

# Panorama de la mediación intercultural

y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España <sup>1</sup>

By Dora Sales Salvador, Ph.D.<sup>2</sup>  
Grupo CRIT  
Departamento de Traducción y Comunicación  
Universidad Jaime I de Castellón

[dsales@trad.uji.es](mailto:dsales@trad.uji.es)

Pues es nuestra mirada la que muchas veces encierra  
a los demás en sus pertenencias más limitadas,  
y es también nuestra mirada la que puede liberarlos.  
*Amin Maalouf (1998: 33)*

## 1. Introducción: Inmigración, interculturalidad, necesidades comunicativas... el derecho a entender y hacerse entender

Hoy en día vivimos en un mundo globalizado pero contrastivo, donde constantemente se producen choques y encuentros entre diversas maneras de percibir, comunicarnos y vivir. Las necesidades comunicativas (interlingüísticas e interculturales) en entornos múltiples demandan respuestas. Nos proponemos dar cuenta de dos de ellas, para observar cómo se interrelacionan y se retroalimentan: el ámbito de la mediación intercultural y el de la traducción/interpretación en los servicios públicos.

Por el momento, las licenciaturas de Traducción e Interpretación en España no ofrecen formación específica en traducción e interpretación en los servicios públicos.

El mediador intercultural es una nueva figura que va emergiendo paulatinamente en distintas partes del mundo, al tiempo que en los estudios de traducción e interpretación cobran cada vez más relevancia las investigaciones dedicadas a la vertiente más social y comprometida de la práctica traductora, la que revela con mayor claridad la vocación de servicio de la traducción/interpretación. Con todo, el mediador es algo más que un traductor/intérprete, pues la traducción/interpretación es sólo un aspecto de la mediación, que se perfila como una modalidad de intervención social. Desde una perspectiva descriptiva, observaremos el actual panorama en mediación intercultural y traducción/interpretación en los servicios públicos en España, destacando las investigaciones más relevantes llevadas a cabo hasta ahora, así como las acciones formativas puestas en marcha.

El punto de partida de este interés en torno a la comunicación intercultural y la inmigración se inserta en el marco de la investigación que hemos venido desarrollando desde el Grupo CRIT (Comunicación y Relaciones Interculturales y Transculturales),<sup>3</sup> donde estamos comprometidos con el fenómeno de la inmigración, desde el respeto a las diferencias, pues consideramos que puede llegarse a un espacio común de intercambio intercultural a través de la comunicación, la traducción y la mediación. La cultura, como canal comunicativo, puede aprenderse, enseñarse y compartirse. Si nos damos cuenta de que es posible conocer la cultura de los demás, y dar a conocer la nuestra, es posible evitar o, al menos, cuestionar, comportamientos y actitudes racistas.

Hasta la fecha, CRIT se ha centrado en el estudio de la interacción comunicativa entre inmigrantes y españoles, los problemas que ésta conlleva y, principalmente, la posibilidad de superarlos mediante un conocimiento de comunicación intercultural (Grupo CRIT, 2003; Ortí, 2004; Raga, e.p.; Raga y Sales, e.p.).

El conocimiento y estudio sobre la comunicación intercultural se vuelve cada día más necesario teniendo en cuenta que lugares como España, Portugal o Italia, que han sido países tradicionalmente de emigración y que hasta ahora sólo contaban como rutas de paso para los emigrantes que se desplazaban a otros países más al Norte, se convierten de manera progresiva en lugares de destino, en países de inmigración (extracomunitaria). Esta situación revela las necesidades y carencias de la sociedad receptora de grupos inmigrantes, en especial en lo relativo a la comunicación y convivencia entre culturas. La dramatización del fenómeno de la inmigración en España, sobre todo a nivel mediático, que en numerosas ocasiones tan sólo la representa metonímicamente a través de las pateras, las redes de explotación y situaciones como las de El Ejido, tomando así la parte por el todo, sirve de cortina de humo que nubla una realidad que abarca innumerables factores y que a muchos les hace olvidar que:

(...) las migraciones no son cosas, ni los inmigrantes son mercancías. Son seres humanos con sus aspiraciones y sus necesidades, sus costumbres y rasgos culturales, sus dificultades actuales y su voluntad de futuro. Por tanto, hay que integrar el fenómeno migratorio, no sólo como variable económica, sino también como realidad humana destinada a modificar la sociedad de acogida, al modificarse a sí misma (Goytisolo y Nair, 2000: 52-53).

El inmigrante es un sujeto con derechos y obligaciones. Si bien es cierto que a la población inmigrante se le exige que atienda a las normas y deberes de los ciudadanos del país en el que residen, no lo debería ser menos que tienen derechos como usuarios de los servicios sociales, pues cotizan en este país y con su trabajo contribuyen al nivel de bienestar colectivo, por no hablar de quienes trabajan sin papeles y sin contrato en la ahora llamada "economía sumergida". El acceso igualitario a los servicios públicos como derecho humano fundamental implica también el derecho a entender y ser entendido en cualquiera de estos servicios. Y lamentablemente este derecho se minusvalora o incluso se vulnera en situaciones cotidianas.

