

El papel de las entidades contratantes en la interpretación en los servicios públicos: ejemplos del contexto catalán¹

Mireia Vargas-Urpi

mireia.vargas@uab.cat

Departamento de Traducción e Interpretación, Universitat Autònoma de Barcelona

Resumen

El presente artículo se enmarca en Cataluña y se acerca a las entidades contratantes en la interpretación en los servicios públicos (ISP) y la mediación intercultural (MI) de los ámbitos educativo, social y sanitario – mayoritariamente, asociaciones sin ánimo de lucro e instituciones públicas. Se trata de una investigación cualitativa basada en el análisis de contenidos y en el análisis del discurso de entrevistas en profundidad a los coordinadores de las entidades que proporcionan servicios de ISP o de MI. Este enfoque nos permite comparar puntos de vista y centrarnos específicamente en cuestiones como la definición del servicio que coordinan, su percepción del papel y de las funciones del intérprete o su actitud hacia el uso de códigos éticos. A modo de conclusión, reflexionaremos sobre la influencia que las entidades ejercen en los intérpretes y subrayaremos su rol importante en el desarrollo de la ISP como profesión.

Palabras clave: interpretación en los servicios públicos, mediación intercultural, entidades contratantes, barreras lingüísticas, gestión del multilingüismo

Abstract

Employers' Role In Public Service Interpreting: Examples From The Catalan Context

The present paper is set in Catalonia and focuses on the organisations that provide public service interpreting (PSI) and intercultural mediation (IM) in education, social and healthcare settings, which are mainly public-funded associations and institutions. The present research is based on content and discourse analysis of in-depth interviews to the coordinators of the associations or institutions which provide PSI or IM. Relying on this qualitative approach to compare views, we study issues such as informants' definition of the service they are in charge of, their perception of the interpreters' role and functions, or their attitude towards the use of ethical codes. In the conclusion, employers' engagement and influence in interpreters' performance will be discussed and their important role in the development of PSI as a profession will be stressed.

Keywords: public service interpreting, community interpreting, intercultural mediation, interpreting employers, linguistic barriers, management of multilingualism

1. Contextualización

En la primera década del siglo XXI, el perfil demográfico de Cataluña experimentó cambios importantes. Mientras que en el año 2000 sólo había 181.890 ciudadanos extranjeros censados, a finales del 2010 esta cifra llegó a 1.198.533; un aumento que equivale al 15,95% de la población total.

La Generalitat de Cataluña, consciente de que estos cambios han generado nuevas necesidades y retos, ha publicado varios planes estratégicos relacionados con la inmigración: los *Plans de ciutadania i immigració* 2005-2008 y 2009-2012; el *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut* (2006) y el *Pacte Nacional per a la Immigració* (2009). Todos estos planes reconocen la necesidad de buscar soluciones a las barreras lingüísticas en los servicios públicos y ponen de manifiesto la voluntad de la Generalitat de respaldar iniciativas en esta dirección. Sin embargo, el único plan que detalla cómo se tendrían que implementar las soluciones a los problemas comunicativos es el *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut*, en el que se propone potenciar la mediación intercultural en hospitales y en centros de salud.

De hecho, esto se convierte en una de las características del contexto catalán, donde se han promovido dos tipos de servicios de comunicación mediada:² la interpretación en los servicios públicos (ISP) y la mediación intercultural (MI). A grandes rasgos, los mediadores interculturales suelen ser profesionales bilingües contratados a tiempo parcial o completo y con funciones diversas, que pueden variar según el ámbito o según la entidad contratante. Normalmente suelen asumir la tarea de interpretar en reuniones entre proveedores y usuarios alófonos y, en algunos casos, a esta tarea se añaden otras, como mediar en caso de conflictos, participar en el asesoramiento de proveedores, orientar a usuarios o promover la cohesión social mediante talleres o actividades de barrio. En cambio, los intérpretes en los servicios públicos suelen ser colaboradores en bolsas de intérpretes y sólo prestan sus servicios de manera puntual cuando hay una solicitud de interpretación. Por lo tanto, su labor suele ser mucho más concreta –interpretar en reuniones entre proveedores y usuarios alófonos–, aunque también puede abarcar, esporádicamente, interpretación en charlas o traducción de documentos escritos relacionados con la acogida.³

En Cataluña, los planes mencionados más arriba fueron el origen de la mayor parte de servicios de comunicación mediada desarrollados entre 2000 y 2010 por entidades de distinta naturaleza, como asociaciones, consejos comarcales, fundaciones u hospitales. El presente artículo se centra en las opiniones y percepciones de los coordinadores de los servicios de ISP o de MI en dichas entidades. A menudo, los coordinadores también se han encargado de implementar y difundir los servicios, contactar con intérpretes o recibir las solicitudes de los proveedores de servicios públicos, por lo que su experiencia en este ámbito es amplia y variada y puede darnos pistas sobre estos procesos. Además, como puentes entre la demanda y el servicio de interpretación, su influencia es crucial en ambas direcciones: por un lado, pueden advertir a los proveedores de servicios sobre el tipo de servicio lingüístico que reci-

birán (ISP o MI); por el otro, también pueden decidir sobre el rol que quieren que sus profesionales asuman, es decir, menos intrusivo en el caso de la ISP, o más activo, en el caso de la MI.

2. Estado de la cuestión

Tal y como Ozolins (2007:122) planteó hace algunos años: “[T]he role of interpreting agencies has received little attention in material on community interpreting”. Ciertamente, en la literatura en ISP encontramos artículos que han recogido las opiniones de intérpretes (por ejemplo, Angelelli, 2006; Valero-Garcés y Lázaro, 2008; Ortega Herráez et al., 2009; Requena Cadena, 2010; Arumí Ribas et al., 2011) y de mediadores interculturales (por ejemplo, Llevot Calvet, 2002; Agustí-Panareda, 2003); de proveedores de servicios (por ejemplo, Mesa 2000; Pöchhacker, 2000a y 2000b; Valero-Garcés y Lázaro, 2008; Hsieh y Hong, 2010; Bestué et al., 2012); o de usuarios (Edwards et al., 2005; Vargas-Urpi, 2012; Vargas-Urpi et al., en prensa), pero poco se ha escrito sobre el papel de las agencias o entidades responsables de la ISP, a excepción de las contribuciones de Pérez y Wilson (2006), Ozolins (2007), NCCRI (2008) y Linguamón (2010).⁴ De hecho, buena parte de la información sobre agencias a menudo se ha difundido mediante artículos escritos por intérpretes (Emmerman, 2007) o basados en el punto de vista de intérpretes (Ortega Herráez, 2006), pero suele ser más difícil acceder al punto de vista de los coordinadores encargados de gestionar los servicios.

Los estudios de Pérez y Wilson (2006), NCCRI (2008) y Linguamón (2010) son parecidos: en los tres casos se trata de informes holísticos subvencionados por los respectivos gobiernos para describir la situación de los servicios de comunicación mediada en Escocia, Irlanda y Cataluña respectivamente. Los tres combinan distintos métodos de recogida de datos para conseguir una visión panorámica de la prestación de servicios de comunicación mediada y, en los tres casos, las opiniones de los coordinadores fueron conseguidas mediante entrevistas (en persona o por teléfono). Dado que partían de objetivos más amplios, las preguntas específicas sobre la influencia de las entidades en la prestación de la ISP fueron limitadas. Sin embargo, se puede encontrar información sobre esta cuestión en las preguntas relacionadas con la formación y el seguimiento o supervisión de los intérpretes.

Por ejemplo, Pérez y Wilson (2006:57) indican que sólo un 21% de las entidades de traducción e interpretación de su muestra ofrecían formación interna a los nuevos candidatos. Esta formación podía incluir períodos de prueba, sesiones de orientación sobre los procedimientos internos, o acceso a un código ético o a terminología especializada sobre servicios públicos. En el informe de Linguamón (2010:717) cuatro entidades afirmaban ofrecer formación interna para sus colaboradores (intérpretes o mediadores). Dos de ellas proporcionaban formación en MI, mientras que las otras dos habían organizado cursos introductorios en ISP. Como la formación interna a menudo es desarrollada y supervisada por las mismas entidades contratantes, puede

considerarse una manera de influir en la prestación de los intérpretes y mediadores, sobre todo si se centra en aspectos relacionados con la conducta o con el código ético.

En cuanto al apoyo a los intérpretes y su supervisión, Pérez y Wilson (2006:95) indican que una de las agencias de su estudio solía pedir a los intérpretes senior o con más experiencia que orientaran a los que se acababan de incorporar. Sin embargo, según Ozolins (2007:125), las agencias a menudo no se preocupan mucho de las sesiones de *debriefing* o de supervisión, a pesar de su importancia caudal en profesiones asistenciales, como es el caso de la ISP.

Ozolins (2007:125) también subraya la importancia de la relación que se establece entre el intérprete y la agencia contratante. Por un lado, las agencias son las que se encargan de la retribución del intérprete. Por el otro, si sucede algún incidente en la prestación del servicio, los intérpretes tienen que poder confiar en el respaldo de las agencias. En este sentido, las agencias asumen el rol de intermediarias entre intérpretes y clientes (en nuestro caso, los proveedores de servicios públicos). Tienen que lidiar con las expectativas de los clientes o incluso con sus ideas (a veces erróneas) del papel del intérprete y, asimismo, también son quienes recibe las quejas sobre los intérpretes, cuando las hay (Ozolins, 2007:127-128). Por lo tanto, teniendo en cuenta su posición estratégica, la influencia de las agencias en la prestación de la ISP es innegable.

3. Descripción de la investigación y del método

El presente artículo es una contribución derivada de la investigación realizada para la tesis doctoral *La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya* (Vargas-Urpi, 2012). Dicha investigación partía del objetivo de analizar la ISP y la MI con el colectivo chino desde una triple perspectiva: la de los intérpretes y mediadores, la de los coordinadores de servicios y la de los usuarios.

