claras y concretas y que, sin embargo, habrán de aplicarse a una situación que, de todos modos, va a ser diferente de cualquier otra experiencia anterior. Este aparente dilema tiene, a nuestro modo de ver, una solución sencilla. Angelelli (2004: 13) alude a la dificultad

que había en los antiguos sistemas de formación de intérpretes de adaptar unas normas fijas a una realidad cambiante e insiste en que ese divorcio entre la norma y la realidad, y en particular en lo referente a la invisibilidad del intérprete sigue vigente aún en la mentalidad de muchos profesionales y organizaciones (Angelelli, 2004: 24). Creemos que la única receta de valor universal, el único dogma posible, es la flexibilidad. Ello no quiere decir que no haya que dar pautas respecto al código deontológico, o más bien a los códigos deontológicos, porque los hay distintos según las asociaciones. Esa orientación es sumamente importante. Lo que sucede es que la realidad enseñará después cómo se ha de aplicar en una situación concreta. Rudvin (2006: 34) señala que los códigos deontológicos son una representación idealizada del entorno socio-cultural de los profesionales y que, por tanto, pueden responder a criterios variados en función de las diferentes especificidades culturales. Esto no significa, según ella, que el código haya de desvirtuarse completamente, sino que debe mantener unas líneas de conducta claras, como único punto de referencia al que se podrá asir el intérprete en entornos institucionales con procedimientos muy estrictos en su funcionamiento.

A Code of Ethics providing guidelines and ‘rules’ as a safety-net for future practitioners is a necessary part of a profession and of its training procedures. In a practice in which so much is potentially at stake (in a court of law, a doctor’s consultancy, etc.) an interpreter cannot uncritically yield to a post-modern, deconstructionist application of textual practices, however ‘true’ they may be, but must respect the demands of the other interlocutors and of the institution, however ‘myopic’ they might be from a language-theoretical and discursal point of view. (Rudvin, 2006: 36)

Hemos de transmitirles a nuestros alumnos la idea de que lo habitual es que el intérprete ejerza como conducto entre los participantes en el encuentro mediado, pero que, en determinadas ocasiones, su función puede ser la de intermediario cultural, si eso es lo que permite superar barreras culturales no percibidas por los interlocutores primarios. Hemos de decirles que su función se ejercerá con independencia de cuál sea el género de unos y de otros, pero que puede haber trabas culturales que se interpongan en circunstancias determinadas. Se les ha de decir que lo normal es hablar en primera persona, actuando como alter ego del hablante original, pero que puede darse el caso de tener que utilizar la tercera persona para aclarar la situación a una de las partes. Nadie propondría que los intérpretes rompieran su secreto profesional, pero quién cuestionaría las revelaciones hechas recientemente por un intérprete de tribunales estadounidense, Eric Camayd-Freixas, respecto a la manera en la que fueron encausados casi cuatrocientos inmigrantes guatemaltecos detenidos en una redada en una fábrica de envasado de carne, recogidas por *El País* (24 de julio de 2008, página 6 del Suplemento de *The New York Times*) a partir de un artículo de Julia Preston:

En un ensayo de 14 páginas que ha hecho circular entre más de una veintena de intérpretes que trabajan en Waterloo [Iowa, EE UU], Camayd-Freixas escribe que los acusados cuyas palabras tradujo, la mayoría procedentes de aldeas de Guatemala, no acabaron de entender los delitos que se les imputaron ni los derechos a los que muchos de ellos renunciaron.

Camayd-Freixas declara que le sorprendió la rapidez con la que se desarrollaron los procesos y la presión que los fiscales ejercieron sobre los acusados y sus abogados al presentar cargos delictivos contra ellos en lugar de deportar inmediatamente a los trabajadores por infringir la ley de inmigración.

Asegura que, durante los ajetreados días posteriores a la redada, los abogados de la defensa tuvieron poco tiempo para reunirse con los clientes asignados por el tribunal o para

hablar con ellos en privado. La mayoría de los guatemaltecos no sabía leer ni escribir, declara, y muchos de ellos no eran conscientes de que se encontraban ante un tribunal penal.

Ante una situación como esta, promoveríamos el debate con los alumnos y optaríamos por inculcarles un enfoque de pragmatismo en el que se han de abordar los casos con la idea de quien tiene que resolver problemas que admiten diferentes soluciones y que, por lo tanto, serán ellos quienes tengan que tomar la decisión en cada momento preciso, con unos referentes claros, pero también con un cierto margen de autonomía y de flexibilidad.

En nuestro enfoque pedagógico quedará muy claro que las tecnologías de la información y de la comunicación son una herramienta valiosa para la formación e incluso para el ejercicio de la profesión, pero que no son la “biblia” como fuentes de información ni tampoco el sustituto del propio intérprete a la hora de percibir la remuneración por el trabajo. Fomentaremos la idea de que sólo una parte es información válida en esa *datosfera* virtual del ciberespacio que constituyen Internet y los buscadores, y que el único explorador de verdad ha de ser el propio intérprete que busca contrastar la información. También indicaremos que, por más que se empeñen instituciones y empresas, la interpretación a distancia (en sus diferentes variantes, desde el teléfono normal a la videoconferencia) no debe hacer perder de vista cuáles han de ser las condiciones de trabajo para realizar una interpretación adecuada, que el intérprete no es una máquina “tragaperras” y, sobre todo, que el soporte técnico no es el agente de la interpretación sino un medio de transmisión de lo que procesa el cerebro de la persona que actúa de intermediaria. Si se les pide a los intérpretes potenciales que trabajen a distancia, por ejemplo mediante interpretación telefónica, han de tener claro que ello requiere una formación específica aparte (Ko, 2006: 336).

Creemos, por último, que enseñando a nuestros alumnos a pensar de manera independiente estamos proporcionándoles una formación que les permitirá seguir aprendiendo autónomamente, de manera individual o en equipo, y valorando de manera sopesada cualquier situación que se les pueda plantear en su trabajo.