## **2. La mediación intercultural**

La mediación intercultural es un fenómeno bastante reciente, que en España no cuenta con mucho más de diez años. De hecho se trata de una figura que aún no está del todo definida, ni siquiera regularizada profesionalmente, pues aunque la figura del mediador intercultural ya está reconocida por el Ministerio del Interior -según Real Decreto 638/2000 de 11 de mayo-, a efectos prácticos esto no se nota nada. Hoy por hoy no existe un título oficial de mediador intercultural, ni un sistema de formación y acreditación. La mediación intercultural suele estar relacionada con el ámbito del trabajo social, y las pocas iniciativas formativas en este campo, contando o no con apoyo académico universitario, se han puesto en marcha desde ONGs y servicios sociales de ayuntamientos. Pero, ¿qué es la mediación intercultural? Veamos una definición al respecto, por parte de Carlos Giménez Romero (1997: 142):

Entendemos la Mediación Intercultural -o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.

A grandes rasgos, se habla de mediación cuando la comunicación entre dos partes no puede llevarse a cabo sin el puente de una tercera persona. Aquí nos conviene dejar claro que el ámbito de mediación que nos interesa se refiere al que se produce en los "contextos pluriétnicos o multiculturales" de los que habla Giménez Romero, generalmente como

consecuencia de la llegada de inmigrantes, lo que implica la mayor parte de las veces la presencia de varias lenguas, sistemas de valores y modelos comunicativos.

Así, nos alineamos con la perspectiva de Marta Castiglioni (1997), quien, centrándose especialmente en la comunicación en ámbitos sanitarios italianos ante la presencia de población inmigrante, habla de *mediación lingüístico-cultural*. Castiglioni reflexiona sobre la estructura y dinámica de la mediación lingüístico-cultural para la construcción de un modelo de intervención, y aporta una visión práctica desde experiencias en este campo en diversos servicios del área milanese.

Coincidimos con Castiglioni (1997: 17; 26) al pensar que sin el reconocimiento de los derechos civiles (irrenunciables) no es posible que se produzca ningún proceso de integración de la población inmigrante. La política de inmigración necesita partir de la consideración de que los inmigrantes son parte integrante de la sociedad de acogida, y por ello son también usuarios de los servicios públicos. En este contexto, la mediación lingüístico-cultural supone un espacio de prevención de conflictos, permitiendo la expresión de la demanda, descodificándola y traduciéndola en términos de derechos (Castiglioni, 1997: 32). Quien media desarrolla un tipo particular de comunicación, pues con la intervención del mediador la interacción se vuelve triangular. El mediador representa a los dos interlocutores que se comunican a través de su actuación, y se sitúa en una compleja posición intermedia. De hecho, la primera dificultad de la mediación lingüístico-cultural proviene de la posición del mediador en la comunicación a tres que viene a crearse. La situación central que ocupa hace que corra un doble riesgo, pues se halla entre un extremo y el otro. Al tiempo tiene que tratar de mantener cierta "distancia" emotiva.

Mediar no implica sólo traducir las palabras sino que va más allá, abarcando todos los aspectos de la comunicación no verbal (olor, gestos, movimientos del cuerpo, silencios, etc.), que culturalmente son claves. En suma, se trata de adoptar una perspectiva orquestal en cuanto a los fenómenos comunicativos (como se plantea en la investigación del grupo CRIT). En este sentido, un aspecto muy relevante -que de hecho Castiglioni (1997: 64) destaca- es que el mediador lingüístico-cultural no sólo ejerce el papel de traductor-intérprete, sino que es algo más, tiene que ser una persona capaz de traducir tanto las palabras como las especificidades culturales implicadas en toda interacción comunicativa. Así, el mediador tiene que tener siempre presentes un cierto número de datos de la sociedad y la cultura a la que pertenece el interlocutor inmigrante: estructura familiar y de parentesco, religión, y, por ejemplo, en ámbitos sanitarios, su percepción de lo que es salud y enfermedad y la representación del cuerpo en su cultura. Es decir, que quien media necesita poseer una formación (continua) en cuanto a aspectos culturales de los grupos con los que trabaja, documentándose de forma contrastada y especializada.

Al tiempo, el mediador ha de ser consciente de que no es posible considerar al sujeto inmigrante con el que trate en cada momento como un "miembro típico" de su cultura. Es decir, tiene que estar atento acerca del peligro de hablar en términos de idiosincrasia o estereotipos (eg. Las mujeres magrebíes no son autónomas; Los chinos son poco comunicativos) o de culturalismo (eg. Es su cultura, son sus tradiciones). Cabe, pues, tener en cuenta la variable personal de cada cual y además la adaptación o cambio que puede devenir del contacto entre culturas.

Ante todo, el mediador interviene, construye un lenguaje común entre las partes, despliega un papel activo y delicado para el cual la formación profesional adquiere un valor fundamental. Y precisamente en el ámbito de las necesidades formativas en torno a la mediación existen enormes carencias.

En España, cabe destacar no obstante la labor de algunos grupos que ya llevan un tiempo trabajando en este campo. Así, de las iniciativas puestas en marcha tenemos que mencionar la EMSI (Escuela de Mediadores de la Comunidad de Madrid), en estrecha colaboración con Cruz Roja, donde se ha venido desarrollando, bajo la dirección de Carlos Giménez Romero, el Programa de "Migración y Multiculturalidad". Como resultado de la colaboración entre EMSI y

el Ayuntamiento de Madrid desde 1997 funciona el SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural), inspirado en sistemas similares de Italia, Suecia o Reino Unido.

