
Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets als serveis públics, noves solucions per a noves realitats¹

Marta Arumí Ribas, Carme Bestué Salinas, Sofia García-Beyaert, Anna Gil-Bardaji, Jacqueline Minett-Wilkinson, Miren Olaciregui, Liudmila Onos, Begoña Ruiz de Infante, Xus Ugarte Ballester i Mireia Vargas-Urpi

Grup MIRAS

Departament de Traducció i d'Interpretació
Universitat Autònoma de Barcelona

Resum

L'estudi que presentem té com a propòsit difondre els objectius, la metodologia i els principals resultats del projecte *Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets als serveis públics, noves solucions per a noves realitats*, dut a terme pel grup MIRAS (Mediació i Interpretació: Recerca en l'Àmbit Social) entre els anys 2009 i 2010. L'objectiu general d'aquest projecte ha estat recopilar i analitzar un corpus significatiu de dades empíriques sobre la situació de la traducció i interpretació als serveis públics a Catalunya des de la perspectiva dels tres agents que participen en la interacció comunicativa: a) els mediadors-traductors-intèrprets, b) els usuaris dels serveis públics, i c) els proveïdors directes d'aquests serveis. Les dades obtingudes –tant quantitatives com qualitatives– ens han permès no tan sols definir el perfil i la pràctica professional del traductor i intèrpret als serveis públics de Catalunya, sinó també obtenir una gran quantitat d'informació objectiva sobre les necessitats i les preferències dels usuaris i proveïdors dels serveis públics: amb quin tipus de dificultats comunicatives se solen enfrontar, quin tipus de mediació prefereixen uns i altres, quines són les llengües estrangeres més requerides, quines particularitats presenta cada àmbit d'actuació, etc.

Paraules clau: traducció, interpretació, mediació, immigració, serveis públics, formació

1. Projecte de recerca subvencionat dins de la convocatòria ARAFI-2008 d'ajuts per a incentivar la recerca aplicada en matèria d'immigració a Catalunya finançada per la Direcció General per a la Immigració i la Direcció General de Recerca de la Generalitat de Catalunya.

1. Introducció

La comunicació entre persones de diferents procedències lingüístiques i culturals ha estat, per a tots els pobles i en totes les èpoques, una qüestió de màxima importància. Avui dia, i, sobretot, a causa de l'augment dels fluxos migratoris en el món globalitzat, són moltes les llengües i cultures que comparteixen els mateixos espais. Aquesta situació ha accentuat la necessitat de crear solucions específiques que facin possible la comunicació entre individus i col·lectius d'una mateixa societat, amb l'objectiu de garantir la convivència i l'enriquiment mutu.

Tal com passa en altres països de la Unió Europea, l'Estat espanyol, i concretament Catalunya, s'han convertit els últims anys en un territori d'acollida d'immigrants, fet que ha posat a prova la societat espanyola i la catalana, tant pel que fa al seu sistema social com pel que fa a les seves actituds vers l'altre. Aquests nous ciutadans són usuaris, igual que la població autòctona, dels diversos serveis socials, administratius, sanitaris, jurídics o educatius. En aquestes institucions, tanmateix, fonamentalment a causa de les barreres lingüístiques i culturals, sovint es fa difícil la comunicació entre els proveïdors de serveis i els usuaris estrangers. Aquesta necessitat de comunicació entre comunitats lingüístiques diverses ha fet emergir un nou perfil professional: el del traductor-intèrpret als serveis públics, la tasca del qual consisteix a aconseguir que la comunicació no tan sols sigui possible, sinó també efectiva.

Catalunya s'enfronta en l'actualitat a la manca de formació especialitzada en traducció i interpretació als serveis públics (TISP).² Des de les universitats, i concretament des de les facultats de traducció i d'interpretació, es comença a fer evident la necessitat urgent de donar respostes a aquesta demanda, la qual cosa s'ha traduït en una major presència d'aquesta modalitat en els nous graus i màsters oficials de traducció i interpretació. No obstant això, al nostre parer, només des d'una recerca aplicada que plantegi a fons aquesta temàtica es podran elaborar propostes formatives que ajudin a donar respostes concretes a la demanda social existent.³