Este artículo se centra en la perspectiva de los coordinadores y pretende determinar su influencia en la prestación y desarrollo de la ISP. Para alcanzar este objetivo, nos basamos en una investigación cualitativa inspirada en la etnografía. La recogida de datos consistió en entrevistas a diez coordinadores de servicios de ISP o de MI en Cataluña. Como parte de un proyecto de investigación más amplio, las entrevistas cubrían temas variados relacionados con la ISP y la comunicación intercultural con el colectivo chino. Sin embargo, en este artículo sólo nos fijaremos en la información sobre el rol que asumen los coordinadores de los servicios de comunicación mediada.

Las entrevistas fueron informales y semi-estructuradas; es decir, a pesar de partir de una lista de preguntas y temas que se querían cubrir durante las entrevistas, no era, en ningún caso, un guión fijo, sino que se podía amoldar a las respuestas de los informantes. En este sentido, se podían añadir preguntas nuevas o cambiar el orden de las preguntas si, como entrevistadores, pensábamos que esto podría ayudarnos a conseguir información relevante.

Las entrevistas se realizaron entre marzo y diciembre de 2010. Se grabaron con una grabadora de voz y se transcribieron *verbatim*, es decir, palabra por palabra, respetando los rasgos propios de la oralidad. Las transcripciones se analizaron con Atlas.ti, un programa de apoyo al análisis de datos cualitativos. La interfaz de Atlas.ti muestra las transcripciones, donde se puede seleccionar fragmentos a los que asignar códigos. Estos fragmentos después de pueden recuperar y clasificar según los códigos asignados.

Para el análisis del corpus de transcripciones se utilizó un método mixto. En primer lugar, el análisis cualitativo de contenidos (Mayring, 2000) se utilizó para asignar los códigos mediante un método formativo (Hertog et al., 2006). Muchos códigos estaban relacionados con nuestras preguntas de investigación o con nuestros objetivos y, por lo tanto, estaban previstos en los guiones. En cambio, algunos códigos surgieron a partir de preguntas o comentarios espontáneos durante las entrevistas y eran inesperados desde el punto de vista de nuestra investigación y enfoque. Sin embargo, se consideraron importantes para describir el objeto de estudio y se incluyeron en el análisis. En segundo lugar, se aplicó el análisis del discurso para examinar los fragmentos en los que los informantes explicaban su experiencia en la creación, implementación y coordinación de servicios de ISP o de MI.

4. Descripción de la muestra de informantes

En nuestra muestra, seis de los informantes eran coordinadores de servicios de interpretación en consejos comarcales, en asociaciones y en un sindicato; dos de ellos eran técnicos en proyectos de ciudadanía de ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona y, finalmente, dos de ellos se encargaban de proyectos de formación y prácticas en MI en el ámbito sanitario.

La tabla 1 resume el perfil de los informantes, el tipo de entidad donde trabajaban en el momento de la recogida de datos y sus funciones principales en relación con la ISP o la MI.

Tal y como se observa en la tabla, la relación entre los informantes y el servicio coordinado es diferente en cada uno de los tres grupos. Los coordinadores de servicios de ISP se encargan de bolsas de intérpretes. En algunos casos estas bolsas son bastante extensas (por ejemplo, según el informante 23, su registro incluye más de 120 intérpretes), mientras que en otros casos (INF24, INF25), tan solo cuentan con algunos intérpretes (no más de 10). En este primer grupo, la relación con los intérpretes colaboradores se establece desde el momento de su admisión en la bolsa de intérpretes y es intermitente durante su colaboración (siempre que haya solicitudes), a pesar de no ser cara a cara en el caso de las bolsas con mucho volumen.

En el segundo grupo, los técnicos de proyectos de ciudadanía son responsables de la creación, implantación y supervisión de los programas orientados a mejorar la convivencia intercultural y la cohesión social en sus respectivas ciudades. Estos programas incluyen la contratación de profesionales que deben asumir tareas de MI

y de ISP. Por lo tanto, los técnicos tienen que supervisar el trabajo de mediadores e intérpretes, aunque, a diferencia del caso anterior, en este caso los intérpretes y los mediadores reciben las solicitudes directamente de los proveedores de servicios.

Tabla 1. Descripción de la muestra de informantes

Perfil del informante	Tipo de entidad	Tareas en relación con la ISP o la MI
Coordinador de la bolsa de intérpretes	Consejo comarcal (INF23, INF27) *	Admisión de los intérpretes en la bolsa, recepción de solicitudes de interpretación por parte de proveedores de servicios, contacto con los intérpretes y asignación de las solicitudes recibidas.
	Asociación (INF22, INF25, INF28)	
	Sindicato (INF24)	
Técnico en proyectos de ciudadanía	Ayuntamientos del área metropolitana de Barcelona (INF29, INF26)	Definición y supervisión de las tareas y funciones de los profesionales bilingües en plantilla.
Responsable de proyectos de formación y de inserción laboral	Hospital (INF21)	Supervisión de la formación en MI y orientación y seguimiento de los alumnos durante el período de prácticas.
	Fundación privada (INF30)	
* Utilizamos la sigla INF seguida de un número para referirnos a los informantes que participaron en la recogida de datos. En los casos en los que se cita información más concreta sobre la entidad (nombre, localización, etc.) es porque se ha recibido permiso explícito para ello		

En el tercer grupo, los profesionales entrevistados se encargan de proyectos que incluyen formación en MI, así como orientación y seguimiento durante el período de prácticas de los mediadores en formación. También se encargan de implantar los servicios de MI en los que los mediadores en formación realizan sus prácticas.

Observamos, pues, que la muestra de informantes es heterogénea, un hecho que refleja la diversidad inherente en la provisión de servicios de comunicación mediada en Cataluña. Esta heterogeneidad también se tendrá en cuenta al analizar las respuestas recibidas de los informantes.

5. Descripción del servicio

Al preguntar a los informantes cómo describirían el servicio que coordinan, se manifiesta su posicionamiento a favor de la ISP o de la MI. Conocer el punto de vista de los responsables de los servicios de interpretación o de mediación es muy importante, porque son las personas de contacto para los proveedores que solicitan intérpretes o mediadores y, por lo tanto, recae en ellas la responsabilidad de informar sobre el tipo de servicio que se solicita con el fin de evitar malentendidos a posteriori. Sobre el papel de las entidades, cabe recordar que Ozolins (2007: 127) habla de educar al mercado y defender la práctica de la ISP y las ventajas de unos servicios de ISP pro-

fesionales; responsabilidades que a menudo deberían recaer en los coordinadores de servicios.

La informante 27, coordinadora de una bolsa de intérpretes en un consejo comarcal, tiene clara la necesidad de diferenciar entre ISP y MI, sobre todo para evitar confundir mediación con “mediación de conflictos” cuando, en realidad, tal y como comenta en el siguiente fragmento, las barreras lingüísticas no siempre son sinónimo de conflicto:

- [INF27, 7:7]

Nosotros, desde que generamos este servicio (...), enseguida tuvimos muy claro que cuando una persona llega de un país lejano y habla una lengua, él, en un principio, no tiene un conflicto: habla una lengua y la persona que lo atiende, habla otra lengua. Por lo tanto, le falta un intérprete y, para ir bien, que sea nativo, que entienda los códigos culturales asociados a ese lenguaje. Luego, posteriormente, quizá sí que habrá conflicto, o no, y las capacidades y las competencias que se requieren en un momento o en otro son diferentes. Por eso, en un momento creamos el servicio de traducción y de interpretación en los servicios públicos, y en otro momento creamos el servicio de mediación comunitaria, que se dirige a barrios y viviendas donde convive mucha gente en pocos metros cuadrados y, además, mucha gente de diversas procedencias, y donde hacen falta normas para pactar la convivencia del día a día. Entonces, en este servicio, tenemos un mediador comunitario, que es un posgraduado en mediación comunitaria y que hace las tareas correspondientes a la mediación de conflictos, no sólo con gente inmigrada; con todos.⁵

Esta informante distingue claramente entre ISP y MI y, además, asume la tarea de educar al mercado (en este caso, los proveedores) para evitar situaciones en las que, por ejemplo, se solicita un intérprete para un acompañamiento, es decir, para intervenir en trámites en los que no hay un profesional de referencia. Tal y como ella misma indica: “Nunca hacemos acompañamientos. Nunca jamás. Porque acompañar quiere decir que ya no se es intérprete, que se es acompañante... y no. Intérprete, usuario, y profesional” (INF27, 7:50).

Por otro lado, la informante 27 también adopta esta actitud pedagógica hacia los intérpretes de la bolsa, a los que procura dejar claro qué forma parte de sus funciones y qué no. Para esta informante, esta cuestión es muy importante y, según ella, es una de las dificultades inherentes en las prácticas de la ISP y de la MI, dos ámbitos con límites difusos, tal y como ya se ha señalado en buena parte de la investigación previa en ISP en España (Martin y Abril Martí, 2002; Linguamón, 2010; Arumí Ribas et al., 2011; Vargas-Urpi, 2013).