Otro importante foco de atención en torno a la mediación intercultural lo desarrollan la Federación Andalucía Acoge y el AEP Desenvolupament Comunitari de Cataluña, que han venido colaborando desde 1998 (VV.AA., 2002). Es importante destacar que ambas iniciativas están en relación con el *Centre Bruxellois d'Action Interculturelle* (CBAI), que está desarrollando algunas de las labores más interesantes en el ámbito de la mediación intercultural a nivel europeo.

En cuanto a aspectos formativos, la Federación Andalucía Acoge, que surge en 1991, ha venido llevando a cabo cursos de formación para mediadores interculturales, contando en su punto de partida con el asesoramiento del CBAI, en el marco del programa europeo Horizon (1992). Por su parte, el AEP Desenvolupament Comunitari, también en colaboración con el CBAI, ha llevado a cabo el proyecto Alcántara, para el diseño de la formación de mediadores/as interculturales, de 1995 a 1998, en el marco del proyecto europeo Leonardo da Vinci. Además, desde 1999, los equipos de formadores de mediadores interculturales de Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari han venido celebrando talleres conjuntos.

No es de extrañar, pues, que la propuesta más consistente con que contamos hoy por hoy en España en cuanto a la mediación intercultural y los aspectos formativos que conlleva venga de la mano de la labor conjunta de la Federación Andalucía Acoge y el AEP Desenvolupament Comunitari de Cataluña, recogida en el volumen *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación* (VV.AA., 2002), que proporciona reflexiones sobre la mediación intercultural y un modelo pedagógico para la organización de un curso de formación en mediación intercultural, desde la metodología de investigación-acción-participación.

Ante todo, en el campo de la mediación intercultural hace falta una progresiva capacitación y profesionalización. Las carencias actuales en este sentido motivan que en muchas ocasiones terminen haciendo de mediadores familiares o amistades de los inmigrantes que necesitan de la ayuda de un enlace, con la falta de preparación y la tensión personal que eso puede conllevar. Y es que los mediadores interculturales no disponen aún de un estatuto legal en muchos países europeos, aunque son cada vez más numerosos, porque su labor es una demanda real y actual en todo país que, como España, se encamina hacia una sociedad de convivencia de culturas.

No hay nada mejor que escuchar a una mediadora para hacernos idea de qué es la mediación intercultural. En este sentido, Saloua Laghrich (2004) al tiempo que aporta reflexiones de gran interés sobre el ámbito de la mediación intercultural cuenta algunas de sus experiencias tras trabajar durante cuatro años como mediadora intercultural en la Comunidad Valenciana, concretamente en el Servicio de Atención al Inmigrante que dependía de la Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana. Sus palabras coinciden en gran medida con lo expuesto hasta aquí, y sirven como clarificador resumen al respecto:

La mediación intercultural en el campo de la inmigración es reciente. Los primeros años se trabajaba desde la improvisación llamando a algún amig@ para traducir o hacer de enlace entre la administración pública y el inmigrante. La mediación intercultural se da siempre que hay culturas distintas en contacto. (...)

Es traductor-intérprete el mediador? Por supuesto que sí, pero creo que es algo más; es intérprete de lenguas y lenguajes, verbales y no verbales.

El mediador debe estar empapado de las dos culturas, la del país de origen del inmigrante y la del país de acogida. Es necesaria en la mediación intercultural una persona que conozca los giros, las expresiones hechas, los lenguajes no verbales, los gestos corporales, pues muchos de ellos son culturales y facilitan mucha información sobre el estado, la actitud o la reacción de una persona en una situación dada. (...)

### 3. Traducción e interpretación en los servicios públicos

En pleno debate sobre las sociedades multiculturales que se están formando a lo largo y ancho del mundo, el papel de la traducción/interpretación en las relaciones entre los usuarios y los proveedores de los servicios públicos, como servicio social de enorme envergadura, está cobrando cada vez más importancia. En el campo de los estudios traductológicos existe un interés creciente a nivel educativo e investigador sobre este tipo de actividad, que, aunque seguramente es la actividad traductora más antigua del mundo, ha comenzado a recibir atención académica hace apenas menos de veinte años. Aunque la traducción/interpretación en los servicios públicos también cubre la traducción de documentos, en su mayor parte se refiere a la labor de traducción oral (interpretación) en interacciones cara a cara. La investigación en este ámbito es reciente y comienza de forma visible en los años noventa, pues hasta ese momento al hablar de interpretación se entendía de forma exclusiva la interpretación de conferencia (Martin, 2003).

A vista de pájaro, resumimos la situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos en diversos países del mundo, tomando los datos que aporta Valero (2003a), antes de pasar a centrarnos en el estado de la cuestión en España.