2. Objectius de l'estudi

Davant de la manca de formació específica i de directrius clares sobre l'actuació dels traductors i intèrprets als serveis públics, i tenint present que les traduccions i interpreta-

2. En aquest article, utilitzarem la sigla TISP per referir-nos a la *traducció i interpretació als serveis públics*.

3. Per a més informació sobre l'estat de la qüestió de la TISP de Catalunya, vegeu Ugarte (2006); Vargas-Urpi (2009 i 2010); Burdeus (2010); Linguamón (2010); Arumí, Gil-Bardají i Vargas-Urpi (2011). A escala nacional destaquen les aportacions de Valero-Garcés (2002, 2008, 2011); Valero Garcés i Mancho Barés (2005); i Abril Martí (2006). Finalment, per a una panoràmica de la traducció i interpretació als serveis públics d'arreu del món, vegeu Hale (2007); Wandeszjö, Englund-Dimitrova i Nilsson (2007); Corsellis (2009); Hale, Ozolins i Stern (2009).

cions poc acurades poden privar les minories dels seus drets, ens proposem els següents tres objectius generals:

1. Recopilar un corpus significatiu de dades per mitjà de qüestionaris des de la triple perspectiva de traductors-intèrprets, usuaris i Administració pública.

2. Analitzar el corpus obtingut per tal de definir el perfil del traductor-intèrpret als serveis públics a Catalunya, i obtenir informació objectiva sobre el nombre d'usuaris dels serveis, els idiomes més utilitzats, i els problemes de comunicació que es plantegen.

3. Definir amb quina formació accedeixen avui a aquesta feina els professionals que la desenvolupen, recollir les principals dificultats amb què es troben, classificar les diferents tasques que implica aquesta activitat i descriure'n la metodologia de treball.

3. Metodologia

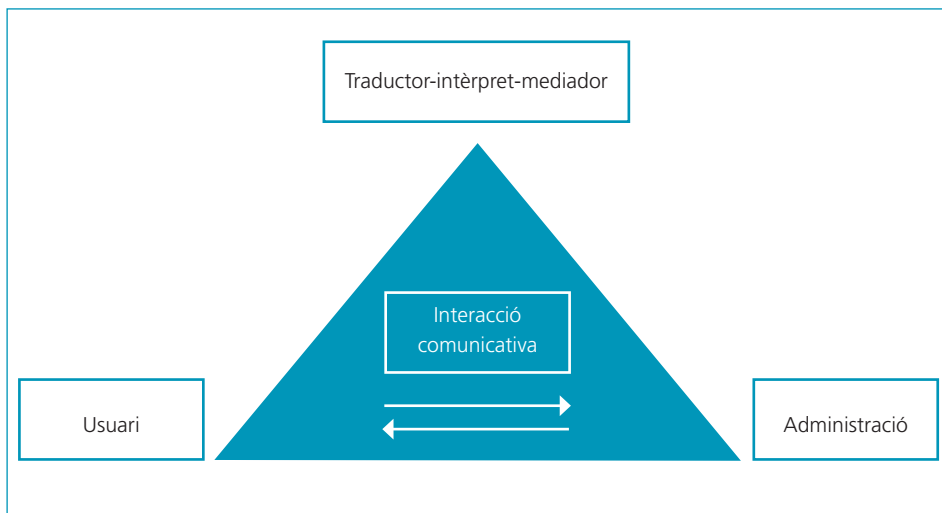
Pel que fa a la metodologia, una de les aportacions interessants de l'estudi és el fet d'haver recollit dades des de la perspectiva dels tres agents que participen en la interacció comunicativa (gràfic 1).

Recollir dades des d'aquesta triple perspectiva aporta una gran riquesa, perquè permet escoltar la veu de tots els que hi participen. És així com hem pogut arribar a un total de 70 traductors-intèrprets, la majoria per mitjà de consells comarcals; a 60 usuaris dels serveis públics, principalment mitjançant alguns centres de formació d'adults de Barcelona i de l'àrea metropolitana; i finalment a 60 professionals de l'Administració⁴ per mitjà de diferents agents: des dels directors dels serveis territorials d'Educació, que mitjançant els seus coordinadors i assessors LIC (llengua, interculturalitat i cohesió social), ens han facilitat l'accés a algunes de les escoles catalanes que treballen amb intèrprets; fins a alguns centres de salut de Barcelona, com l'Hospital de Bellvitge o el Departament de Medicina Tropical del Centre d'Atenció Primària de Drassanes.⁵

4. En aquest estudi ens hem centrat en els proveïdors directes dels serveis, és a dir, aquells que tenen un contacte directe amb els usuaris (p.ex. metges, infermers, professors, educadors socials, personal d'atenció a la ciutadania, etc). Hem deixat per a futures investigacions l'estudi del paper que juguen els proveïdors indirectes dels serveis (p.ex. directors d'hospitals, d'escoles i instituts; gestors de polítiques de la immigració; caps d'àrea; etc.).