4. Metodología y herramientas didácticas

El modelo docente que proponemos se asienta en varios proyectos de innovación didáctica que el actual equipo *Alfaqueque* –profesores intérpretes de la Universidad de Salamanca que investigan sobre la historia y la actualidad de la mediación lingüística oral– puso en marcha en 2001 con el ánimo de crear materiales multimedia adaptados a la enseñanza de la interpretación y, desde 2004, también otros materiales específicos para la interpretación en servicios públicos. Algunos de ellos han sido ya publicados y/o presentados para su discusión en diversos foros internacionales (Baigorri, Alonso, Canas et al., 2006; Equipo MIS-SFH, 2008).

En el desarrollo de estas herramientas didácticas han participado, junto al equipo docente, las asociaciones de inmigrantes, varias ONG locales con las que la institución mantiene convenios de colaboración, mediadores e intérpretes en activo de varios países y nacionalidades, y trabajadores de los servicios públicos (médicos, educadores y trabajadores sociales).

Durante los cursos, los materiales multimedia propios se combinan con los de otros investigadores expertos en formación de España y de otros países, de modo que las herramientas didácticas empleadas puedan actualizarse constantemente y abarquen otros muchos campos a los que nuestro equipo no puede llegar. Creemos que en una disciplina como esta y en un mundo cambiante y globalizado como es el nuestro, es fundamental la coordinación y el intercambio de ideas en foros internacionales y de materiales de enseñanza con los distintos docentes e investigadores, muy especialmente en el caso de aquellos países occidentales que cuentan ya con una larga trayectoria de ejercicio y formación especializada en esta modalidad de interpretación.

Presentamos a continuación un pequeño ejemplo de materiales de elaboración propia que se han puesto ya a prueba en las aulas durante los últimos años:



BAIGORRI, J (dir.); I. ALONSO; R. CANAS et al. 2006. *Materiales didácticos para la enseñanza de la interpretación en el ámbito social (Alemán-francés-inglés-italiano-español)*. Salamanca: Ed. Universidad de Salamanca (DVD, Libros prácticos, 11).

Incluye los siguientes materiales:

- 1) El estado de la cuestión en los distintos países de procedencia.
- 2) Material de contextualización: cinco vídeos en distintos idiomas con las experiencias de profesionales de distintos campos (intérprete del Hospital de Rímimi, mediador de Caritas Braunschweig; inmigrante senegalés en Salamanca; médico de atención a inmigrantes en Estados Unidos; experto en formación de intérpretes sociales en Flandes).
- 3) Cuatro unidades didácticas en cada combinación lingüística que reproducen situaciones simuladas y juegos de rol inspirados en casos reales. El objetivo común, además de la práctica lingüística y del análisis de los componentes extralingüísticos y culturales, es delimitar la función del intérprete en los contextos de servicios públicos. Cada unidad consta de un vídeo de duración variable y una ficha didáctica que contextualiza la situación y orienta sobre el modo de realizar el ejercicio en el aula y de evaluar los resultados. Se incide, sobre todo, en el uso frecuente de intérpretes *ad hoc* en muchos de los servicios públicos de nuestra región española y en las consecuencias que ello acarrea. Por eso, los juegos de rol grabados en los distintos idiomas proponen ejercicios prácticos paralelos con situaciones muy similares mediadas alternativamente por intérpretes *ad hoc* y profesionales.

En el ámbito nacional, la incorporación de nuestro equipo de trabajo al grupo Comunica⁵ ha supuesto para nuestras clases un enriquecimiento considerable a la hora de compartir materiales didácticos de todo tipo sobre la mediación lingüística, ya sean en soporte papel, multimedia o electrónico. Las experiencias didácticas de otros colegas de esta red (Auzmendi-González, 2008; Ugarte, 2008; Toledano y Gillon-Dowens, 2008) y los sitios web de los diferentes grupos de trabajo sirven de inspiración para nuestros cursos y ofrecen una gran diversidad de herramientas, algunas también *on line*. Estos materiales, que incluyen recursos de audio y vídeo, enlaces bibliográficos, guías y glosarios multilingües, están disponibles y son fácilmente intercambiables y adaptables a las necesidades concretas de los alumnos de cada etapa, universidad o país. Mostramos ahora algunos de los más completos.

4.1 Sitios web con recursos y materiales para la mediación lingüística y cultural en España

Grupo FITISPOS (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Universidad de Alcalá de Henares):

<http://www2.uah.es/traduccion/grupo_fitispos.html> (ver “Enlaces”)

Grupo CRIT (Comunicación y Relaciones Interculturales. Universidad Jaume I de Castellón):

<<http://www.crit.uji.es/>>

Grupo GRETI (Grupo de Investigación. Universidad de Granada):

<<http://www.ugr.es/~greti/galeria.htm>>

Proyecto Aula Intercultural del sindicato UGT:

<<http://www.aulaintercultural.org/>>

Universal Doctor Project:

<<http://www.universaldocor.com/>>

Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC):

<<http://www.semfyc.es/es/>>

Para los ejercicios prácticos que desarrollamos en las aulas son igualmente útiles los materiales procedentes de distintas asociaciones profesionales de otros países (Australia, Canadá, Bélgica, Estados Unidos) y del foro más conocido sobre estos temas, el *Critical Link*:

The Critical Link (Canadá):

<<http://www.criticallink.org/english/index2.htm>>

⁵ El Grupo Comunica - Observatorio Permanente sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en España nació en 2005 a raíz del II Congreso Internacional de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos celebrado en la Universidad de Alcalá de Henares. Su finalidad es impulsar la profesionalización de esta modalidad de interpretación en España, hacer un seguimiento de los avances que se realizan en las distintas comunidades autónomas y aunar esfuerzos en el campo de la docencia y de la investigación sobre esta disciplina. Ver también Taibi y Lázaro, 2006; Martín, 2007.