Australia es el país más avanzado en este tema, en cuanto a la profesionalización, acreditación y formación de traductores/intérpretes en los servicios públicos, pues ya desde los años cincuenta empezó a dar solución a las necesidades comunicativas de los inmigrantes que comenzaron a llegar al país tras la Segunda Guerra Mundial. En 1977 se creó un sistema de acreditación nacional (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, NAATI), un paso que todavía no se ha conseguido en casi ningún otro país. Desde Australia surge el volumen de Gentile, Ozolins y Vasilakakos (1996), el primer manual que aborda el papel, la función y la práctica de la interpretación de enlace, sus técnicas y asuntos relacionados con este campo, desde la asunción de que las instituciones gubernamentales tienen la responsabilidad de ayudar a los grupos inmigrantes a asentarse satisfactoriamente en el país en el que han escogido hacer su vida (Gentile, Ozolins y Vasilakakos, 1996: 11). En Reino Unido es en la década de los noventa cuando se propone la denominación de Interpretación en los Servicios Públicos (*Public Services Interpreting*) para referirse a esta actividad de favorecer la comunicación entre las autoridades públicas y los grupos minoritarios en la sociedad de acogida. En los Estados Unidos existe un sistema de acreditación, pero las lenguas en las que se ofrece son pocas. En Canadá se cuenta también con un sistema de acreditación y existe gran interés investigador y educativo. En 1995 se organizó allí el primer congreso internacional sobre traducción/interpretación en servicios públicos, conocido como *Critical Link*,<sup>4</sup> con el fin de poner en contacto e intercambiar experiencias, formación e iniciativas con representantes de todo el mundo. Suecia, al igual que Australia y Canadá, cuenta con un sistema avanzado de traducción/interpretación en los servicios públicos, mientras que países como Alemania y Austria muestran escaso interés, y en los Países Bajos y Bélgica se están poniendo en marcha iniciativas poco a poco. En Francia no hay concienciación social seria sobre la necesidad de la traducción/interpretación en los servicios públicos, ni sistema de acreditación. Finalmente, sobre Italia, España y Portugal, Valero (2003a: 22) apunta que: "En cuanto a los países del sur de Europa, la traducción/interpretación en los servicios públicos está dando sus primeros pasos y en la mayoría de los casos se trata de iniciativas individuales, poco apoyo estatal, escasa remuneración cuando existe, falta de formación y de coordinación así como de códigos éticos estandarizados".

En España existen dos focos principales de investigación y formación en este campo: la Universidad de Alcalá de Henares y la Universidad de Granada.<sup>5</sup> En la Universidad de Granada se ofreció en 1999 el primer curso de doctorado dedicado a este tema, y desde esa universidad el grupo de investigación GRETI ha venido desarrollando diversos estudios en torno a la evaluación de la calidad de los servicios prestados por los intérpretes en servicios sociales. Pero es sin duda la Universidad de Alcalá de Henares la que ha llevado a cabo una labor más destacada, continuada y comprometida, desde el Grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos), coordinado por Carmen Valero Garcés (2001, 2003a, 2003b, 2003c, 2003d, 2003 ed.), que es quien más ha publicado

sobre el tema en España. Ha sido este equipo de Alcalá el que organizó el primer congreso sobre traducción e interpretación en los servicios públicos en España, en 2002, y actualmente está organizando el segundo, previsto para abril de 2005, y es también este grupo el que está llevando a cabo la acción formativa pionera en este campo en España, que comentaremos más adelante.

Con todo, hay que hablar de la todavía escasa bibliografía disponible en castellano,<sup>6</sup> así como de la situación todavía muy incipiente en la que se encuentra la formación y el reconocimiento profesional de esta modalidad traductora, si tenemos en cuenta que hay países como Canadá, Australia, Suecia o Estados Unidos, que han contribuido a su desarrollo y llevan varias décadas aportando soluciones a las necesidades de formación, acreditación, financiación, elaboración y aplicación de códigos de conducta.

Uno de los primeros problemas de la traducción/interpretación en los servicios públicos es su definición, que revela la falta de acuerdo en lo relativo a la delimitación de su campo de acción. Existe una gran variedad de denominaciones para esta actividad intercultural (Valero Garcés, 2003a)

Si bien es cierto que el grupo coordinado por Carmen Valero en Alcalá opta por hablar de traducción e interpretación en los servicios públicos (T/ISSPP), cabe mencionar que en la Universidad de Granada, donde la cabeza investigadora más visible a este respecto es la profesora Anne Martin, se prefiere hablar de interpretación social. Sea como sea, se refieren a una misma actividad.<sup>7</sup>

Si a nivel investigador todavía estamos dando los primeros pasos, en términos prácticos la cosa no está mejor, pues en muchas ocasiones se trata de un trabajo voluntario sin ningún tipo de remuneración (Martin, 2000: 210), como también vimos que sucedía en el ámbito de la mediación intercultural. Así, Valero (2003d: 180) apunta que junto a los traductores e intérpretes jurados contratados por el gobierno, quienes colaboran como intérpretes en la mayoría de servicios públicos (hospitales, administraciones, escuelas, etc.) son voluntarios de ONGs, vecinos o familiares miembros de la comunidad para la que median e interpretan. Su labor no es reconocida, aunque son quienes están realizando la mayor parte del trabajo. En este sentido, opina Martin (2000: 212) que mientras sigan siendo voluntarios será muy difícil que se cambie el estatus de la profesión, que se les aprecie en su justa medida y que se les exija como a cualquier otro profesional. Además, esta situación puede provocar situaciones problemáticas como las que recoge Martin (2000: 217): por ejemplo, el caso de un niño obligado a interpretar para sus padres en reuniones con los profesores, diagnósticos médicos erróneos, un marido que interpreta a la esposa que él mismo ha apaleado, una mujer que pasa cuatro años en la cárcel hasta que un recurso revela que el intérprete en su juicio no hablaba el mismo dialecto que ella, etc.

Uno de los principales problemas es que no existe un acuerdo generalizado sobre el campo de acción de esta actividad traductora. En opinión de Valero (2003a: 5):

(...) se trata de establecer la comunicación con un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que, con frecuencia, desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentra.