5. Tot i que som conscients que no es tracta d'una recollida de dades homogènia pel que fa a tot el territori català, sí que ens sembla una primera aproximació descriptiva exhaustiva de quina és la situació actual de la traducció i interpretació als serveis públics a Catalunya.

Gràfic 1. Interacció comunicativa mediada als serveis públics



Els qüestionaris emprats per a aquest estudi inclouen tant preguntes tancades com preguntes obertes, en què es podia contestar de manera més extensa i incloure opinions i valoracions. Els qüestionaris a usuaris es van traduir a set llengües: castellà, anglès, francès, xinès, àrab, rus i romanès.

L'estudi es planteja amb un enfocament metodològic mixt. D'una banda, amb una perspectiva quantitativa, que permet tractar la mostra i definir les relacions internes entre les dades. S'han calculat els estadístics descriptius (mitjana, mediana, màxim, mínim i desviació estàndard) amb l'objectiu d'obtenir una aproximació sintètica a la informació recollida.

Presentem els percentatges de respostes calculats sobre el nombre total d'enquestes recollides, és a dir, el nombre d'integrants de la mostra, i en els casos en què s'han obtingut respostes en blanc, aquestes no s'han restat del total. Quant a les preguntes amb respostes d'elecció múltiple, els enquestats tenien la possibilitat de triar tantes respostes com volien.

D'altra banda, per a l'anàlisi de les preguntes obertes del qüestionari, s'ha optat per aplicar un mètode d'anàlisi qualitativa consistent en l'anàlisi del discurs, que permet extreure categories que fan possible la caracterització i definició dels continguts de les respostes.

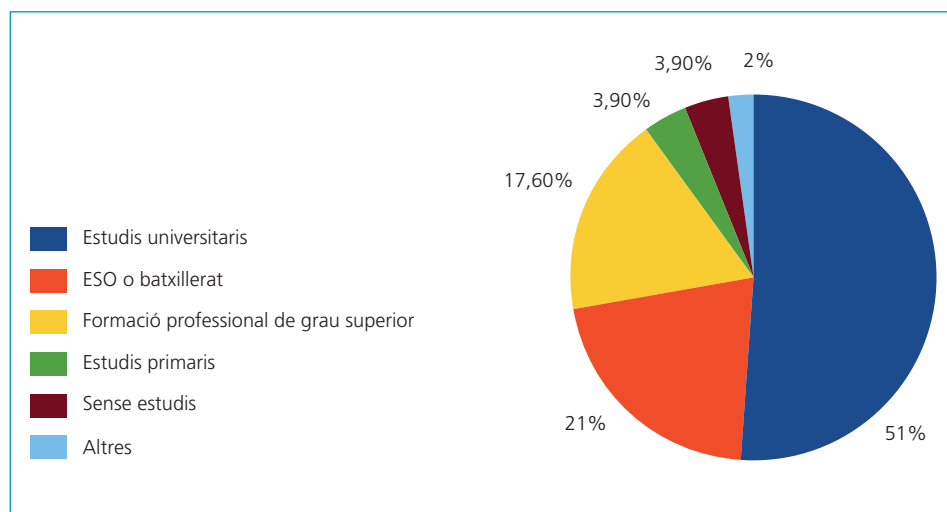
4. Resultats dels qüestionaris dirigits als mediadors-traductors-intèrprets⁶

Pel que fa al perfil de la mostra, un 45,1% dels MTI tenen entre 30 i 40 anys; un 27,4%, entre 20 i 30 anys; un 17,6% se situen entre els 40 i els 50 anys; un 1,9% són menors de 20 anys, i un 3,9% són majors de 50. Respecte al sexe, un 76,4% dels enquestats són dones, mentre que els homes en representen un 19%.