Journal of Intercultural Communication (Suecia):

<<http://www.immi.se/intercultural/>>

Australian Institute of Interpreters and Translator (AUSIT):

<<http://www.ausit.org/eng/showpage.php3?id=646>>

Kwintessential (Reino Unido):

<<http://www.kwintessential.co.uk/>> (Reino Unido)

Acebo. Recursos para intérpretes de tribunales (California, Estados Unidos):

<<http://www.acebo.com/>>

International Medical Interpreters Association (Estados Unidos):

<<http://www.imiaweb.org/default.asp>>

The National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT) (Estados Unidos):

<<http://www.najit.org/>>

4.2 La valiosa participación de los alumnos

Otro material didáctico extremadamente valioso, por lo que conlleva de reflexión crítica sobre la práctica, procede de los propios alumnos. Ellos son los protagonistas en primera persona durante una parte importante de los ejercicios que se realizan en los cursos de formación reglada. Indicamos, a modo de ejemplo, dos de los ejercicios que forman parte del segundo curso de máster y que se inspiran en las experiencias vividas durante las prácticas tuteladas o en el trabajo de análisis de protocolos y casos prácticos:

- La reflexión en voz alta y en el idioma materno del alumno sobre una práctica real en un servicio de atención a inmigrantes constituye un elemento de gran interés para todo el grupo y para el profesor⁶. Manteniendo siempre el anonimato de los protagonistas y omitiendo informaciones personales, en esta reflexión el estudiante plantea el contexto de la práctica, las dificultades y los interrogantes que surgieron sobre la marcha, y comenta las actitudes de los interlocutores y su impresión final sobre su propia actuación.

Se puede abrir en paralelo una serie de ejercicios breves de interpretación consecutiva a los demás idiomas y finalizar con un debate más amplio entre los alumnos sobre las cuestiones planteadas por el estudiante.

⁶ En nuestro caso, los idiomas elegidos fueron español, inglés y francés, pues son, junto con el alemán, las lenguas de trabajo de este curso de postgrado. El polaco, el chino y el aymara estaban también representados entre el alumnado, aunque no eran compartidos por el resto de los estudiantes. Si bien estos otros idiomas más exóticos no pudieron, por motivos obvios, ser protagonistas en nuestras sesiones formativas, los alumnos nativos de estas lenguas hicieron importantes contribuciones explicando a los demás algunas características de su propio universo cultural en relación con los temas objeto de debate.

- Una de las sesiones está dedicada a escenificar varios juegos de *role playing* que los alumnos han preparado con antelación y en los que se abordan diversas situaciones posibles de entrevista en los servicios públicos. El material es grabado en vídeo y analizado con detenimiento por todo el grupo de alumnos en compañía de los profesores y archivado para futuros ejercicios.

Otro de los aspectos principales del curso está relacionado con los elementos para la evaluación. Para los programas que cuentan con prácticas reales –cursos de licenciatura y máster– hemos desarrollado un modelo de “ficha de evaluación” que los estudiantes rellenan después de cada intervención real. Tiene la función de reflexionar críticamente sobre el desarrollo de las prácticas para detectar las posibles dificultades, sugerir posibilidades de mejora y valorar el nivel de satisfacción del intérprete y de los usuarios en cada intervención (véase anexo 1). Es ahí donde podemos constatar que los manuales de interpretación no pueden prever todas y cada una de las variables que entran en juego en una interacción real y que el intérprete está obligado una y otra vez a tomar decisiones por sí mismo: “Los usuarios son impuntuales e interrumpen el taller, hablan a la vez, interrumpen a las psicólogas, hablan entre ellos mientras están hablando las psicólogas, hablan por teléfono durante el taller” (I., alumna de licenciatura, abril 2008).

En los grupos del máster esta ficha se ha combinado con la redacción de “memorias de prácticas” por parte de los estudiantes y con los ejercicios de presentación de experiencias y posterior debate en el aula sobre las dificultades técnicas y deontológicas que se han planteado en los ejercicios. En estas sesiones todos –incluido el propio estudiante– acaban siendo más conscientes de aquello que ponemos en juego cuando interpretamos en los servicios públicos y de los retos a los que nos enfrentamos:

“The letter used legal terminology and made reference to specific immigration laws making the sight translation extremely difficult considering B’s level of English. After reading the first paragraph of the letter, I could tell that B did not understand anything I had said. At this point, I realized that I was not simply playing the role of an interpreter”. (A., alumna de máster, enero 2008)

“The women, who had never really experienced this before, didn’t always understand who was saying what when I spoke in the 1st person”. (C., alumna de máster, diciembre 2007)

“We had previously discussed in class that the normal protocol is to speak in first person, but when I was actually sitting next to A and listening to her story I found it difficult to then speak *for* her. At times the 3rd person singular was an unconscious switch that later caused some confusion for the social worker”. (A., alumna de máster, enero 2008)

En los grupos de la licenciatura esa misma “ficha de evaluación” se ha combinado con un tipo de evaluación conjunta entre el profesor y el grupo de prácticas. Nos hemos inspirado para ello en el modelo propuesto por Miriam Shlesinger (2008), que se ha revelado muy útil como ejercicio crítico y como elemento de retroalimentación para el profesor. Shlesinger sugiere una reflexión conjunta que tenga en cuenta, entre otros, el papel desarrollado por el estudiante como elemento de cambio durante sus prácticas en los servicios públicos, y sus propias impresiones y estados de ánimo al interactuar con los distintos usuarios de la interpretación. Estas observaciones *in situ*, junto con las opiniones de los propios técnicos que trabajan en los servicios públicos y con las aportaciones de los expertos en formación sirven, por ejemplo, para mejorar algunos

aspectos prácticos, desarrollar recomendaciones para los usuarios sobre cómo trabajar con intérpretes y asesorar a los estudiantes sobre las maneras más adecuadas de gestionar situaciones emotivas, incómodas, estresantes que surgen durante las prácticas:

“Estando dispuesto a escuchar y no sólo a transmitir un mensaje descubrí la cara más humana de la profesión”. (D., alumna de licenciatura, mayo 2007)

“At the end of the interview, the social worker had a few disciplinary comments for B regarding house rules and her behaviour. Again, I found this situation awkward since I didn't want B to feel that I was reprimanding her. I spoke using the first person plural (we) which took the pressure off me”. (A., alumna de máster, enero 2008)

“He pasado por una experiencia humana que no tiene precio y he podido conocer otro aspecto de la profesión que a menudo pasa desapercibido” (L., alumna de licenciatura, mayo 2007).