Es decir, que la traducción/interpretación en los servicios públicos es un intento de equilibrar las relaciones de poder entre el emisor y el receptor cuando éstos se encuentran en situaciones asimétricas, priorizando la necesidad de comunicarse y llegar a un entendimiento positivo para las partes implicadas.

En lo referente al campo de acción, para Anne Martin (2000: 208) la interpretación social se refiere al acceso a los servicios públicos por parte de sujetos que no dominan la lengua mayoritaria del país. Por ello, "responde a una necesidad *social* de una *comunidad* de inmigrantes o personas que por diferentes razones no hablan el idioma mayoritario y por tanto

se ven perjudicadas en su trato con la Administración y en el ejercicio de sus derechos y deberes a la hora de acceder a los servicios públicos".

Si a nivel investigador y práctico la situación está en pañales, lo cierto es que las propuestas formativas en este ámbito reflejan este mismo carácter, lo que repercute negativamente en cuanto a la necesaria profesionalización de esta actividad. Es un pez que se muerde la cola: falta formación y un sistema de acreditación, lo que supone un freno para que este campo se profesionalice y sea reconocido.

En países en los que hace tiempo se viene prestando atención a la traducción/interpretación en servicios públicos, como Canadá, Australia o Suecia, se están desarrollando nuevos programas y sistemas de acreditación más acordes con la realidad social del momento. Sin embargo, aunque el primer curso formativo tuvo lugar en Australia en 1975, en sentido amplio la formación todavía necesita de un mayor desarrollo y reflexión. Así, aunque se ha logrado cierto nivel de profesionalismo en algunos países (eg. Canadá, Australia, Estados Unidos), en la mayoría de países europeos no es éste el caso. Se ha avanzado más en el ámbito jurídico, pero los traductores e intérpretes que trabajan en los hospitales y centros de salud, y los que trabajan con inmigrantes y refugiados, tienen un camino mucho más largo por recorrer todavía. Queda mucho por hacer para lograr una plena profesionalización en Europa. En España, como recalca Valero (2003a), la situación revela una gran falta de profesionalización en términos de acreditación y formación, lo que, en palabras de Martín (2003: 436): "tiene consecuencias nefastas, ya que impide, o cuando menos compromete, el acceso por parte de determinados sectores de la población a servicios básicos, llegando en ocasiones a poner en peligro su integridad física o su libertad".

El acento ha de colocarse en las soluciones activas ante esta realidad que supone una demanda social y también ética. Valero (2003d; e.p.) cita las iniciativas que representan los cursos de mediación interlingüística ofrecidos por la EMSI (Escuela de Mediadores de Madrid), algunas sesiones en el Máster sobre Migración y Relaciones Interculturales de la Universidad Autónoma de Madrid, o en el Instituto Universitario sobre Migración de la Universidad de Comillas. Pero ante todo, cabe destacar la acción formativa del todo pionera en España que se ha puesto en marcha desde 1999 en la Universidad de Alcalá, dedicada a la formación de traductores e intérpretes para los servicios públicos en los pares de lenguas en los que existe más demanda en la zona centro (árabe-castellano, rumano-castellano, ruso-castellano, inglés-castellano, francés-castellano), y que viene siendo coordinada por la propia Carmen Valero (<http://www.uah.es/otrosweb/traducion>).

Para diseñar un curso de formación de traductores e intérpretes en los servicios públicos hace falta conocer los servicios públicos en sí mismos, sus usuarios, las personas que actúan allí como traductores/intérpretes y las que aspiran a ello. El grupo de investigación y formación FITISPos de la Universidad de Alcalá cuenta con el aval de haber llevado a cabo proyectos de investigación y haber establecido contactos con los servicios públicos para conocer la realidad existente, los puntos de vista y las necesidades de traducción/interpretación de estos servicios, así como para conocer las necesidades lingüísticas de los usuarios. Partiendo de los resultados de esta investigación y del conocimiento adquirido por los componentes del grupo, como investigadores y como profesionales, se ha diseñado una acción formativa que pretende ofrecer respuesta a las necesidades a través de la combinación de conocimiento teórico, clases prácticas y prácticas en las instituciones públicas.

#### **4. La necesidad de converger: Comunicación en/para una sociedad multicultural**

En un trabajo reciente, Valero (2003d) presenta los resultados de la distribución de dos cuestionarios entre proveedores de servicios o profesionales de centros de salud del norte de Madrid y entre intérpretes en servicios sanitarios. Uno de los datos que nos parecen más interesantes apunta que el 98% de los intérpretes consideraba que su labor como intermediador no es sólo la de un traductor o intérprete entre lenguas, sino la de un mediador que en ocasiones tiene que explicar significados ocultos o diferencias entre culturas (Valero, 2003d: 187).

Así, la propia Carmen Valero (2001), que desde el trabajo en traducción/interpretación en los servicios públicos ha ido viendo la relación entre este ámbito y el de la mediación, ha aludido a la figura del mediador.<sup>8</sup> Como vimos que ya apuntaban Castiglioni (1997: 64) y Laghrich (2004), Valero (2001: 822) asume que el mediador es mucho más que un traductor o intérprete, pues la traducción es únicamente un aspecto de la mediación, que por sus necesidades requiere formación en lenguas, en traducción/interpretación, comunicación intercultural, tradiciones y hábitos culturales de las diferentes culturas implicadas, campos de especialidad relacionados con los servicios públicos (medicina, educación, derecho, etc.).