La “educación del mercado” también es una tarea que se realiza en otro de los consejos comarcales contactados. En este caso, también se procura dejar claro el papel del intérprete solicitado:

- [INF23, 3:37]

[E]ntonces también hay entidades que cuando hacen la solicitud ya te ponen: «mediador». Y, claro, tenemos que llamar y preguntar para ver exactamente qué quieren; explicar que nosotros no ofrecemos un servicio de mediación, que es un servicio de traducción e interpretación, y explicarlo muy bien. Y en casos conflictivos, o que pueda haber algún conflicto, también advertimos que, a ver, que son traductores,⁶ que no tienen por qué estar preparados para determinadas situaciones más complicadas y que, por lo tanto, necesitamos que nos den esa información antes, porque nosotros en algunas ocasiones quizás sí que tendremos un traductor que podría hacer el trabajo, pero en otros casos, tampoco queremos poner al traductor en un apuro, ¿no? (...) [A]ntes de enviar al traductor, siempre pedimos que nos pasen el motivo de la entrevista, para poder remitirlo al traductor y que los traductores nos puedan decir si es algo que se ven capaces de hacer, o no. Sin compromiso, ¿no? También, porque entendemos que es un servicio abierto y damos prioridad a que el profesional nos diga si se ve capacitado para hacer una intervención de este tipo o ve que puede tener alguna dificultad. Pero bueno, en un principio, una vez explicados los motivos, cuando los traductores nos han dado su OK, en principio se sigue adelante... y funciona bien. No hemos tenido ningún traductor que nos dijera «Ostras, no me esperaba ir a un lugar y que hubiera esto» o que «Ostras, me ha tocado un marrón [sic], que no veas». Al menos no nos lo han transmitido.

En este extracto apreciamos una actitud parecida a la de la informante 27, ya que por un lado observamos la voluntad de educar al mercado aclarando con los proveedores las solicitudes recibidas y, por el otro, detectamos también una actitud de diálogo y de comprensión hacia los intérpretes. De hecho, esta actitud permite evitar situaciones que podrían tener consecuencias negativas para los mismos intérpretes y que, en última instancia, podrían perjudicar la imagen del servicio prestado. En este sentido, cabe subrayar la predisposición a facilitar la tarea de los intérpretes, pidiendo información previa antes de la sesión.

En el caso de ABD, la asociación abarca ambos tipos de servicios (ISP y MI) y, a veces, los mismos profesionales colaboran en ambos, por lo que las coordinadoras⁷ del servicio de ISP insisten mucho en la necesidad de delimitar entre roles:

- [INF22, 2:15]

INF22(a): [...] Son dos perfiles diferentes de una misma cosa. (...) [A]l principio, sí que nos encontrábamos un poco con el hecho de que como habían trabajado anteriormente [como mediadores] – porque el departamento de mediación es más antiguo, (...) entonces, sí que venían con la costumbre de la mediación. Claro, nosotras hemos sido siempre muy claras en que lo que tienen que hacer es interpretar. No deben intentar mediar, ni intentar resolver la situación. Es sólo interpretación, única y exclusivamente.

INF22(b): Claro, es que aquí es muy fácil, también, dejarlo muy claro en el sentido de que alguna vez nos ha pasado, que el intérprete ha intentado mediar u opinar, y en este sentido tenemos que ser súper claras, ¿no? «No, aquí no medias, aquí no intervienes, ojo con tus palabras. O sea que aquí, literal: lo que me dicen, lo que te digo». No puedes entablar, tampoco, ningún tipo de relación con el usuario, aunque sea de tu mismo país; tampoco es bueno, ni se permite. De hecho es algo básico, pero también ocurre, ¿no?, sienten simpatía hacia los otros, porque son del mismo lugar y se ponen en situación de prejuizar y eso sí que no, aquí no se permite.

Observamos, una vez más, otro ejemplo del tipo de pedagogía que se hace hacia los intérpretes para evitar que asuman funciones que no les corresponden. Sin embargo, se podría incluso considerar que desde estos consejos se promueve la interpretación literal y se limita tanto al intérprete que parece obviarse que ciertas intervenciones con voz propia (para pedir aclaraciones, para evitar malentendidos de tipo cultural, etc.) en realidad sí se admiten en el modelo imparcial expuesto por Cambridge (2002:123) y en otros códigos deontológicos (IMIA, 1987/2006; CHIA, 2002).

La cuestión de la denominación ha hecho reflexionar a casi todos los coordinadores y responsables de servicios y, por ejemplo, el informante 25 incluso se ha planteado adoptar una denominación alternativa para estos profesionales:

- [INF25, 5:1]

La cuestión de los conceptos... quizás vale la pena, ¿no?, que desde el principio ya te diga que «mediación» en sentido estricto, yo no sé si hacemos, ¿no? «Mediación» en el sentido de resolución de conflictos. Pero es verdad que hay una línea muy fina, que haces como intermediaciones que no son en este sentido... y entonces, nosotros, lo hemos llamado «servicio de traducción, interpretación y orientación», porque de esta manera pensábamos que sí definía un poco más lo que hacen las personas que trabajan aquí. Sin embargo, incluso yo creo que existe una definición que puede ser interesante que es la siguiente: dándole vueltas aquí, en la Formiga, sobre el trabajo que hacen estas personas, pensamos un día que son «traductores en contextos interculturales», es decir,

que no son traductores que están... que traducen de manera aséptica [sic], en un congreso, metidos, ¿no?, allí en un espacio separado; sino que, efectivamente, son traductores e intérpretes que deben tener muy presente la situación del contexto familiar, social, legal, etc. Entonces esta definición nos parecía bastante oportuna, ¿no? La de «traductores en contextos interculturales». Pero sí, sería esta la idea, porque no son mediadores *strictu sensum*, si entendemos así la mediación, pero algún tipo de intermediación sí que hacen.

Igual que en las palabras de la informante 27, encontramos en este extracto una crítica al uso del término mediación por su asimilación con “mediación de conflictos” y observamos una reflexión que lleva al informante 25 a establecer “traducción, interpretación y orientación” como nombre del servicio y a la propuesta del término “traductores en contextos interculturales” para referirse a los profesionales. Mientras que el nombre del servicio es bastante representativo de las tareas que asumen los profesionales de la comunicación mediada (traducir, interpretar y orientar en cuestiones que pueden causar malentendidos de tipo cultural), no podemos decir lo mismo de la propuesta para el perfil profesional. En primer lugar, la propuesta se basa en la figura del traductor cuando, en realidad, el informante 25 se refiere a intérpretes. En segundo lugar, todo traductor e intérprete trabaja siempre en contextos interculturales, porque su labor de trasvase de mensajes es siempre entre lenguas y culturas. El hecho de que un intérprete se encuentre en una cabina no le exime de la posibilidad de encontrarse con dificultades de tipo cultural en su prestación de la interpretación. Es cierto que el contexto intercultural no es físicamente tan cercano en la interpretación de conferencias, por el aislamiento que puede suponer la cabina, pero hablar de “contexto” también es ambiguo, porque es justamente una palabra que puede incluir muchas acepciones. Por lo tanto, a pesar de ser una propuesta que evita hablar de “mediación” y que, a la vez, recoge la importancia de la interculturalidad, no acaba de ser una denominación transparente y precisa de la tarea que desempeñan los intérpretes en los servicios públicos.

A este debate sobre la denominación de la profesión cabe añadir la opinión del informante 21, quien también enfatiza en la necesidad de evitar confundir perfiles profesionales (INF21, 1:9). De hecho, resulta muy interesante la reflexión de este informante sobre la postura adoptada en el programa de formación de mediadores interculturales sanitarios que él mismo coordinaba:

- [INF21, 1:19]

[U]tilizamos la palabra «mediación intercultural» más por motivos históricos, porque es la palabra que se utilizaba, pero el significado es tan... efímero, que va siendo problemático. (...) Me parece que la palabra «mediación» confunde mucho, con lo que es la negociación de conflictos (...). Así que es uno de los elementos que veo que es una debilidad, en la formación que hicimos nosotros

(...). Yo quise poner más horas en la interpretación lingüística, porque me parece que es una de las debilidades más importantes [del curso] y lo vemos, cuando hacemos la valoración con grabaciones, vemos que hay fallos importantes. Pero como existe esta ambigüedad, no sólo con la mediación, sino también con el papel del mediador, hay la idea de que el mediador requiere muchas horas de formación en temas sanitarios y, por un lado, me parece bien, me parece interesante, y por otro lado me parece que no tiene tanta importancia conocer detalles médicos, porque no es lo que tiene que hacer. Desarrollar el vocabulario y las habilidades de interpretación me parece mucho más importante, y perdemos... me parece que con el enfoque de la mediación perdemos la importancia [de la interpretación], como diciendo que la mediación es mucho más que la traducción, o que la interpretación, como si la interpretación fuera algo casero, que cualquier persona puede hacer. (...) [H]emos tenido algunos debates sobre qué significa conflicto, ¿no? Porque si es un mediador, está allí para manejar conflictos. Un conflicto es si yo soy marroquí, y tú eres española, y así hay un conflicto porque no nos entendemos. Me parece un poco absurdo, llamar a esto conflicto. En la gran mayoría de intervenciones de nuestros mediadores no hay ningún conflicto, hay una falta de entendimiento mutuo y problemas de comunicación, pero conflicto, nada. Y no formamos a los mediadores para manejar conflictos, no considero que eso sea otra cosa que se desprenda del papel propio del mediador.