“I had to interpret with a woman that I had never met before, reminding her that a daily shower is required, and so is changing into pyjamas before bed, and cleaning up her room. Although I was completely aware that I was just a language interpreter helping two people communicate, I did find it rather strange” (C., alumna de máster, diciembre 2007).

5. Con un pie en la realidad

Durante el proceso de formación, consideramos imprescindible la colaboración de trabajadores sociales, educadores, mediadores e intérpretes en ejercicio en los servicios públicos, pues son ellos quienes nos mantienen al día sobre el estado de la cuestión en sus ámbitos laborales correspondientes. Esta participación activa de los interlocutores sociales es la que permite no sólo mantener la actividad formativa en contacto permanente con la realidad, sino además elaborar unidades didácticas y casos prácticos basados en protocolos reales y reflexionar de forma conjunta sobre las observaciones extraídas de la práctica que llevan a cabo tanto los profesionales como los alumnos (elaboración de fichas de prácticas, evaluación crítica de las intervenciones realizadas, redacción de memorias).

Algunos de los protocolos y de esas observaciones de la práctica cotidiana sirven como banco de pruebas para analizar y poner el necesario contrapunto crítico a muchas de las afirmaciones que se hacen en los manuales de interpretación al uso: hasta qué punto sirve la primera persona para identificar al emisor original, la importancia de afinar el oído para entender variedades y registros lingüísticos alejados de lo académico, etc. (ver anexos 1 y 2).

Algunos de estos interlocutores, como Cáritas o ACCEM, son también colaboradores habituales en las investigaciones que llevamos a cabo en paralelo, y socios de la universidad con los que se han suscrito diversos convenios de prácticas de traducción e interpretación. Otros, en su mayoría profesionales con larga trayectoria en los diversos ámbitos de los servicios públicos, son invitados en ocasiones concretas para ilustrar con charlas, seminarios o conferencias algunos de los temas que se abordan durante la programación docente.

6. Puntos fuertes y puntos débiles

Entre los puntos fuertes de lo que estamos enseñando cabe destacar que los profesores, además de enseñar, son intérpretes en activo e investigadores dentro un grupo reconocido. Mencionamos esto porque creemos que es importante que quien enseña unas destrezas sea capaz de ponerlas en práctica y, a la vez, que el mero ejercicio de la profesión no significa que se tengan las bases ni los recursos de investigación como para enseñarla. En nuestro caso, contamos con una cierta trayectoria de investigación en materiales didácticos, tanto los publicados –algunos de los cuales se citan en este artículo– como los no publicados, derivados de las actividades de clase.

Los primeros trabajos de elaboración de materiales didácticos que llevó a cabo el equipo docente desembocaron en una investigación mucho más amplia de carácter internacional (Proyecto I+D 2006-09: *Estudio contrastivo de las dificultades de mediación lingüística y cultural: experiencia histórica y nuevos retos en la Europa contemporánea: España, Italia, Alemania*) que está actualmente en curso. De la mano de ambos proyectos de investigación e innovación, y al hilo también de los datos recabados como miembros de la Red Comunica, nuestro equipo ha ido ampliando el marco de su actividad y el modelo docente dedicado a la enseñanza de la interpretación en los servicios públicos intentando responder así a las demandas de formación que hemos ido detectando durante el trabajo de campo. Este proyecto descansa sobre dos ejes fundamentales:

1) Calidad profesional frente a soluciones improvisadas: para que la mediación interlingüe e intercultural en juzgados, hospitales, comisarías, etc. tenga la calidad adecuada se requieren profesionales con un perfil bien definido por la administración en cuanto a exigencias de acreditación, código deontológico, remuneración, etc., y no soluciones de parcheo.

2) Los retos que la interculturalidad plantea hoy en nuestro país no son nuevos: contamos con las experiencias de otros países occidentales (como Italia y Alemania) y de otras épocas pasadas que nos muestran cómo la traducción oral y escrita desempeñó un papel trascendental como puente o puerta entre lenguas y culturas en su sentido más amplio. Esas experiencias pueden y deben servirnos como modelo de inspiración para abordar la situación actual que se vive en España y en otros países.

Otro elemento que consideramos valioso es que el alumnado, sobre todo en los estudios de máster y en la enseñanza no reglada, es de diversas procedencias geográficas y lingüísticas. Los conocimientos lingüísticos y culturales que poseen constituyen el bagaje principal –el *capital*, en términos de Bourdieu– que aportan los intérpretes al acto interpretado y el requisito mínimo para poder formarse y trabajar como intérpretes. Por eso, nuestros destinatarios en la enseñanza no reglada son, entre otros, las personas procedentes del colectivo de inmigrantes o de extranjeros en general.

Nuestros alumnos tienen la posibilidad de realizar algunas prácticas no sólo simuladas sino también reales con algunas ONG. Estas prácticas se realizan bajo la tutela de los profesores, que son quienes supervisan el tipo de entrevistas, las personas que

intervienen y también los resultados del acto interpretado que exponen las dos partes (alumnos y ONG) en sus informes correspondientes.

En cuanto a los puntos débiles, uno de los primeros es el problema de la combinación lingüística que impartimos, limitada a idiomas que no son necesariamente los más demandados entre los inmigrantes laborales del mercado español. Este es uno de los escollos con los que nos topamos a menudo a la hora de diseñar las prácticas de los alumnos en colaboración con las ONG que participan en nuestro proyecto. Ahora bien, este problema se ve atenuado por dos circunstancias. La primera, que la ciudad en la que enseñamos tiene una demanda relativamente baja en lo que respecta a servicios para los inmigrantes laborales, muy inferior desde luego al número de turistas (procedentes sobre todo de los países que hablan las lenguas que enseñamos) que visitan la ciudad. Así, aunque las combinaciones lingüísticas habituales entre nuestros alumnos, español-inglés-francés-alemán (con diferentes grados de bilingüismo) no siempre son adecuadas para intervenciones en contextos de inmigración y asilo, en cambio, sí resultan serlo cuando los interlocutores implicados son turistas europeos o visitantes de origen occidental. La segunda, que en nuestros cursos se dan generalidades que pueden servir, *mutatis mutandis*, para situaciones y combinaciones lingüísticas distintas.