Les dades posen de manifest que existeix una gran feminització (tres quartes parts de la mostra) de la professió. Alhora, gairebé la meitat dels MTI enquestats es troben en la franja d'edat d'entre els 30 i els 40 anys, la qual cosa pot ser comprensible si tenim en compte que es tracta d'una professió jove i emergent.

Un 51% de la mostra afirma tenir estudis universitaris (sense especificar si els han acabat); un 21%, estudis d'ESO o batxillerat, i un 17,6%, formació professional de grau superior. Només un 3,9% dels enquestats tenen estudis primaris i un percentatge semblant no ha cursat estudis.

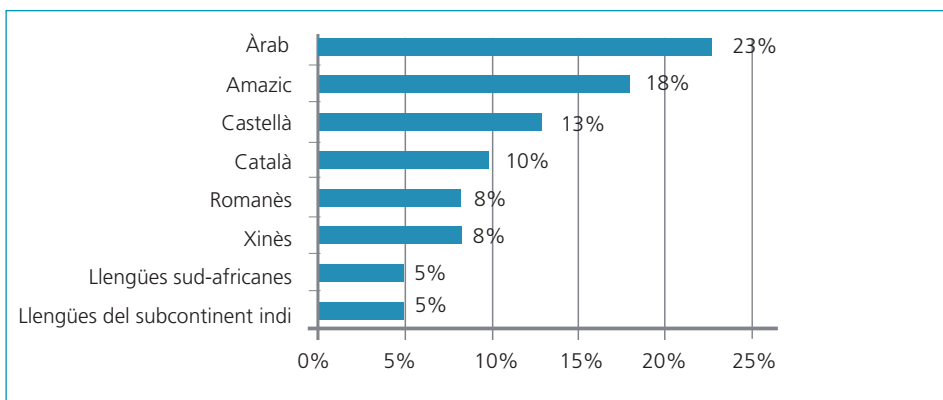
Gràfic 2. Nivell d'estudis de la mostra



Pel que fa a les llengües maternes dels enquestats, el grup lingüístic més nombrós és el format per l'àrab (22,9%), seguit per l'amazic (18%). A continuació apareixen el castellà (13,1%) i el català (9,8%).

6. Per a aquest article, emprarem la sigla MTI per a referir-nos a la figura del mediador-traductor-intèrpret que treballa als serveis públics.

Gràfic 3. Llengües maternes de la mostra enquestada

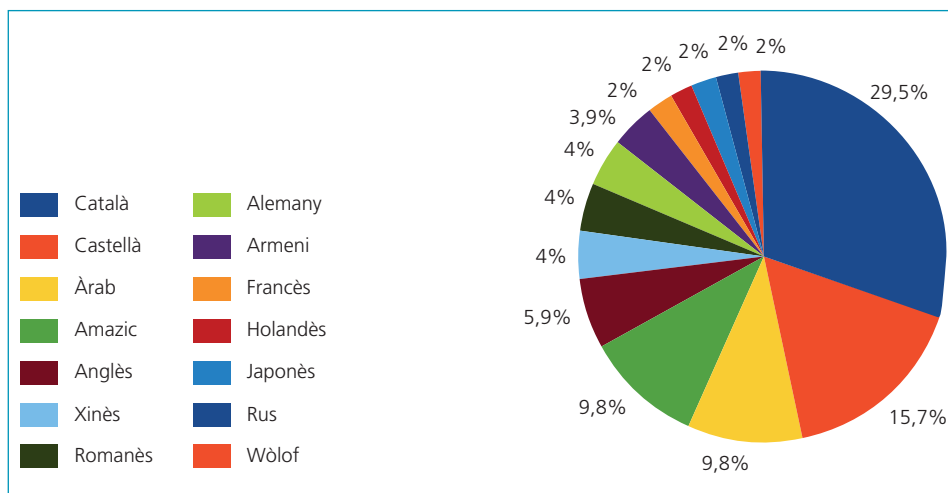


Les altres llengües maternes són el romanès (8,2%); el xinès i els seus dialectes (8,2%); les llengües sud-africanes, com ara el bambara, el mandig i el wòlof (4,9%); i les del subcontinent indi, com ara l'hindi, el panjabi, el nepalès i el sindhi (4,9%). Aquestes dades concorden amb les dades estadístiques sobre la població immigrada a Catalunya, en què el Marroc, Romania i la Xina se situen al capdavant.⁷ Altres llengües esmentades, però poc representatives, són el rus, l'alemany, el japonès, l'armeni, l'anglès o el francès. Alguns dels enquestats tenen més d'una llengua materna: dues o més del seu país o zona d'origen, o bé la seva llengua familiar a més de català o castellà.