De nuevo, observamos la crítica hacia la palabra mediación por el significado implícito que la relaciona con conflictos. Vale la pena resaltar la reivindicación de la importancia de la formación en interpretación, una tarea que requiere unas destrezas que no son innatas por el hecho de que una persona conozca dos lenguas. Esta reivindicación en cuanto a la necesidad de formación en interpretación está claramente relacionada con el siguiente extracto de este mismo informante, sobre la necesidad de definir mejor el papel de los mediadores interculturales y las tareas que les corresponden:

- [INF21, 1:27]

[V]eo que no hay un acuerdo sobre qué es este perfil, entre nosotros, que supuestamente somos los expertos. Existe, gente como nosotros y parece que también tienen un concepto basado en que (...) la función es la de facilitar la comunicación, la relación, la interpretación cultural y lingüística, esto es el trabajo básico. Entonces nosotros pensamos así e intentamos montarlo así. Pero luego también hay algunos con la preocupación de ¿qué es necesario para ayudar al paciente inmigrante, para facilitar las cosas, en general? Esto significa que tú como mediador tienes que ir a la habitación de una paciente porque está muy sola, ¡hazlo! O sea, una variedad de cosas que a mí me parece que van muy fue-

ra de... o sea que ir, quedar con un paciente, es... ya no hay nada de la profesión, vas porque tú también eres de su país, ¿qué profesionalidad hay ahí? ¿Le voy a decir a un médico marroquí que «oye, quédate con el paciente que también es marroquí»? Me parece absurdo. Pero eso es así y muchas veces, la demanda es muy fuera de lugar. Y el mediador se siente muy confuso sobre cuál es su papel, está entre la parte personal y la parte profesional. Todos esos elementos son los más complicados, los más duros, para el perfil del mediador. Me parece también, como consecuencia de estas cosas y por la estructura [del sistema sanitario], que el mediador no se siente dueño, de su profesión, ¿no? En muchas conversaciones, les hemos dicho: «Vosotros tenéis que formar asociaciones y fomentar la profesión».

Este fragmento refleja la clara necesidad de profesionalización de la ISP y de la MI, una profesionalización que pasa, ante todo, por una definición clara y concreta del perfil de estos profesionales, de las funciones que les corresponden y de las tareas que se puede esperar que asuman. A pesar del consenso en cuanto a la tarea de facilitar la comunicación, el informante 21 pone énfasis en las demandas tan diversas que reciben los mediadores interculturales y, al igual que la informante 27, reivindica que no es tarea del intérprete acompañar a los usuarios y que es muy importante delimitar hasta dónde llegan las funciones. El informante 21 acaba hablando de las asociaciones profesionales, otro paso necesario en la profesionalización de estos perfiles y una idea que coincide con los modelos de profesionalización que han propuesto investigadores como Tseng (1992) y Mikkelsen (1996).

La idea de la MI más relacionada con la mediación de conflictos también se hace patente en los informantes que coordinan servicios de mediación. El informante 26, técnico de proyectos de ciudadanía del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, por ejemplo, habla del éxito de la mediación como vía alternativa para la resolución de conflictos. Esto hace que este informante vea la mediación como una medida para adelantarse a los problemas (mediante la presencia física de mediadores en la calle) y para apoderar a la sociedad civil de manera que “sea capaz de resolver sus problemas y que no tenga que ser siempre la Administración quien tenga que resolverlos” (INF26, 06:54). Por lo tanto, habla claramente de la mediación de conflictos y no tanto de la MI como tipo de comunicación mediada.

La informante 29, del ayuntamiento de Badalona, explica que el servicio se inició con traductores-intérpretes, aunque, al describir las funciones que asumen, observamos que se amplían hacia tareas más relacionadas con la MI, por ejemplo, al mencionar que una de sus funciones es “acompañar a las personas” (INF29, 9:15).

Finalmente, la informante 30 hace una descripción más precisa de lo que sería el perfil del mediador intercultural, sobre todo si la comparamos con las descripciones que encontramos en las contribuciones de Giménez Romero (1997) o del grupo Triángulo (2006). En el extracto siguiente, la informante 30 habla de las competen-

cias necesarias para la MI como se trabajaron en los talleres de formación ocupacional que desde la fundación privada se coordinaron:

- [INF30, 10:7]

El punto de partida siempre es dotar a la persona de competencia profesional. ¿Para qué? Para trabajar como mediadora intercultural. Entonces, desde el esquema de las competencias, nos fijamos en la competencia técnica, competencia de base y competencia transversal. La técnica es la competencia específica, es decir, todo aquello que tiene que ver con el puesto de trabajo, la mediación, los contenidos propios de la mediación, ¿no? La mediación como prevención, la mediación como resolución, la mediación como transformación, las técnicas, las estrategias... todo lo que sería el pack importante, vinculado con los contenidos de mediación intercultural: desde la cultura, técnicas o estrategias de comunicación, de resolución de conflictos...

Con respecto a las tareas y funciones cubiertas por los servicios, en algunos casos ya quedan implícitas en las descripciones anteriores y, por ejemplo, la informante 27 es muy clara al afirmar que la labor de los intérpretes debe limitarse sólo a interpretar y en ningún caso acompañar al usuario sin un profesional de referencia. El informante 21 también reflexiona sobre el papel del mediador intercultural en el ámbito sanitario y le otorga, sobre todo, la función de interpretar en consultas entre médico y paciente.

En la entidad comarcal coordinada por los informantes 23, los profesionales de la bolsa de interpretación también asumen, puntualmente, tareas de traducción escrita, siempre que sean documentos que puedan tener una difusión amplia (por ejemplo, documentos relacionados con la acogida, INF23, 3:7). Las profesionales que trabajan en la asociación La Formiga también desempeñan tareas de traducción escrita. Además, desde esta asociación se pretende ofrecer un servicio integral que incluye traducción, interpretación y formación a proveedores (INF25, 5:5). Cabe subrayar la importancia de la formación a proveedores, necesaria no sólo en cuanto a temas de interculturalidad, sino también en cuestiones relacionadas con la manera de comunicarse efectivamente con un intérprete.

Sin embargo, parece que los profesionales con un perfil más polifacético son los que trabajan en ayuntamientos, ya que asumen tareas que van desde la ISP a la MI, pasando por el acompañamiento a usuarios y el apoyo a profesionales. En el extracto siguiente, la informante 29 describe más detalladamente las tareas que asumen las profesionales bilingües que trabajan en el ayuntamiento de Badalona:

- [INF29, 9:18]

[P]restan apoyo a toda la documentación que pueda ser de atención al público, para que pueda ser explicativa. Han hablado con todas las personas encargadas

de este servicio para ver sus necesidades de interpretación, simplificar procedimientos, hacer las traducciones de estos protocolos, intentando que sean explicativos, para que no sea tan necesaria su presencia [física] cada vez que viene un usuario, sino que haya ya un procedimiento de comunicación, en la lengua que corresponda, de alguna manera, que nos facilite que no quede colapsado el servicio (...). O sea, debemos organizar el servicio, de acuerdo con un parámetro de facilitación que no nos requiera siempre la presencia de un intérprete y, entonces, en cualquier servicio del ayuntamiento que lo solicite, ellas intervienen.

Observamos el énfasis de la informante 29 en la “simplificación” de procedimientos, con el fin de hacerlos más comprensibles y que los usuarios puedan ganar autonomía. Se trata de una nueva responsabilidad que recae en las profesionales bilingües, que, aparte de interpretar, traducir y realizar tareas de mediación cuando se requiere, también colaboran en tareas de adaptación de documentos y simplificación de procedimientos. En otro fragmento de la entrevista, la informante 29 menciona otra función: detectar nuevas necesidades de intervención en la comunicación con los ciudadanos inmigrados, ya que gracias al contacto con la comunidad, pueden proponer nuevas líneas de intervención (INF29, 09:24). Esta tarea está relacionada con la mediación preventiva y con las tareas de prospección que a veces se atribuyen a los mediadores que trabajan en ayuntamientos. El informante 26 también valora positivamente la posibilidad de adelantarse a los conflictos gracias a las tareas de las mediadoras en el trabajo con la comunidad.

Sintetizando, aunque detectamos la presencia de diferentes perfiles en la muestra, lo cual era predecible teniendo en cuenta la naturaleza heterogénea de las entidades seleccionadas, cabe subrayar una tendencia importante al reconocimiento de la ISP como práctica y como perfil profesional; un reconocimiento que contrasta con la importancia que durante mucho tiempo parece que se ha dado a la MI. En total, cinco informantes describen los servicios en los que trabajan como servicios de ISP o relacionados con la ISP, una informante lo describe como servicio de traducción escrita (INF28), dos informantes gestionan servicios que incluyen ISP y MI, y la informante 30 es la única que se sitúa plenamente en el ámbito de la MI, como coordinadora del programa de formación de la fundación. El informante 21 es un caso especial, porque a pesar de coordinar la formación de mediadores, se sitúa a favor de la ISP. Por otra parte, cinco informantes hablan de la necesidad de delimitar roles y funciones, mientras que tres critican el uso del término “mediación” por las connotaciones asociadas a la idea de conflicto que conlleva.

El perfil más polifacético se encuentra en los ayuntamientos, lo cual también es comprensible si tenemos en cuenta que, en los ayuntamientos, los profesionales bilingües gozan de contratos a jornada completa o parcial. Esto hace posible que lleguen a asumir más tareas que los intérpretes que solo colaboran puntualmente con bolsas de consejos comarcales y que cubren solo demandas concretas. En estos casos, también es comprensible la postura adoptada por los coordinadores de las bolsas que, cons-

cientes de las limitaciones de los servicios que ofrecen, asumen la responsabilidad de informar a los proveedores sobre las características del servicio que solicitan y de concienciar a los intérpretes colaboradores de las tareas que les corresponden según el planteamiento del servicio. Se podría considerar que incluso adoptan una postura de protección hacia los intérpretes colaboradores, intentando evitar situaciones imprevistas y demandas inadecuadas. Por lo tanto, podemos afirmar que el papel de estos coordinadores va más allá de la simple recepción de la demanda y asignación de un intérprete, ya que es un papel de intermediación activa que implica negociación de la demanda en los casos más delicados, tanto con el proveedor de servicios que solicita la interpretación, como con el intérprete, que es quien la asumirá.

6. Código ético y confidencialidad

Normalmente, uno de los puntos claves de los códigos éticos para la ISP es la cuestión de la confidencialidad, que aparece en todos los códigos desarrollados por asociaciones profesionales de otros países (véase, por ejemplo, IMIA, 1987/2006 o AUSIT, 2012). En las entrevistas, la cuestión de la confidencialidad nos permitió profundizar en el tema de los códigos éticos, tal y como se observará en los extractos siguientes.