Otro problema que cabe señalar deriva del hecho de que nuestros contenidos teóricos y prácticos –en cualesquiera de los cursos y modalidades de enseñanza– son limitados debido al número de horas lectivas impartidas, lo que hace que la formación sea orientadora pero no habilitadora para el mercado.

Igualmente, merece señalarse el hecho de que las administraciones públicas –menos espoloadas en Salamanca por la demanda que en otras ciudades y regiones de nuestro país– son reacias a participar en iniciativas como las que proponemos y prefieren seguir recurriendo a soluciones *ad hoc*, a subcontratas de servicios o a trabajadores voluntarios (por ejemplo, los proporcionados por las ONG u otros, como los propios parientes o amigos de los demandantes de servicios en las instituciones). La ausencia de un mercado bien definido, debido a la falta de regulación del sector, hace que sea muy complejo el equilibrio entre la práctica voluntaria –incluida la de nuestros propios alumnos– y la necesaria práctica profesional reconocida y remunerada por parte de las administraciones públicas que nosotros reivindicamos. Ello enlaza con lo borroso del perfil del intérprete de servicios públicos, que hace que esta profesión se encuentre, al menos aparentemente, en una crisis de identidad continua. La más reciente de estas crisis es la provocada hoy por la confluencia de tensiones entre las distintas esferas profesionales, institucionales e interpersonales (Hale, 2005: 14).

7. Mirando al futuro

Enlazando con el punto anterior, nos planteamos el reto de seguir tratando de implicar a los agentes sociales y a las administraciones públicas, que son, en último término, quienes tienen la responsabilidad de hacer frente de una manera digna y profesional a las demandas detectadas. En nuestra opinión, falta voluntad política para dedicar líneas presupuestarias a estos servicios y falta en algunos casos amplitud de miras para compartir posibles modelos de intervención entre comunidades autónomas y colectivos profesionales de diferentes disciplinas. Algunos de estos modelos de intervención se

han experimentado ya con éxito en otros países de nuestro entorno, pese a lo cual seguimos creyendo que estamos ante una circunstancia social insólita –el fenómeno migratorio– y que habremos de idear soluciones nunca contempladas hasta el momento. Por tanto, estamos en contra del desconocimiento de lo que se ha hecho en otros países y contra la amnesia de nuestra propia realidad en periodos históricos anteriores (ya se trate de la etapa colonial o de las décadas de emigración de contingentes importantes de españoles particularmente a los países desarrollados europeos). Estamos a favor de la imaginación creadora y de la coordinación interdisciplinar para idear un modelo autóctono eficaz.

Nos proponemos seguir realizando sesiones de una jornada de sensibilización y cursos de corta duración dirigidos a los diferentes sectores interesados en la comunicación interlingüe e intercultural. Con ello esperamos seguir educando a las autoridades de los servicios públicos –sobre todo si conseguimos que sus representantes asistan a las sesiones informativas y a los cursos–, a los encargados de estos asuntos en las ONG, así como a los intérpretes potenciales (incluyendo los de lenguas más demandadas en el mercado español). Creemos que es necesaria la colaboración de todas las partes para que la formación pueda tener éxito. Sería ideal, en este sentido, la realización de sesiones conjuntas en las que los intérpretes se puedan familiarizar con el sistema en el que les va a tocar actuar, sus protocolos, etc., al tiempo que los jueces o el personal sanitario se darían cuenta de las dificultades que entraña la interpretación y lo importante que resulta la colaboración entre unos y otros para optimizar los resultados.

Esa colaboración no debe quedar limitada a encuentros esporádicos en jornadas o talleres, sino que debería plasmarse en proyectos de investigación conjuntos entre las partes interesadas, por ejemplo entre personas del mundo judicial o médico e intérpretes. Esa sería una manera de apoyar a quienes ya están ejerciendo el oficio, muchas veces a su pesar, y de darle proyección social a una investigación académica que no debe quedarse en su torre de marfil (Corsellis, 2006: 350).

Confiamos en que este artículo sirva de invitación a la reflexión entre las distintas personas y los diferentes grupos de trabajo interesados en esta cuestión, con el fin de enriquecer un debate no sólo urgente sino también importante.

8. Bibliografía

Abril Martí, M.I. 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, Tesis Doctoral pendiente de publicación.

Alonso, I. 2006. “Nuevos desafíos y viejos problemas: algunos antecedentes históricos de la mediación lingüística y la interculturalidad en la España contemporánea”. En Carmen Valero y Francisco Raga (Eds.), 2006: 15-28. <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198677>> [Consulta:].

Angelelli, C. 2004. *Re-visiting the Role of the Interpreter: a study of conference, court and medical interpreters in Canada, Mexico and the United States*. Amsterdam: John Benjamins.

Auzmendi, L. y E. González. 2008. *Traducción e interpretación en los ámbitos jurídico y sanitario*. <<http://www.sc.ehu.es/srwwwsu/2008/eegitaraua.html>> [Consulta:].

Baigorri, J.; I. Alonso, I.; R. Canas et alia. 2006. *Materiales didácticos para la enseñanza de la interpretación en el ámbito social (Alemán-francés-inglés-italiano-español)*. Salamanca: Ed. Universidad de Salamanca (Libros prácticos, 11). DVD.

Corsellis, A. 2006. “Making sense of reality”. En Hertog, E. y B. van der Veer (Eds.), 2006: 341-350.

Equipo MIS-SFH. 2008. “Proyecto de materiales didácticos para la enseñanza de la interpretación social”. En *Actas del XXIV Congreso Internacional de la Asociación Española de Lingüística Aplicada (AESLA)*. Madrid: UNED.

Grupo CRIT. 2006. *Culturas cara a cara. Relatos y actividades para la comunicación intercultural*. Madrid: Edinumen (colección E, serie Recursos).

Hale, S. 2005. “The Interpreter’s Identity Crisis”. En J. House; R. Martín Ruano y N. Baumgarten (Eds.). *Translation and the Construction of Identity*. IATIS, Yearbook 2005, 14-29.

Hertog, Erik y Bart van der Veer (Eds.). 2006. “Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting”. En *Linguistica Antverpiensia*, New Series, 5.