Pel que fa a la primera llengua amb què es treballa, el 29,5% dels MTI enquestats empra el català i el 15,7%, el castellà. Segueixen per ordre de freqüència l'àrab i l'amazic (ambdues 9,8%). Altres llengües emprades són l'alemany, l'anglès, l'armeni, el xinès, el francès, l'holandès, el japonès, el rus i el wòlof.

7. Vegeu *Les 40 principals nacionalitats de Catalunya a 1 de gener de 2011*, publicat per la Direcció General per a la Immigració, Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, dins de l'apartat «Dades de la immigració a Catalunya». URL: <<http://www.gencat.cat/benestarsocialifamilia/immigració>> [última consulta: 27 de juliol de 2011].

Gràfic 4. Primera llengua de treball de la mostra enquestada



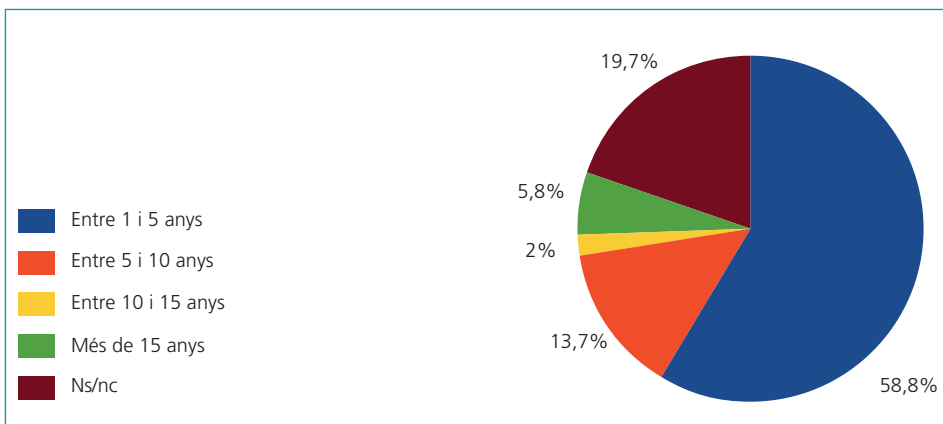
Quant a la segona llengua de treball, el català i el castellà tornen a ser les llengües més emprades (35,5% i 36,6% respectivament). La resta de llengües tenen un percentatge mínim. Un 60,6% dels MTI enquestats tenen una tercera llengua de treball i un 11,5% afirma treballar amb quatre llengües.

El 68,6% dels MTI enquestats afirma haver rebut una formació específica de mediació i/o de traducció i d'interpretació, però no tots n'indiquen el nom. Els cursos citats pels enquestats es limiten majoritàriament a cursos de formació continuada en l'àmbit de la mediació intercultural i són oferts per diferents organismes públics, fundacions privades, ONG i associacions ciutadanes. Només un 10% dels MTI enquestats afirmen haver rebut formació específica en traducció i interpretació exclusivament i tots ells especifiquen que es tractava de cursos introductoris.

En aquest sentit, es posa de manifest la manca de vies de formació existents en el nostre context. De la mateixa manera, quan els MTI enquestats anomenen què millorarien de la traducció i interpretació als serveis públics, la formació també ocupa un dels primers llocs, seguida del temps que poden dedicar a cada intervenció i de la remuneració.

En relació amb l'experiència professional, més de la meitat dels MTI enquestats (58,8%) exerceix aquesta professió des de fa entre un i cinc anys, mentre que un 13,7% hi treballa des de fa entre cinc i deu anys. Només un petit percentatge de la mostra (2%) fa entre deu i quinze anys que hi treballa, i un 5,8% s'hi dedica des de fa més de quinze anys.