De las diez entidades de la muestra, tres afirman haber elaborado algún tipo de documento vinculante que los intérpretes colaboradores deben firmar. Entre éstas, en el Consejo Comarcal de Osona, el código ético nació a partir de las primeras formaciones que el consejo organizó para los intérpretes de la bolsa, en colaboración con un centro de atención primaria (en la primera edición) y con la Universitat de Vic (a partir de la segunda edición). Aquél primer esbozo sirvió de base para el código ético que han acabado implantando conjuntamente con tres consejos comarcales más.

- [INF27, 7:53]

Cuando alguien se incorpora, (...) le damos el código, le pedimos que se lo lea y, si está de acuerdo, que nos lo devuelva firmado y que se quede una copia, y entonces ya le incorporamos a la bolsa. (...) Redactamos lo que serían los diez principios deontológicos del intérprete, por orden de importancia: confidencialidad, precisión, imparcialidad, profesionalidad, actitud, disponibilidad, competencia, ser facilitador de códigos culturales, compensación e integridad. Ahora ya lo han firmado todos [los intérpretes] y lo tenemos claro: es lo que a ellos y a nosotros nos sirve de “paraguas”, entre muchas comillas [sic], frente a los servicios.

Por un lado, es interesante destacar los resultados positivos de la colaboración con la universidad, que en este caso orientó al consejo comarcal en la creación del código deontológico. Por el otro, también vale la pena subrayar el énfasis que la informante

pone en la cuestión de la confidencialidad, que sitúa como primer principio del código. Finalmente, tal y como comenta, el código es un “paraguas”, una herramienta que protege tanto al intérprete en su intervención en los servicios públicos, como a la entidad responsable del servicio.

En el otro consejo comarcal contactado existe un código ético parecido y una carta de confidencialidad que los intérpretes deben firmar, lo que refleja la importancia que se atañe a la confidencialidad, que se incluye en dos documentos distintos (INF23, 3:26).

En ABD, a su vez, la informante 22 explica que hay un “protocolo de confidencialidad de datos”, de modo que a pesar de no contar con un código ético más completo, sí se trata la cuestión de la confidencialidad a partir de este protocolo.

- [INF22, 2:17]

Sí, lo que tienen que firmar ellos es un protocolo de confidencialidad de datos y de toda la información. Bueno, ya saben que todo tipo de información que ellos escuchan, sienten o leen, porque también hacen traducciones escritas, sólo debe quedar entre ellos, el personal y el usuario, que no la pueden divulgar. Esto sí lo firman. Código deontológico... propiamente dicho, no. Ellos saben que cuando están aquí, deben mantener la confidencialidad de los datos y, sobre todo, saben perfectamente que si a nosotras nos llegan voces de que está mediando, de que está dando su opinión personal, de que está dando una información que no es la que el profesional le transmite, etc., nosotros hablamos con él o con ella y este intérprete ya no hace servicios con nosotros. Y nos ha pasado ya algunas veces que alguna entidad nos dice: «No, mira, nosotros, como entidad, ya no contamos más con este intérprete, porque está mediando, porque lo que está haciendo es eso...» Y entonces, nosotras, si una entidad nos dice: «con este intérprete no contamos más », ya no contamos con él.

Observamos en este fragmento que, aunque ABD ha elaborado un “protocolo de confidencialidad”, no ha establecido ningún código deontológico por escrito donde se establezca el papel del intérprete, un papel que, por lo que hemos visto, se suele explicar en las entrevistas y reuniones con las coordinadoras. Por lo tanto, parece que la ausencia de un código por escrito se compensa con las “tutorías” informales que hacen las responsables de la bolsa.

En la Formiga y en la fundación privada, a pesar de que los informantes no hablan de códigos deontológicos escritos, la confidencialidad se trata en las reuniones de seguimiento que desde las entidades se hacen con los intérpretes y mediadores colaboradores, y en la fundación también desde la formación. Además, para los dos informantes de estas entidades la confidencialidad es una cuestión muy importante y así lo intentan transmitir a intérpretes y mediadores (INF25, 5:38; INF30, 10:23-5). La informante 30, además, añade que la confidencialidad es fundamental para no

perder la confianza tan necesaria del usuario y que, por ello, se enseña a las mediadoras a informar de esto al principio de la sesión: “se informará, cuando se inicia un proceso de mediación de cuáles son los principios de la mediación y, justamente, que la confidencialidad es uno de esos principios, uno de estos valores” (INF30, 10:23-5).

En los ayuntamientos de Santa Coloma de Gramenet y de Badalona no hay un código ético escrito. Sobre esta cuestión, los informantes de estas entidades expresan su plena confianza en las intérpretes y mediadoras y en su *savoir faire* (INF26, 6:22; INF29, 9:27). Sin embargo, la informante 29 indica que estaría dispuesta a crear un código si pudiera servir para dar más confianza al usuario sobre la mediación en la que participará (INF29, 9:27).

En CITE, el sindicato contactado en la recogida de datos, la informante 24 explica que no hay ningún código ético. Al hablar de conducta, esta informante solo menciona la puntualidad y la necesidad de respetar los horarios de las intervenciones. En este sentido, enfatiza que es importante advertir a los intérpretes para que no se extiendan más de las dos horas establecidas para cada sesión, pero no comenta cuestiones más relacionadas con el papel del intérprete o con la confidencialidad (INF24, 4:15).

Finalmente, una opinión que contrasta con las anteriores es la de la informante 28, que rechaza la implantación de un código deontológico porque cree que implicaría una falta de confianza hacia sus colaboradores:

- [INF28, 8:12]

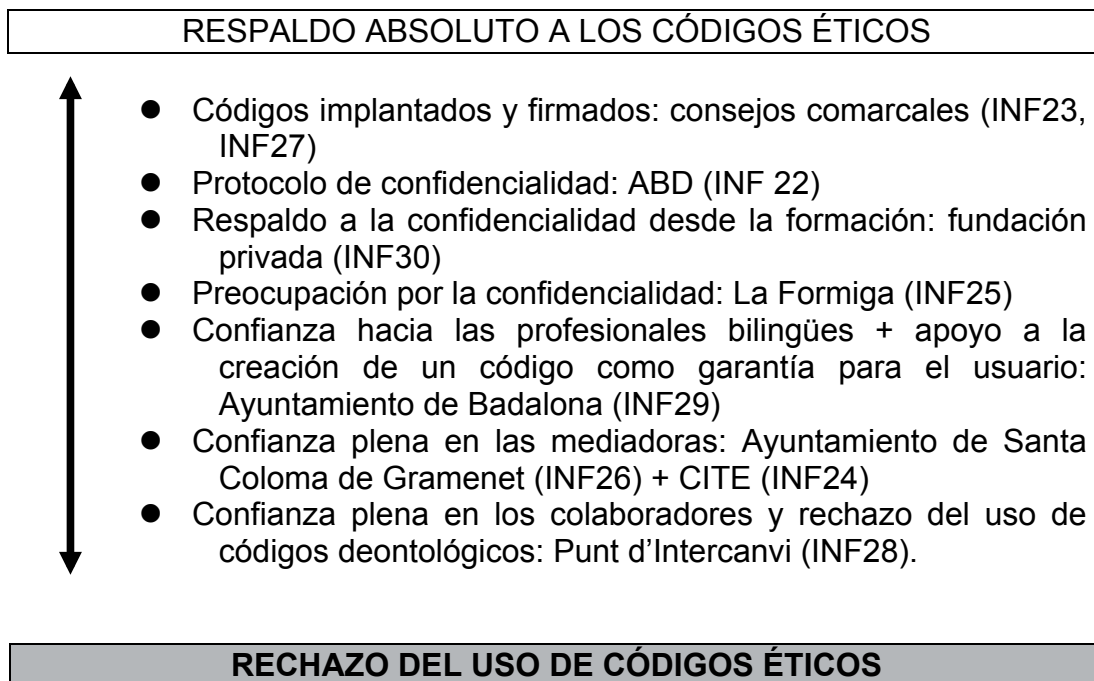
[¿Tenéis algún código... de confidencialidad?]

No, no. Es más, a veces, una de las personas que forma parte de la junta (...) había trabajado a nivel personal con una agencia de traductores y ellos sí que le enviaban acuerdos de confidencialidad y él no los quiso firmar nunca, y ya ha dejado de trabajar [con esa agencia]. No, porque es que en el mundo de la inmigración... no. Bueno, yo me lo leí y me pareció sumamente excesivo, porque es una desconfianza tan grande hacia tu traductor, que representa que es tu colaborador y por lo tanto tiene que haber una cierta confianza... que no sé, a mí este acuerdo me parecía un tanto poco ético, por lo menos el que yo leí, de esta empresa en concreto.

Es cierto que esta asociación, Punt d'Intercanvi, se dedica sobre todo a la traducción escrita de documentos que se acabarán publicando, de modo que la cuestión de la confidencialidad también es relativa en su caso. Sin embargo, su postura es firme y contundente al hablar de su negativa al uso de códigos deontológicos.

En resumen, si situamos en un espectro (fig. 1) los diferentes posicionamientos con respecto a los códigos éticos, en un extremo estarían los consejos comarcales, con códigos ya desarrollados e implantados y, en el otro extremo, Punt d'Intercanvi, donde se insiste en la confianza absoluta hacia sus colaboradores y se rechaza el uso de cualquier tipo de código deontológico.

Figura 1. Actitudes con respecto a la adopción de un código ético



7. Apoyo a intérpretes y mediadores

El apoyo a intérpretes y mediadores se percibe, sobre todo, en dos tipos de acciones: por un lado, en las sesiones de seguimiento o reuniones de evaluación de la tarea, donde se da apoyo emocional a los profesionales y, por el otro, en el respaldo a la formación que les pueda permitir desenvolverse por sí solos.