Frente a la demanda de neutralidad/invisibilidad que se exige en la profesión de traductor/intérprete, debatida y problematizada sobre todo en los últimos tiempos (véanse, por ejemplo, Baker, 2003; Tymoczko, 2003), se asume que el mediador interviene (Castiglioni, 1997: 93-94). Hoy por hoy, en el ámbito que nos ocupa, se sabe que "(...) el traductor o intérprete no lleva a cabo un mero trasvase lingüístico sino que unen funciones de coordinación, mediación o negociación de significados culturales o sociales. El problema está en encontrar el límite preciso de esa intervención", en palabras de Valero (2003a: 7). Como apunta Martin (2000: 218): "mientras que la mayoría de los autores están de acuerdo en que la imparcialidad forma parte integrante de la ética de un intérprete, la realidad es que los límites de esta imparcialidad son todavía tema de debate".

De hecho, las investigaciones más destacadas en interpretación en los servicios públicos, a decir de Martin (2003: 438), son las que estudian la interacción cara a cara entre las partes desde la sociolingüística o el análisis del discurso, pues a partir de estos trabajos se replantea la supuesta invisibilidad y no participación del intérprete, que en realidad es participante esencial, visible co-constructor de la interacción. En este sentido despuntan los trabajos pioneros de Susan Berk-Seligson (1990), con un corpus de interpretación ante los tribunales, y Cecilia Wadensjö (1998),<sup>9</sup> quien empleó un corpus amplio de encuentros en entornos sanitarios, legales y de servicios sociales, para terminar demostrando que el papel del intérprete asume dos actividades interrelacionadas: la intermediación lingüística y la coordinación de la conversación. Estos trabajos, entre otros, terminan con "la visión del intérprete como conducto imparcial que no se implica en el encuentro ni afecta a su resultado. Para Wadensjö la pregunta no es *si* el intérprete influye en el desarrollo de la conversación, sino *cómo* ejerce esa influencia" (Martin, 2003: 439). En palabras de Cecilia Wadensjö (1998: 7): "I take for granted that individuals, including interpreters, are subjects who make sense in their own subjective ways". Desde ese punto de vista, la autora no duda en hablar, también, de la responsabilidad de los intérpretes. No vale saber únicamente las palabras (Cambridge, 2003: 62), pues como apunta Wadensjö (1998: 14) la interpretación en los servicios públicos requiere no sólo competencia lingüística, sino también social, y, cada vez más, competencia intercultural (Ortí, 2004). Pues si desde la vertiente cultural de los estudios de traducción e interpretación se insiste desde hace décadas en que la práctica traductora no sólo se realiza entre lenguas sino entre culturas, esto es más cierto que nunca en el caso que nos ocupa, donde los intérpretes-mediadores requieren de un conocimiento intenso del contexto social, cultural y comunicativo de ambos ámbitos de interacción. Así, junto con la mediación interlingüística, cobra enorme importancia el estudio de las costumbres, creencias y patrones comunicativos de los usuarios de los servicios públicos procedentes de otras culturas.

La mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos tienen evidentes puntos en común, y desde nuestra perspectiva enriquecerían sus investigaciones y actuaciones desde el trabajo conjunto, intercambiando experiencias, conocimientos y propuestas. En este sentido, en la Universitat Jaume I nos proponemos llevar a cabo una primera toma de contacto a través de la realización de un curso introductorio<sup>10</sup> para el estudiantado de traducción e interpretación.

## **5. A modo de conclusión: Mucho por hacer**

Hemos pretendido ofrecer un sucinto panorama de la investigación y las acciones formativas en España en cuanto a la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos. La situación, hoy por hoy, podría resumirse diciendo que existen muchos aspectos

comunes en la realidad de estas personas que sirven de puente comunicativo: hay una creciente demanda de sus servicios que va acompañada de una falta de formación adecuada, control de calidad profesional, código deontológico reconocido y remuneración y condiciones laborales dignas.

Hace falta el apoyo decidido de la administración local y nacional, la concienciación de la propia sociedad sobre la necesidad de estos servicios y el reconocimiento de la labor que estos intermediarios desarrollan. En opinión de Martín (2000: 220): "(...) tiene que haber un reconocimiento general de este oficio como realidad profesional, no sólo por parte de la Administración sino por parte de otros muchos sectores del país. En España todavía demasiada gente no distingue entre el conocimiento de idiomas y la capacidad para traducir o interpretar". En este sentido, añadiríamos que por esa misma razón también hay que concienciarse de que la capacidad para traducir o interpretar no siempre posibilita la de mediar. La del mediador/traductor-intérprete en los servicios públicos es una nueva profesión.

Por el momento, las licenciaturas de Traducción e Interpretación en España no ofrecen formación específica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Las próximas reformas que se avecinan a causa de la convergencia europea, junto con el énfasis en los programas de posgrado, se plantean como una oportunidad para llevar la realidad y las necesidades sociales a las aulas, para insertar la mediación en el ámbito formativo académico especializado y poner en práctica una interdisciplinariedad que este campo requiere de forma evidente.

La cita de Amin Maalouf con la que iniciábamos estos apuntes habla de la mirada, llena de prejuicios y limitaciones autoimpuestas, que nos impide ver a los demás tal y como son. En ocasiones, desde las sociedades de acogida de inmigrantes se observa con esta mirada limitadora a quienes vienen de otra parte y son diferentes. Y es, como opina Maalouf, nuestra mirada, esa mirada estrecha, la que puede renovarse y aprender a ver de una manera más amplia. En definitiva, si aprendemos a mirar sin prejuicios, veremos que existe una realidad de coexistencia entre culturas y lenguas que conlleva la necesidad de comunicación intercultural. Está en nuestras manos ofrecer soluciones a las carencias actuales y sentar las bases del respeto y la convivencia en esta sociedad plural.