Ko, L. 2006. “The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting”. En Hertog, E. y B. van der Veer (Eds.), 2006: 325-338.

Martin, A. 2007. “El Grupo Comunica: Observatorio Permanente sobre la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en España”. En *Puentes*, 7 (octubre 2007): 99-100.

Preston, Julia: *Suplemento de The New York Times* de *El País* del 24 de julio de 2008, página 6.

Rudvin, M. 2006. "The cultural turn in Community Interpreting. A brief analysis of epistemological developments in Community Interpreting literature in the light of paradigm changes in the humanities". En Hertog, E. y B. van der Beer (eds.), 2006: 21-41.

Shlesinger, M. 2008. "Grey goes with the territory: Certainties and uncertainties in public service interpreting / Territorio gris: Certezas e incertidumbres en la interpretación en los servicios públicos". Ponencia presentada en el congreso *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas*. Universidad de Alcalá de Henares, 23-25 abril 2008.

Taibi, M. y Lázaro Gutiérrez, R. 2006. "La Red COMUNICA: otros componentes" En C. Valero y F. Raga (eds.). *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. Volumen monográfico, RESLA: 231-238.
<<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2199411>> [Consulta:].

Toledano Buendía, C. y M. Gillon-Dowens. 2008. "The use of video as a teaching resource in public service interpreting training". En C. Valero-Garcés (Ed.), 2008: 198-204.

Ugarte, X. 2008. "Pack de mínimos para la formación en ISP". En Valero-Garcés, Carmen (Ed.), 2008: 205-212.

Valero, C. y Raga, F. (eds.). 2006. *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España*. Volumen monográfico, RESLA.

Valero-Garcés, C. (Ed.). 2008. *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, CD-ROM.

ANEXO 1. Modelo de ficha de prácticas



Departamento de Traducción e Interpretación

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

MASTER EN TRADUCCIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL

EN ENTORNOS PROFESIONALES

Curso 2007/08

PRÁCTICAS DE INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS - Ficha de prácticas -

NOMBRE DEL ALUMNO:

FECHA (hora de llegada y de salida del centro)

CENTRO / ONG / ORGANISMO:

1. Solicitante del servicio (nombre, cargo o profesión):
2. Nº interlocutores presentes:
3. Idiomas de trabajo:

USUARIO

- Nacionalidad:
- Edad aproximada:
- Lengua materna / lengua vehicular:
- Nivel de español:
- Visitas o entrevistas anteriores en el mismo centro:

TIPO DE INTERVENCIÓN

1. Breve descripción (entrevista, taller, curso, interrogatorio, historia clínica, etc...):
2. Modalidad de interpretación empleada:

PREPARACIÓN

- Tiempo dedicado a preparar la intervención, documentación y herramientas empleadas:

VALORACIÓN

1. Grado de satisfacción personal con la propia actuación:
2. Actitud y grado de colaboración del proveedor del servicio:
3. Actitud del usuario:
4. Problemas detectados:

ANEXO 2. Protocolo de entrevista con intérprete

PROTOCOLO DE ENTREVISTA INTERPRETADA ENTRE TRABAJADORA SOCIAL DE UNA ONG Y UNA REFUGIADA SOLICITANTE DE ASILO (Salamanca febrero 2008)

INTERLOCUTORES PRIMARIOS:

- Trabajadora social
- Refugiada nigeriana solicitante de asilo que no sabe nada de español

INTÉRPRETE (INTERLOCUTOR SECUNDARIO)

- Profesional, idiomas inglés y español

ASUNTO

Primera entrevista de acogida al poco tiempo de llegar al centro de acogida

PREPARACIÓN PREVIA

La trabajadora social le informa al intérprete de algunos detalles de la refugiada, lo sitúa en el lugar en el que va a realizar la interpretación y le suministra cuaderno y bolígrafo. Va a avisar a la refugiada. El intérprete se presenta dándole la mano y diciéndole que va a actuar ayudándole con el idioma. La refugiada responde al saludo con una ligera flexión de piernas en señal de respeto.

ENTREVISTA

La trabajadora social formula preguntas, muchas de ellas para confirmar datos que ya posee: edad, lugar de procedencia, forma de llegar al país, familia. Algunas de las respuestas de la refugiada son monosílabos de asentimiento o negación que la trabajadora social entiende (sin necesidad de escuchar al intérprete, que, de todos modos, los traduce).

Los parlamentos más largos se producen por parte de la trabajadora social, cuando le explica a la refugiada los trámites que va a seguir (visita del abogado, visita al médico, empadronamiento, papeleos con las autoridades para la solicitud de asilo, etc.), las normas de la casa de acogida (horario, actividades, comidas, derechos y deberes, entorno de otras compañeras, etc.), la importancia de que aprenda español, la formación que se le va a dar para que pueda tener un empleo al cabo de un tiempo, las asignaciones pecuniarias diarias que se le van a hacer, etc.

DIFICULTADES

La refugiada no tiene dificultad en entender el inglés utilizado por el intérprete. A veces dice que no entiende, pero no es por el inglés, sino por el contenido de lo que se está diciendo. El intérprete lo reformula a veces sin recurrir de nuevo a la trabajadora social para que lo explique ella.

El intérprete tiene que pedirle varias veces a la refugiada que repita lo que ha dicho, porque resulta difícil de comprender debido al fuerte acento y al hecho de que el inglés no es la lengua materna de la refugiada, que es analfabeta absoluta, salvo un garabato que sabe hacer como firma.

REFLEXIONES PERSONALES DEL INTÉRPRETE DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

Si hubiera que evaluar el resultado de la entrevista habría que decir que la comunicación tuvo éxito: las dos partes se entendieron entre sí.

La relación de la refugiada con las dos personas presentes en la habitación es de evidente inferioridad, de dependencia: entorno desconocido, personas desconocidas (cuyos cometidos y autoridad respectivos no tiene por qué saber), de distinta raza y edad (y, en el caso del intérprete, distinto sexo), barrera idiomática y barrera cultural.