Las dos entidades más sistemáticas en la implantación de estas dos acciones son el Hospital Universitario Vall d'Hebron (INF21) y la fundación privada (INF30). En los dos casos, es importante mencionar que son entidades donde la figura profesional nace paralelamente a la formación de los profesionales que la desempeñarán, por lo que es comprensible que el apoyo a la formación continuada sea un rasgo característico de estas entidades. En este sentido, ambas ofrecen sesiones de seguimiento (*debriefing*) a sus mediadores en plantilla o en prácticas.

En el caso del hospital Vall d'Hebron, la formación ofrecida a los mediadores era de dos años: la primera parte eran clases más teóricas y la segunda eran prácticas que se combinaban con sesiones de seguimiento. Para el informante 21, estas sesiones eran fundamentales para vincular la formación teórica de la primera parte con la práctica real y, sobre todo, para orientar a los alumnos en las cuestiones de tipo emocional:

- [INF21, 1:5]

[E]n la formación que estamos haciendo ahora, una tarde retocamos unos temas, y luego hacemos la supervisión, lo que ahora llaman *coaching*, es un espacio de reflexión, ¿no?, también para procesar, sobre todo, la parte emocional, porque para los mediadores es muy complicado, ¿no? Cuando hay demandas que no son claras, porque a veces hay demandas (...) que están fuera de la mediación. O sea, la aplicación, cómo manejan, cómo aplican la buena praxis de la mediación, en un contexto en el que no hay mucho apoyo de los profesionales, porque esperan cosas que no corresponden al mediador, por un lado, ¿no? Y por otro lado, toda la parte emocional, la sobreimplicación con el paciente, las complicaciones que dan acompañarlo, o sea, estar en un lugar, la percepción de que quizás el médico no está haciendo un trabajo adecuado, que tiene una mirada racista; o por otro lado, a la gente le da vergüenza... O sea, son una serie de cosas que van entrando, que trabajamos mucho en esta parte de supervisión. Esto es lo que se está haciendo. Y lo que detectamos mucho, cuando intentamos hacer la supervisión, es que el mediador va hablando del caso: «El paciente es una persona de tal edad, con tal problema...» – muy bien, pero esto es un asunto médico, ¿no? No es tanto el trabajo del mediador; el mediador tiene que ver qué está haciendo, cómo está manejando este espacio de tres, la parte intercultural, la parte de comunicación emocional... y cuesta un poco más, porque esto es todo un proceso, no es algo que sea fácil de manejar, es más ambiguo, es más complicado, pero es el núcleo del trabajo. Entonces ponemos mucha energía y me parece que haciendo juegos de rol, haciéndolo vivo, ¿no? [sic], para aplicar la teoría a la práctica, se puede ver y experimentar toda la práctica.

Observamos, pues, que son sesiones de seguimiento muy completas, donde se recuerdan aspectos tratados en la formación teórica, se insiste en el papel del mediador intercultural y se tratan cuestiones más relacionadas con la parte emocional. A partir de aquí, incluso se hacen juegos de rol que permiten una mejor aproximación a la cuestión que se está tratando. En definitiva, son unas sesiones que van mucho más allá de simplemente compartir experiencias o pedir consejos, y que realmente profundizan en los temas y se convierten en sesiones de formación continuada que involucran a todos los participantes.

En la fundación privada, las sesiones ofrecen a las mediadoras un espacio de descarga de emociones y de preocupaciones, sobre todo si tenemos en cuenta que en la mediación en el ámbito sanitario se pueden vivir situaciones con un “estrés emocional altísimo”, en palabras de la informante 30 (INF30, 10:33). Ante este estrés emocional tan acentuado, las sesiones de seguimiento donde se recibe el apoyo del equipo pueden ayudar a las mediadoras a combatir el desgaste profesional que de lo contrario podrían llegar a sufrir.

Otra entidad que también ofrece formación y sesiones de seguimiento es La Formiga. Sin embargo, hay que mencionar que la formación consiste en un curso de MI que se ofrece a un público general y no específicamente a los intérpretes que están colaborando con la entidad, aunque sí que se las anima a realizarlo como complemento formativo para su trabajo (INF25, 5:2). Por tanto, la diferencia más notable entre la Formiga y las dos entidades anteriores es que, en las otras, la formación era un paso indispensable, previo o simultáneo al inicio al trabajo en la MI, mientras que en la Formiga es un paso complementario y, al parecer, en ningún caso obligatorio. Sin embargo, un posible motivo de este poco énfasis en la formación mediante este curso es que, tal y como el informante 25 explica, se trata de un curso sobre MI, cuando en realidad la tarea de los profesionales de la Formiga se sitúa más en el ámbito de la traducción y de la interpretación.

En cuanto a las sesiones de seguimiento, en la Formiga son unas sesiones mucho más informales, ya que se aprovechan los encuentros en la entidad para hablar de los casos y dar el apoyo necesario a los intérpretes colaboradores, que a menudo se llevan a casa las preocupaciones por las situaciones vividas (INF25, 5:34).

Otra entidad que también apoya la formación y el seguimiento informal es el Consejo Comarcal de Osona. En cuanto a la formación, la informante 27 explica que se han hecho cuatro ediciones de un curso en ISP y que todos los intérpretes de la bolsa han tenido que hacerlo. Como ya se ha mencionado, la primera edición se hizo con la colaboración de un centro de atención primaria y, a partir de la segunda, se empezó a colaborar con la facultad de Traducción e Interpretación de la Universitat de Vic. En el primer curso, los formadores eran los mismos médicos que en un primer momento habían propuesto la creación de un servicio de interpretación para la comarca y fue en este primer curso cuando se empezó a elaborar el código deontológico. A partir de la segunda edición, los cursos se centraron mucho más en las técnicas de interpretación, aunque se continuó con la redacción del código deontológico (INF27, 7:28).

Sin embargo, la informante 27 se muestra crítica con el curso, porque según explica, en su opinión hubo demasiada formación en técnicas de interpretación y poco énfasis en la parte emocional:

- [INF27, 7:60]

[C]uando me propusieron hacer el curso con la UVic me pareció fantástico, pero ahora que sé lo que es, tampoco acaba de responder al 100% a las necesidades que tenemos. Porque, (...) sí la técnica es importante: la síntesis, el respetar los turnos de palabra, pero la técnica, en nuestro caso, es importante, pero es un 20%. Toda la otra parte, la parte emocional, la parte de marcar límites, o sea, yo en las reuniones con traductores me canso de hablar de esto: de establecer límites, de no dar el móvil, de no llamar al usuario (...). Esto cuesta. Lo que deben hacer y lo que no pueden hacer, cuesta. (...) Y elaborar técnicas y estructuras, y el tema de la selección, eso es lo que quizás nos cuesta más. Y mejorar en

el tema del idioma, y esta vertiente más de códigos culturales, de elaboración del mensaje, porque, por ejemplo, muchas veces a ellos les preguntan cosas: «¿Cómo hacéis tal o cual en vuestra cultura?». Hay que ser muy cuidadoso con la respuesta, porque en una cultura no se hace algo de una forma concreta, ¡nadie! No puedes decir nunca: «Lo hacemos así». Nadie hace algo de una manera concreta, ¿no? Entonces es una transmisión errónea de su cultura. Claro, cuando hacemos charlas, yo ya lo tutelo, pero cuando están en la traducción, no. Entonces, no puedes decir: «Mira, en mi cultura, con las niñas lo hacemos así y así». Es todo muy relativo... ¿no? Quiero decir que en estos momentos me interesa más toda esta parte. Una cosa son los traductores que están en cabinas y otra cosa nosotros, no tiene NADA que ver. Quiero decir que este curso de formación con la UVic, muy bien, pero a mí me faltan muchas otras cosas, que no están, que no las tenemos, que nadie nos las ofrece, ¿me entiendes?

Aparte de la crítica a la formación en técnicas, que la informante 27 ve más adecuada para el intérprete de conferencias que para el intérprete en los servicios públicos (una comparación que también hemos visto en el informante 25 anteriormente), observamos un énfasis en la formación más relacionada con el papel del intérprete y con lo que serían las cuestiones éticas; una formación que se encarga de “tutelar” ella misma en las reuniones que hace con los intérpretes. Podríamos considerar que esta postura es diametralmente opuesta a la del informante 21: mientras que éste reivindicaba más importancia en la formación en técnicas de interpretación, a pesar de coordinar un curso en MI; la informante 27 enfatiza en la formación más relacionada con la MI, a pesar de coordinar un servicio de ISP.

Por otro lado, aunque la informante 27 también explica que no hacen “supervisión de casos” como tal, el hecho de que haya reuniones donde ella como coordinadora orienta los intérpretes, ya se podría considerar un paso que se acerca a las sesiones de seguimiento que hemos comentado en este apartado. Con todo, la informante 27 es consciente de la importancia de las reuniones de supervisión y, además, de que las haga un organismo externo para asegurar su buen funcionamiento (INF27, 7:66).

Esta postura es similar a la de la informante 29, a quien también preocupa que las intérpretes del equipo del ayuntamiento de Badalona puedan recibir el apoyo emocional que necesitan en su práctica profesional:

- [INF29, 9:31]

[Las profesionales bilingües] deben tener un soporte técnico, en este sentido, (...) un apoyo a una tarea que es necesaria para un intérprete, para un educador que está en la calle, para... no sé, para cualquier persona que trata con personas a veces en situación de conflicto. Cuando tienes que atender a alguien, debes tener mucha seguridad en que lo estás haciendo bien, y para asegurarte de esto, tienes que perder tus miedos, debes sentirte apoyado para ver que aquella pro-

blemática que tú la vives como grave, le tienes que dar la importancia que le corresponde, que no debes tomarla como una responsabilidad, sino que puedas comprender que tú sólo eres una persona de apoyo. Toda persona que está prestando atención al público, en este sentido de escuchar a los demás, necesita un apoyo.