## **Bibliografía**

ABRIL MARTÍ, Isabel (2002) *La interpretación social como género: caracterización y estado de la cuestión*. Trabajo de investigación tutelada. Programa de Doctorado Traducción, Sociedad y Comunicación, Universidad de Granada, (sin publicar).

BAKER, Mona (2003) "Identity narratives and the development of scholarly communities". Ponencia plenaria en *II Simposio Internacional Traducción, Texto e Interferencias*, 22-24 octubre de 2003, Universidad de Málaga.

BERG-SELIGSON, Susan (1990) *The Bilingual Courtroom*. Chicago/Londres: University of Chicago Press.

BINEBINE, Mahi (1999) *La patera*. Marie-Paule Sarazin (trad.) Madrid: Akal, 2000.

BRUNETTE, Louise, Georges BASTIN, Isabelle HEMLIN & Heather CLARKE (eds.) (2003) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings (Montréal, Québec, Canada, 22-26 May, 2001)* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

CAMBRIDGE, Jan (2003) "Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud", en Valero Garcés (ed.), pp. 51-69.

- CARR, Silvana E., Roda ROBERTS, Aideen DUFOUR & Dini STEYN (eds.) (1997) *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995)* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- CASTIGLIONI, Marta (1997) *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milán: FrancoAngeli.
- ERASMUS, Mabel (ed.) (1999) *Liaison Interpreting in the Community*. Pretoria: Van Schaik.
- GENTILE, Adolfo, Uldis OZOLINS y Mary VASILAKAKOS (1996) *Liaison Interpreting. A Handbook*. Victoria: Melbourne University Press.
- GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural", *Revista de Migraciones*, 2, pp. 125-159.
- GOYTISOLO, Juan y Sami NAÏR (2000) *El peaje de la vida. Integración o rechazo de la emigración en España*. Madrid: El País-Aguilar.
- GRAU MESTRE, Cristina (1998) *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Departamento de Filología Anglogermánica, Universidad Rovira i Virgili, Tarragona. Trabajo de investigación disponible en Internet: <http://www.fut.es/~apym/students/grau/grau.html>.
- Grupo CRIT (2003) *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castellón: Universitat Jaume I de Castellón, Col.lecció "Estudis sobre la Traducció", 11.
- LAGHRICH, Saloua (2004) "La mediación intercultural". Conferencia ofrecida en el Seminario Permanente de Traducción e Interpretación, Curso 2003-04, Departamento de Traducción y Comunicación, Universitat Jaume I de Castelló, 19 de mayo de 2004. Texto inédito.
- MAALOUF, Amin (1998) *Identidades asesinas*. Fernando Villaverde (trad.) Madrid: Alianza, 1999.
- MARTIN, Anne (2000) "La interpretación social en España", en Dorothy Kelly (ed.) *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Granada: Comares, pp. 207-223.
- MARTIN, Anne (2003) "Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión", en Emilio Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada: Atrio (2 vols.), Vol. I, pp. 431-446.
- ORTÍ TERUEL, Roberto (2004) *Estudio de la competencia intercultural a partir del análisis sociocultural de interacciones orales con arabohablantes*. Memoria del Máster en Formación de Profesores de Español como Lengua Extranjera de la Universidad de Barcelona Virtual. Disponible electrónicamente en: <<http://www.crit.uji.es/>>
- RAGA GIMENO, Francisco José (e.p.) *Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas*. Madrid/Frankfurt: Iberoamericana/Vervuert.
- RAGA GIMENO, Francisco y Dora SALES SALVADOR (e.p.) "Grupo CRIT: Inmigración y comunicación intercultural", en *Revista de la Facultad de Lenguas Modernas*, Universidad Ricardo Palma (Lima-Perú).
- ROBERTS, Roda P., Silvana E. CARR, Diana ABRAHAM & Aideen DUFOUR (eds.) (2000) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International*

*Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings (Vancouver, Canada, 19-23 May, 1998)* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

TYMOCZKO, Maria (2003) "Ideology and the position of the translator: In what sense is a translator 'in-between'?", en Calzada Pérez, María (ed.) *Apropos of Ideology. Translation Studies on Ideology-Ideologies in Translation Studies*. Manchester, St. Jerome, pp. 181-201.

VALERO GARCÉS, Carmen (2001) "El mediador interlingüístico en los servicios públicos: Nuevos principios éticos para nuevas realidades", en Ann Barr, M. Rosario Martín Ruano y Jesús Torres del Rey (eds.) *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*. Salamanca: Universidad de Salamanca, pp. 819-828.

VALERO GARCÉS, Carmen (2003a) "Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos", en Valero Garcés (ed.), pp. 3-33.

VALERO GARCÉS, Carmen (2003b) "Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro", en Emilio Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada: Atrio (2 vols.), Vol. I, pp. 455-466.

VALERO GARCÉS, Carmen (2003c) "Avances en la eliminación de barreras lingüísticas en entornos multiculturales: de la infancia a la juventud en la traducción e interpretación en los servicios públicos?", en Emilio Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. Granada: Atrio (2 vols.), Vol. I, pp. 467-477.