Lo que para nosotros puede resultar normal, no tiene por qué serlo para quien llega de un país muy distante en términos culturales, algo que conviene también matizar. Decir que es una persona procedente de Nigeria lleva inmediatamente a pensar que hay un estereotipo de “ciudadano nigeriano”, cuando en realidad es un país muy grande y populoso, con grupos étnicos diferentes, idiomas distintos y tradiciones culturales también diferentes. En un momento hacia el final de la entrevista, el intérprete sugiere a la trabajadora social que le pregunte qué idioma habla. Dice que habla edo. Antes la trabajadora social le ha dicho que va a ver a una compatriota nigeriana (que resultará no ser de su etnia ni de su idioma, aunque luego sabemos que se entenderán entre sí). Sería bueno, en la medida de lo posible, estar bien informado sobre el lugar de origen, las costumbres y tradiciones, etc. del refugiado en cuestión, sobre todo cuando se trate de distancias culturales lejanas, como es el caso de este protocolo. Eso facilitaría la comunicación, al tener más elementos de juicio con los que entender la percepción del entrevistado y sus respuestas a determinadas preguntas.

Por ejemplo, algunas de los hábitos que se dan por hechos pero no están claros en esa relación asimétrica son los referidos a la conducta de la refugiada en su habitación y en su higiene personal. La trabajadora social, al haberla visto acostada sobre la cama, le explica que la cama es para dormir, que tiene sábanas y que se ha de meter entre las sábanas. Son aclaraciones tal vez necesarias, pero se ha de entender que una persona sin otra cosa que hacer, separada de su lugar de origen, de su familia, etc. utilice la cama como lugar de reposo y que se eche encima, como hacemos nosotros aunque no vayamos a dormir. Algunas preguntas sobre la higiene pueden resultar extrañas para personas procedentes de un entorno rural poco desarrollado: si tiene loción corporal, si tiene pasta dentífrica, etc. ¿Cómo sabemos que el refugiado que llega de un entorno totalmente distinto está familiarizado con nuestras costumbres? Pensemos en pautas de comportamiento como el uso de los cubiertos en la mesa. Eso no puede entenderlo igual alguien habituado a usar palillos o a comer sencillamente con las manos, utilizando el pan como “cuchara”. Damos por supuesto que se ha de saludar al entrar y despedirse al salir, y así se le hace ver al refugiado, pues el no hacerlo se entendería como una descortesía por su parte. ¿Sabemos que el saludar o el despedirse de una persona a quien tal vez se considera superior o sencillamente extraña puede estar vetado en su cultura y evitarse intencionadamente en señal de respeto? En el África subsahariana la distancia al hablar con desconocidos suele ser muy superior a la nuestra. ¿Supo ella qué hacer cuando el intérprete –varón y de la edad de un padre ya mayor en su país– le tendió la

(Cont.)

mano? Inclinarsse levemente y mirar hacia abajo pueden revelar la distancia que ella guardaría con un hombre mayor y desconocido en su cultura. ¿Ha de interpretarse como deseo expreso de guardar la distancia o como una convención adquirida en su entorno?

La trabajadora social tutea a la refugiada, porque así acostumbra a hacerlo y también como símbolo de cercanía y afecto. El tú y el usted se traducen de la misma manera en inglés, lo que significa que la entrevistada no sabe cómo se la está tratando. Pero seguramente la entrevistada está utilizando una distancia muy superior en sus respuestas, aunque no lo podemos saber con certeza porque nunca se dirige de manera espontánea a ninguno de los interlocutores (el primario y el secundario).

La trabajadora social le pregunta si tiene alguna duda o si necesita aclaraciones, a lo que ella responde con un gesto negativo. ¿Debe entenderse ese silencio como falta de interés por lo que le sugiere la trabajadora social? ¿O será más bien un gesto propio de su cultura, donde quizá la iniciativa corresponde a los mayores y a ella le toca sólo escuchar? ¿Cómo sabemos que en su cultura una chica joven tiene autonomía para tener ideas propias o para proponer planes? Damos por supuesta una cultura democrática y de relación entre sexos y grupos sociales que no tiene por qué ser igual en el país de origen.

Lo mismo cabría pensar de la insistencia en que salga de la casa y se pasee por la ciudad para conocerla. ¿Cómo sabemos si ella siente miedo a salir sola por las calles de una ciudad desconocida y tal vez demasiado grande para sus parámetros? Si a nosotros nos transplantaran a una ciudad como Lagos, en Nigeria, y unas personas de aquel lugar nos dijeran el primer día: “Tienes que salir y conocer la ciudad”, ¿saldríamos sin más? Nosotros sabemos que las calles de Salamanca son seguras, pero tal vez la experiencia vivida por la refugiada en las calles de una ciudad de su país o de otro por el que haya pasado en su periplo personal sea muy diferente. Para empezar, el color nos delataría a nosotros en Lagos, lo mismo que le delata a ella aquí. ¿Estará bien visto en su país que una chica de su edad salga sola por una ciudad? A nuestras abuelas no se les habría pasado por la imaginación el salir solas por una ciudad desconocida.

El hecho de que no mire mucho a la cara de los interlocutores, ¿habrá de considerarse como un gesto de falta de simpatía por su parte o más bien de respeto?

El intérprete ha usado en ocasiones el discurso indirecto: “Ella (por la trabajadora social) dice tal o cual”, porque la primera persona puede resultar confusa para ella, no sabiendo si es uno o el otro el que está hablando. No hay por qué suponer que entiende la situación comunicativa ni el papel de cada uno de los que están presentes en el lugar. Aunque desde el principio quede claro el carácter benéfico y positivo para la entrevistada de los contenidos de la conversación, ¿no habrá un componente de miedo a ser repatriada o a ser maltratada, etc.? ¿Cómo se imagina ella que sería una entrevista con unos desconocidos en su país? ¿Qué objeto tendría y qué podría pasarle?

ANEXO 3. Formación no reglada. Tríptico informativo curso *Hablar con el Otro*.

- Conocer de primera mano la situación actual de la mediación lingüística y cultural en España y en otros países de nuestro entorno.
- Comprender los factores que intervienen en este tipo de mediación y conocer los requisitos para ejercer como mediador lingüístico y cultural.