Finalmente, la última entidad donde también se ha hecho formación y donde hay cierta preocupación por establecer alguna pauta de reuniones con los intérpretes es el consejo comarcal de los informantes 23; un detalle que mencionan al hablar de mejoras pendientes (INF23, 03:47).

En definitiva, por lo que hemos observado en los extractos citados en este apartado, parece que se establece una relación bastante estrecha entre formación y sesiones de seguimiento, de manera que las entidades más implicadas en la formación son también las que tienen una mayor conciencia de la necesidad de dar continuidad a la formación mediante una supervisión continuada. En todos estos casos, el énfasis principal recae en la parte más emocional de la interpretación y no tanto en las dudas que puedan surgir a nivel de lengua o de interpretación propiamente.

8. Conclusiones

En el análisis expuesto en los apartados anteriores se hace evidente el papel decisivo que adoptan las entidades contratantes en la ISP y la MI como prácticas profesionales. La influencia que pueden ejercer los coordinadores se hace patente en tres aspectos: 1) en la creación y desarrollo de servicios de comunicación mediada; 2) en la actitud de los intérpretes y 3) en las expectativas y percepción de los proveedores de servicios solicitantes de la interpretación.

En cuanto a la creación y desarrollo de los servicios, ante la ausencia de directrices más claras en los planes estratégicos sobre qué perfil profesional podría adecuarse mejor a cada contexto (a excepción del ámbito sanitario), las distintas entidades contactadas han implantado servicios de comunicación mediada basándose en su propia percepción de las necesidades comunicativas, lo cual ha influido en el perfil propuesto (ISP o MI) y en las funciones que se han asignado a los profesionales.

El debate sobre la denominación y la orientación del servicio de comunicación mediada (ISP o MI) se observa claramente en el discurso de los coordinadores de estos servicios y, en este sentido, detectamos opiniones bastante firmes a favor del perfil elegido en la mayoría de narraciones. Por ejemplo, la defensa de la idoneidad de la ISP es muy clara en la descripción del servicio de la informante 27, mientras que el informante 26, por su parte, consigue justificar la necesidad de un perfil más relacionado con la MI para el tipo de tareas más relacionadas con la promoción de la convivencia que pretende. El caso más paradójico es el del informante 21, que se muestra más partidario de la ISP a pesar de haber coordinado y supervisado la formación y las prácticas en MI en el ámbito sanitario. Por lo tanto, parece ser que cada

vez se van separando más los perfiles del intérprete en los servicios públicos y del mediador intercultural entre los responsables de estos servicios.

La influencia de los coordinadores hacia la actitud de los intérpretes y mediadores se pone de manifiesto en cursos de formación interna, en sesiones de supervisión o seguimiento y en reuniones formales o informales con los intérpretes colaboradores. De hecho, a menudo es en estas reuniones informales donde se aprovecha para orientar a los intérpretes en su práctica profesional, tal y como vemos en los ejemplos de las informantes 22 (cuando advierte a los intérpretes que no deben “mediar”) y 27 (cuando insiste en la importancia de poner límites). En las entidades que ofrecen sesiones de supervisión formales (INF21 e INF30), esta orientación es mucho más holística, ya que pretende vincular la teoría con la reflexión sobre la práctica profesional. En cualquier caso, es evidente que los coordinadores intentan influir en sus intérpretes o mediadores, igual que todo director intenta influir en el trabajo de sus subordinados. Lo que puede interesar, sobre todo, desde el punto de vista académico, es cómo se orienta a los intérpretes desde las entidades y qué consejos se les da. Según hemos visto, los consejos en las entidades que se dedican a la ISP son bastante acordes con la actitud imparcial que desde las universidades se promueve. Sin embargo, sí que cabría recomendar evitar asimilar imparcialidad con literalidad, ya que esto podría llegar a confundir a los intérpretes colaboradores.

Por otro lado, buena parte de las entidades contactadas también asumen la responsabilidad de dar apoyo emocional a sus intérpretes o mediadores colaboradores. Igual que en el caso anterior, a veces es un apoyo formal, mediante sesiones de seguimiento o de *debriefing*, y a veces es un apoyo que se da espontáneamente en reuniones informales. La mayoría de coordinadores son conscientes de la importancia de ofrecer este apoyo a intérpretes y mediadores, dos prácticas en las que, a veces, desahogarse puede ser difícil por la importancia de confidencialidad.

Finalmente, las entidades también influyen en los proveedores de servicios que solicitan los servicios de comunicación mediada. Aquí es donde se pone de manifiesto la importancia de la “pedagogía de mercado” (Ozolins, 2007) por parte de las entidades contratantes a la hora de esclarecer qué tipo de servicios se ofrecen y con qué limitaciones. A lo largo del artículo, hemos observado ejemplos de este tipo de pedagogía, sobre todo en los ejemplos de coordinadores de bolsas de intérpretes (INF23, INF27), donde quizás es más importante delimitar las funciones del intérprete, ya que en el caso de ayuntamientos, por ejemplo, parece haber más flexibilidad en esta cuestión e incluso se pueden incorporar nuevas funciones si los profesionales bilingües las estiman necesarias (INF29). En el ámbito sanitario, sin embargo, el debate sigue abierto y, según las palabras del informante 21, existen visiones distintas sobre las funciones que debería asumir el mediador intercultural en este ámbito.

En todo caso, cabe señalar que las entidades contratantes, al realizar esta “pedagogía de mercado”, no sólo están facilitando la tarea de los intérpretes colaboradores y evitando problemas con los proveedores de servicios, sino que, además, están contribuyendo a mejorar el conocimiento que socialmente se pueda tener de la ISP, una pro-

fesión que, a fecha de hoy, ha sido considerada, generalmente, poco conocida y poco reconocida. El conocimiento es, sin duda, el primer paso hacia el reconocimiento, y ambos son pasos imprescindibles en la profesionalización de esta práctica. Por lo tanto, es innegable que las entidades contratantes tienen un papel clave en este sentido.

Esto debería llamar la atención al mundo académico. Desde las universidades, la investigación en el campo de la ISP ha ido creciendo y a menudo se reivindica la necesidad de profesionalización de esta práctica, sobre todo a partir de la formación de intérpretes. Sin embargo, igual de importante es concienciar a las entidades contratantes de su papel en este proceso de profesionalización que, en primera instancia, también les beneficiaría a ellas mismas. En el análisis hemos visto el ejemplo del Consejo Comarcal de Osona, que colaboró con la Universitat de Vic para la formación de intérpretes y para la elaboración del código deontológico. A pesar de las críticas de la informante 27 hacia la formación “demasiado técnica”, la influencia de la Universitat de Vic en el código deontológico adoptado por dicho consejo es totalmente evidente: en la formación se empleó el código elaborado por Perramon y Ugarte (2004, citado en Ugarte Ballester, 2008) y, efectivamente, se pueden establecer muchas similitudes entre ambos códigos, que incluyen prácticamente los mismos principios. La diferencia más notable, a parte del orden de los principios, es que el código deontológico de Perramon y Ugarte (2004) incluye el principio de la “mediación cultural”, que en el código del Consejo Comarcal de Osona se denomina “facilitación de códigos culturales”. Por lo tanto, posiblemente, el contacto con la Universitat de Vic fue mucho más que una fuente de inspiración para la reflexión sobre la creación e implantación de un código deontológico.

En el caso del informante 21, crítico con su propio programa de mediación, también observamos cierta influencia del ámbito académico, por ejemplo, al citar a Alexander Bischoff en un momento de la entrevista (INF21, 1:19), para hablar del uso del término “mediación intercultural” en Suiza. Se trata de una referencia acertada para hablar de esta cuestión, ya que Bischoff incluye la tarea de la mediación intercultural como posible tarea a desempeñar por el intérprete y no como profesión diferenciada de la ISP (Bischoff, Loutan y García-Beyaert, 2009). Probablemente sea esta polisemia de la palabra “mediación intercultural” (como profesión independiente o como tarea dentro de la ISP) la que ha llevado a parte de la confusión existente entorno a ambas profesiones, tal y como también se indica en Vargas-Urpi (2013). En todo caso, el acceso a contribuciones académicas es posiblemente uno de los motivos por los que el informante 21 hace una reflexión tan crítica.

Todo esto nos lleva a subrayar la importancia de la transferencia de conocimiento de la universidad hacia todos los agentes implicados en la profesionalización de la ISP: Administración, intérpretes, proveedores de servicios públicos (médicos, jueces, abogados, policías, educadores, trabajadores sociales, etc.), pero también, necesariamente, a los coordinadores de servicios de comunicación mediada. Esta transferencia podría tomar formas distintas (asesoramientos, formación, talleres, invitación a parti-

cipar en mesas redondas o conferencias, etc.), pero es muy necesario que se establezcan este tipo de puentes.

Finalmente, con este artículo también hemos profundizado en un tema relativamente inexplorado a fecha de hoy. Pocos artículos han analizado, detalladamente, el papel de las entidades contratantes y su influencia en la ISP, a pesar de que conocer sus percepciones, expectativas y necesidades nos puede mostrar nuevas áreas en las que incidir desde el punto de vista académico. Estas opiniones también pueden ser muy útiles si se pretenden establecer comparaciones con los puntos de vista de intérpretes o de proveedores de servicios. En definitiva, teniendo en cuenta que las entidades se sitúan en una posición estratégica y de clara influencia para la profesionalización de la ISP, es necesario que desde las universidades nos acerquemos a ellas, ya sea mediante la investigación, ya sea mediante la transferencia de conocimientos.