VALERO GARCÉS, Carmen (2003d) "Responding to Communication Needs. Current Issues and Challenges in Community Interpreting and Translating in Spain", en BRUNETTE, Louise, Georges BASTIN, Isabelle HEMLIN & Heather CLARKE (eds.) (2003), pp. 177-192.

VALERO GARCÉS, Carmen (ed.) (2003) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, Colección Interlingua.

VALERO GARCÉS, Carmen (e.p.) "Un eslabón necesario en la sociedad actual: Traducción e interpretación en los servicios públicos", en *Revista de la Facultad de Lenguas Modernas*, Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú).

VALERO GARCÉS, Carmen y Adriana DERGAM (2003) "Mediador social = mediador interlingüístico = intérprete? Práctica, formación y reconocimiento social del intérprete en los servicios públicos", en Ángela Collados Aís *et al.* (eds.) *La evaluación de la calidad en interpretación: Docencia y profesión*. Granada: Comares, pp. 257-266.

VALERO GARCÉS, Carmen y Guzmán MANCHO BARÉS (eds.) (2002) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades/ New Needs for New Realities*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.

VV.AA. (2002) *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.

WADENSJÖ, Cecilia (1992) *Interpreting as Interaction: On Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters*. Dissertation, Linköping Studies in Arts and Science, 83. Linköping: Department of Communication Studies.

WADENSJÖ, Cecilia (1998) *Interpreting as Interaction*. Londres/Nueva York: Routledge.

---

<sup>1</sup> La presente investigación se desarrolla en el marco de los proyectos de investigación: "La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa y propuestas de formación" (HUM2004-03774-CO2-01-FILO), proyecto coordinado entre la Universidad Jaume I y la Universidad de Alcalá de Henares, subvencionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, y "Repertorio informatizado crítico-bibliográfico sobre comunicación y mediación intercultural" (GV04A-717), subvencionado por la Generalitat Valenciana.

<sup>2</sup> A mi padre, que hace años también fue inmigrante, "dispuesto a colarse por las rendijas del destino y arrancarle una vida nueva. Un trozo de vida nueva. Mejor" (Binebine, 1999: 46).

<sup>3</sup> Para más información, puede visitarse la web del grupo CRIT: <<http://www.crit.uji.es/>>.

<sup>4</sup> De hecho, a nivel internacional el punto de encuentro más relevante en el ámbito que nos ocupa son los congresos de *Critical Link. Interpreters in the Community* ([www.criticallink.org](http://www.criticallink.org)), que parten de la idea de intérprete participa en la interacción, es visible y está socialmente definido. El primer congreso *Critical Link* se celebró en 1995 en Toronto (Canadá), donde la mayoría de las contribuciones fueron estudios de casos en diversos países del mundo. En el segundo encuentro, que tuvo lugar en 1998 (en Canadá) siguieron abundando los estudios de casos, pero ya se presentaron algunos trabajos más teórico-reflexivos de carácter panorámico. Del tercer *Critical Link*, en 2001 (en Canadá), se obtuvieron también varios estudios de casos así como trabajos sobre el estado de la cuestión en diferentes países. El cuarto encuentro se ha celebrado en mayo de 2004 en Suecia.

<sup>5</sup> También cabe hablar de las iniciativas puestas en marcha en la Universidad de Alicante, donde, en el marco de los programas europeos Grotius I y II y Agis, se ha venido desarrollando en los últimos años el programa "Integración de las Minorías y Comunicación Intercultural", centrado en desarrollar recomendaciones a nivel europeo para definir el papel del intérprete y traductor en el entorno jurídico.

<sup>6</sup> Para la situación de este ámbito en el nuestro y en otros países, así como las propuestas que han surgido en ellos, véanse las panorámicas delineadas por Martin (2003), Valero Garcés (2003a; 2003b; e.p.), el volumen editado por Erasmus (1999), que atiende en especial a la situación en Sudáfrica, y ante todo los trabajos surgidos de los encuentros *Critical Link* (Brunette, Bastin, Hemlin & Clarke, eds., 2003; Carr, Roberts, Dufour & Steyn, eds., 1997; y Roberts, Carr, Abraham & Dufour, eds., 2000) y del primer congreso sobre traducción/interpretación en los servicios públicos celebrado en España (Valero Garcés y Mancho Barés, eds., 2002; Valero Garcés, ed, 2003). A nivel académico, contamos en España con dos trabajos de investigación (predoctorales): *La interpretación de enlace: panorama mundial y aproximación al contexto español*, de Cristina Grau Mestre (1998), en la Universitat Rovira i Virgili, y *La interpretación social como género: caracterización y estado de la cuestión*, de Isabel Abril Martí (2002), en la Universidad de Granada.

<sup>7</sup> Como ya ha quedado patente a estas alturas, en este trabajo optamos por seguir con la terminología utilizada por Valero y hablar de traducción e interpretación en los servicios públicos, que nos parece una denominación más descriptiva que la que habla de interpretación social, pues, desde nuestra perspectiva, toda traducción y toda interpretación es social.

<sup>8</sup> También en Valero y Dergam (2003).

<sup>9</sup> En realidad, el origen de este trabajo es la tesis doctoral de la autora, véase Wadensjö (1992).

<sup>10</sup> "Curso de iniciación a la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos", abril-mayo 2005, coordinan: Francisco Raga y Dora Sales.