METODOLOGÍA

Después de una introducción general, una serie de talleres y casos prácticos (del ámbito sanitario y jurídico) ilustrará las particularidades de este tipo de mediación. Se sugerirán también pautas de actuación entre todas las partes interesadas: población extranjera, personal de los servicios públicos y mediadores lingüísticos.

PROFESORES

Carmen Valero Garcés

Profesora y directora del Máster en Comunicación Intercultural de la Universidad de Alcalá de Henares.

Radomira Videva

Licenciada en Derecho. Intérprete en los servicios públicos.

Mariachiara Russo

Profesora en la Universidad de Bolonia-Forlì (Italia). Especialista en teoría de la Interpretación.

Raquel Canas Remesal

Profesora del Dpto. de Traducción e Interpretación de la Universidad de Salamanca. Traductora e intérprete jurada.

Concepción Otero Moreno

Profesora del Instituto de Lingüística Aplicada de la Universidad de Hildesheim (Alemania). Traductora e intérprete jurada.

Jesús Baigorri Jalón

Profesor del Dpto. de Traducción e Interpretación de la Universidad de Salamanca. Intérprete de conferencias en Instituciones Internacionales.

Iciar Alonso Araguás

Profesora del Dpto. de Traducción e Interpretación de la Universidad de Salamanca. Traductora e intérprete jurada.

DURACIÓN

Total: 16 horas

RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

Diploma acreditativo (al menos un 85% de asistencia)

INSCRIPCIÓN

Normal: 40 €
Reducida (estudiantes y desempleados): 20 €

Podrá reservar su plaza a través de internet:
www.usal.es/precurext hasta el 26 de abril de 2006.

Servicio de Cursos Extraordinarios.
Hospedería Fonseca. C/ Fonseca, 2 1º.
☎ 923 29 44 00 extensión 1174



JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN
Consejería de Educación



UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
Servicio de Cursos Extraordinarios y de Formación Continua



UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
Departamento de Traducción e Interpretación

CURSO EXTRAORDINARIO
"HABLAR CON EL OTRO".
INTRODUCCION A LA
MEDIACION
LINGÜISTICA Y CULTURAL

Facultad de Traducción y Documentación
Universidad de Salamanca

Del 28 de abril al 6 de mayo de 2006

DIRECCIÓN

Prof. Jesús Baigorri Jalón
Prof. Iciar Alonso Araguás

DESTINATARIOS

- Estudiantes y licenciados universitarios interesados en la comunicación entre lenguas y culturas
- Personal sanitario, trabajadores y asistentes sociales, funcionarios judiciales, funcionarios de las fuerzas de seguridad relacionados todos ellos con atención a ciudadanos extranjeros
- Trabajadores y voluntarios de ONG's
- Miembros de asociaciones y colectivos de inmigrantes.

PRESENTACIÓN

Existe en nuestro país una importante demanda de mediadores culturales e intérpretes. El gran motor de esta demanda es la llegada incesante de una población extranjera que no habla español y cuyas lenguas y culturas son muy diversas. Nuestra región es hoy un lugar de asiento y residencia permanente para otras personas que buscan mejorar sus condiciones de vida; ellos, a su vez, ayudan a paliar el envejecimiento de la población y a asegurar el relevo generacional y la mano de obra que necesita nuestra sociedad de bienestar.

Pero este nuevo panorama plantea también problemas de comunicación entre lenguas y culturas. El acceso de la población recién llegada a los servicios públicos (sanidad, justicia, educación, etc.) necesita mediadores profesionales capaces de actuar como puentes entre culturas y de reducir las barreras lingüísticas, ideológicas y sociales que impiden la integración.

OBJETIVOS DEL CURSO

- El principal objetivo del curso es sensibilizar a los asistentes sobre el papel del mediador lingüístico y cultural en los servicios públicos. Se pretende además:
- Comprender las modalidades y situaciones de traducción e interpretación que genera la comunicación intercultural, sobre todo en el contexto de la atención al inmigrante en servicios públicos (hospitales, juzgados, oficinas de empleo, ONG's...)

PROGRAMA**SESIÓN DEL 28 DE ABRIL**

Salón de Actos de la Facultad de Traducción

16:00-16:30

Recogida de documentación

16:30-18:30

Introducción general. La comunicación entre lenguas. Traducción e interpretación. Modalidades y situaciones de interpretación. La interpretación en los servicios públicos.

Jesús Baigorri, Raquel Canas e Iciar Alonso

18:30-19:00

Descanso

19:00-21:00

Requisitos para la mediación lingüística y cultural. Los conocimientos lingüísticos. Los conocimientos temáticos. Los conocimientos culturales. El código deontológico.

Jesús Baigorri, Raquel Canas e Iciar Alonso

SESIÓN DEL 29 DE ABRIL

Salón de Actos de la Facultad de Traducción

9:00-11:00

La situación de la mediación lingüística y cultural en España en el contexto de la reciente oleada inmigratoria.

Carmen Valero Garcés

11:00-13:00

Mediación lingüística en los servicios públicos (I). Caso práctico de asesoría jurídica.

Iciar Alonso Araguás

SESIÓN DEL 5 DE MAYO

Aula 2 de la Facultad de Traducción

16:00-18:00

Ejemplos de interpretación en los servicios públicos en Alemania e Italia.
Concepción Otero y Mariachiara Russo

18:00-18:30

Descanso

18:30-20:30

Mediación lingüística y cultural en los servicios públicos (II). Caso práctico de los servicios médicos.

Concepción Otero y Jesús Baigorri

SESIÓN DEL 6 DE MAYO

Salón de Actos de la Facultad de Traducción

9:00-11:00

Hacia una profesionalización de los servicios de mediación lingüística y cultural. El perfil profesional del mediador intercultural.

Concepción Otero, Jesús Baigorri, Raquel Canas e Iciar Alonso

11:00-13:00

La voz de los interesados. Mesa redonda con miembros de organizaciones no gubernamentales y de colectivos de inmigrantes.

Colabora: *Asociación de Inmigrantes Senegaleses de Castilla y León, ACCEM-Salamanca, Cáritas Diocesana de Salamanca Radomira Videva, Raquel Canas, Iciar Alonso.*

13:00

Entrega de diplomas