9. Bibliografía

- Agustí-Panareda, Jordi (2003). *The complex plasticity of mediation. Intercultural mediators in Catalonia*. Tesis doctoral. Stanford: Stanford University.
- Angelelli, Claudia (2006). Validating professional standards and codes. Challenges and opportunities. *Interpreting* 8 (2), 175-193.
- Arumí Ribas, Marta; Gil-Bardají, Anna y Vargas-Urpi, Mireia (2011). Traducció i Immigració: La figura de l'interpret al serveis públics de Catalunya. *Quaderns* 18, 199-218.
- AUSIT (2012). *AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct*. URL: <http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- Bestué, Carmen; García-Beyaert, Sofía y Ruiz de Infante, Begoña (2012). Barreras lingüísticas en los servicios públicos en Cataluña: la percepción de los trabajadores. *Hermeneus* 23, 37-59.
- Bischoff, Alexander; Loutan, Louis y García-Beyaert, Sofía (2009). *En otras palabras: Guía para la consulta médica intercultural*. Universal Doctor Project. URL: <http://www.universaldocor.com/EnOtrasPalabras/En_otras_palabras.pdf> [Consulta: 26 de julio de 2013]
- CHIA – California Healthcare Interpreting Association (2002). *California Standards for Healthcare interpreters: Proposed ethical principles, protocols and guidance on interpreter interventions & roles*. Sacramento: The California Endowment. URL: <http://calendow.org/uploadedFiles/ca_standards_healthcare_interpreters.pdf> [Consulta: 26 de julio de 2013]
- Cambridge, Jan (2002). Interlocutor roles and the pressures on interpreters. En *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Camen Valero-Garcés y Guzmán Mancho Barés (eds.), 119-124. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

- Edwards, Rosalind; Temple, Bogusia y Alexander, Claire (2005). Users' experience of interpreters. The critical role of trust. *Interpreting* 7 (1), 77-96.
- Emmermann, Annette (2007). La traducció i la interpretació de llengües estrangeres als jutjats i tribunals amb seu a Catalunya. *Quaderns divulgatius* 32, XIV Seminari sobre la Traducció a Catalunya: La presència quotidiana de les traduccions, 25-40. URL: <<http://www.escriptors.cat/files/q32.pdf>> [Consulta: 26 de julio de 2013]
- Giménez, Carlos (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones* 2, 125-159.
- Hertog, Erik; Van Gucht, Jan y de Bontridder, Leen (2006). Musings on Methodology. *Linguistica Antwerpiensa* 5, 121-132.
- Hsieh, Elaine y Hong, Soo Jung (2010). Not all are desired: Providers' views on interpreters emotional support for patients. *Patient Education and Counseling* 81, 192-197.
- IMIA – International Medical Interpreters Association (1987/2006). *Code of Ethics for Medical Interpreters*. URL: <<http://www.imiaweb.org/uploads/pages/376.pdf>> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- Linguamón (coord.) (2010). *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Barcelona: Linguamón. URL: <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_linguamon_serveis_interpretacio_immigracio_tcm302-116935.pdf> [Consulta: 26 de julio de 2013]
- Llevot Calvet, Núria (2002). *Els mediadors interculturals a les institucions educatives de Catalunya*. Tesis doctoral. Universitat de Lleida. URL: <<http://tdx.cat/handle/10803/8300>> [Consulta: 26 de julio de 2013]
- Martin, Anne y Abril Martí, María Isabel (2002). Los límites difusos del papel del intérprete social. En *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Camen Valero-Garcés y Guzmán Mancho Barés (eds.), 55-60. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Mayring, Philipp (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 1 (2) art. 20.
- Mesa, Anne-Marie (2000). The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Points of View. En: *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Roda P. Roberts; Silvana E. Carr; Diana Abraham y Aideen Dufour (eds.), 67-79. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.
- Mikkelsen, Holly (1996). The Professionalization of Community Interpreting. En: *Global Vision. Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association*. Muriel M. Jérôme-O'Keefy (ed.). URL: <<http://www.acebo.com/papers/PROFSLZN.HTM>> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- NCCRI – National Consultative Committee on Racism and Interculturalism (2008). *Developing Quality Cost Effective Interpreting & Translating Services for Government Service Providers in Ireland*. FGS Consulting, CiLT y University of Essex.

- Ortega Herráez, Juan Miguel (2006). *Análisis de la Práctica de la Interpretación Judicial en España. El Intérprete frente a su Papel Profesional*. Tesis doctoral. Universidad de Granada.
- — ; Abril Martí, María Isabel y Martin, Anne (2009). Community Interpreting in Spain. A comparative study of interpreters' self-perception on role in different settings. En: *The Critical Link 5. Quality in interpreting – a shared responsibility*. Sandra Hale, Uldis Ozolins y Liudmila Stern (eds.), 149-167. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.
- Ozolins, Uldis (2007). The interpreter's 'third client'. Interpreters, professionalism and interpreting agencies. En: *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Cecilia Wadensjö; Birgitta Englund Dimitrova y Anna-Lena Nilsson (eds.), 121-131. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.
- *Pacte Nacional per a la Immigració* (2009) Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració. URL: <<http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/2009/03pacteviurejuntsatala09/2009Pacteviurejunts.pdf>> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- Pérez, Isabelle A. y Wilson, Christine W. L. (2006). *Translating, Interpreting and Communication Support: A review of provision in public services in Scotland*. Edinburgh: Scottish Executive Social Research.
- Perramon, Maria y Ugarte, Xus (2004). *Codi deontològic de l'intèrpret per als serveis públics*. Documento inédito.
- *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008* (2006). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar i Família, Secretaria per a la Immigració. URL: <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/Anteriors/08placiutadaniaimmigracio05-08/2006placiutadania05_08.pdf> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- *Pla de ciutadania i immigració 2009-2012* (2010). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració. URL: <http://www20.gencat.cat/docs/bsf/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/2009/06pci2009/pci_catala_2010.pdf> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut* (2006). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Salut. URL: <<http://www20.gencat.cat/docs/salut/Home/Ambits%20tematics/Linies%20dactuacio/Planificacio/Plans%20directors%202008-2010/Immigracio/Que%20es/Document/immidefini2006.pdf>> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- Pöchhacker, Franz (2000a). Language Barriers in Vienna Hospitals. *Ethnicity & Health* 5 (2), 113-119.
- — (2000b). The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. En: *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Roda P. Roberts;

Silvana E. Carr; Diana Abraham y Aideen Dufour (eds.), 49-65. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.

- Requena Cadena, Raúl (2010). *La relevancia del origen cultural del mediador intérprete en los servicios públicos españoles: el caso de la comunidad china*. Trabajo de fin de máster, Universidad de Alcalá de Henares. URL: <<http://www.saludycultura.uji.es/archivos/ATT00005.pdf>> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- Triángulo, grupo (ed.) (2006). *Guía para la mediación intercultural. Marco – Proceso e Instrumento de Evaluación*.
- Tseng, Joseph (1992). *Interpreting as an Emerging Profession in Taiwan – A sociological model*. Trabajo de fin de máster. Universidad Católica de Fu Jen, Taipei.
- Ugarte Ballester, Xus (2008). Pack de mínimos para la formación en ISP. En: *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*. Carmen Valero Garcés (ed.), 205-212. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones.
- Valero-Garcés, Carmen y Lázaro Gutiérrez, Raquel (2008). Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria a la población inmigrante. En: *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*. Carmen Valero Garcés (ed.), 255-275. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones.
- Vargas-Urpi, Mireia; Gil-Bardají, Anna y Arumí Ribas, Marta (en prensa). Inmigrantes en Cataluña: ¿una comunicación efectiva en los servicios públicos? *Hermeneus*, 15.
- — (2012). *La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya*. Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona. URL: <<http://www.tdx.cat/handle/10803/96486>> [Consulta: 26 de julio de 2013].
- — (2013). ISP y/o mediación intercultural: la realidad de los profesionales que trabajan en el contexto catalán. *Cuadernos de ALDEEU*, 25, 131-164.

Notas

1. La investigación para este artículo ha recibido el apoyo de una beca PIF de la Universitat Autònoma de Barcelona. Forma parte de los proyectos I+D+I MEC «El impacto de Asia Oriental en el contexto español: Producción cultural, política(s) y sociedad» (FFI2011-29090) e «Inter-Àsia. Grup de recerca interdisciplinari d'estudis d'Àsia oriental» (2009 SGR 1103), ambos del grupo Inter-Àsia del Departamento de Traducción e Interpretación de la UAB.

2. Término empleado por Sofia García Beyaert en la adaptación al español del libro *En otras palabras. Guía para la consulta médica intercultural* (Bischoff, Loutan y García-Beyaert, 2009). Se trata de un término que pretende englobar todas las prácticas orientadas a facilitar la comunicación en contextos interculturales (interpretación en los servicios públicos, mediación intercultural, etc.).

3. Para más información sobre las diferencias entre ISP y MI en el contexto catalán, véase Vargas-Urpi (2012) y Vargas-Urpi (2013).

4. Linguamón – Casa de les Llengües era un organismo público formado por el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Cataluña. Se fundó en 2005, pero debido a la crisis económica, fue disuelto a finales de 2011. Para más información, véase: <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/AppJava/en/casa/quisom.jsp> [Consulta: 25 de febrero de 2013]

5. La mayor parte de entrevistas se realizaron en catalán (a excepción del informante 21), por lo que los fragmentos citados han sido traducidos al castellano por la autora del artículo. Los fragmentos originales se pueden consultar en Vargas-Urpi (2012).

6. En la traducción de los fragmentos de las entrevistas al castellano no se ha corregido el lenguaje coloquial empleado por los informantes, con el fin de mantener los rasgos propios de la oralidad. Por lo tanto, se ha respetado también la terminología usada por los informantes y, aunque en este fragmento la informante 23 hablaba de “traductores”, en realidad se refería a “intérpretes”.

7. En esta entrevista participaron dos informantes, ambas encargadas de la coordinación del servicio de interpretación de la asociación.