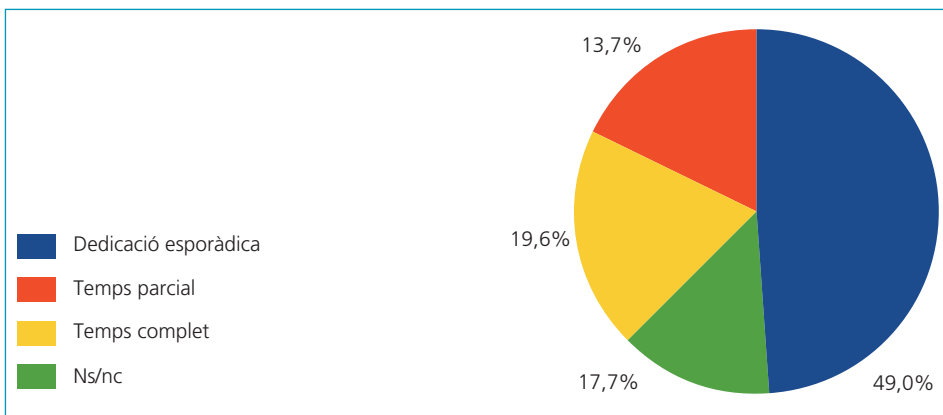
Gràfic 5. Experiència en interpretació als serveis públics de la mostra enquestada



Quant a les institucions, entitats i altres organitzacions en què treballen o han treballat els MTI enquestats, un 66,7% ho ha fet per a institucions públiques, un 35,3% amb empreses privades, un 21,6% amb fundacions, un 17,6% amb ONG, un 9,8% amb cooperatives, i un 30% han marcat la casella «altres».

El 49% dels MTI enquestats afirma dedicar-se a aquesta feina de manera esporàdica, mentre que el 13,7% s'hi dedica de manera parcial i el 19,6% hi té una dedicació completa.

Gràfic 6. Tipus de dedicació a la TISP



De la mateixa manera, un 33,3% dels MTI enquestats són autònoms, un 31,4% gaudeixen d'un contracte laboral, i un 19,6%, d'un contracte de pràctiques. La majoria dels contractes existents són anuals (i/o amb renovació anual) o bé d'una durada limitada al projecte al qual s'associen. Gairebé la meitat de la mostra (49%) compagina aquesta fei-

na amb altres ocupacions, mentre que un 37,3% hi té dedicació exclusiva. D'altra banda, un 80,9% afirma exercir o haver exercit d'MTI de manera voluntària i, entre aquestes respostes, la immensa majoria al·lega que ha estat per motius altruistes i solidaris.

Respecte a les competències bàsiques que ha de tenir un MTI que treballi en l'àmbit dels serveis públics, un 87,8% dels enquestats ha valorat el domini de les llengües de treball, un 76,9% la transmissió del missatge, un 75,5% el coneixement d'ambdues cultures, un 75,5% la confidencialitat i fidelitat, i un 55,1% el coneixement del servei públic implicat.

Pel que fa a les tasques que ha de dur a terme l'MTI als serveis públics, l'estudi presenta els següents resultats: el 85,1% es pronuncia a favor de l'explicació de significats o diferències culturals; un 80,9%, a favor de l'aclariment d'informacions que no s'han entès; un 57,4%, a favor de l'ajuda als usuaris a emplenar formularis o documents diversos; un 53,2% a favor de l'aclariment de tecnicismes als usuaris, i un 19,1%, a favor de fer trucades telefòniques fora de l'horari laboral. Alguns enquestats han esmentat altres tasques, com ara interpretar i traduir no només el llenguatge, sinó les pautes culturals, fer entrevistes triangulars amb un membre de l'Administració, ajudar a crear un ambient de confiança mútua entre el servei públic i l'usuari o realitzar acompanyaments i gestions diverses sorgides arran de la mediació.

La majoria dels enquestats (95,9%) afirma que fan la seva feina de manera presencial. Tot i això, un 20% dels enquestats ha indicat també altres opcions (via telefònica, via correu electrònic i via escrita).

Quant a la tècnica més utilitzada, és la d'interpretar després que es diguin algunes frases (76,4%), mentre que només un 19,6% interpreta després de segments llargs. Una altra de les tècniques emprades és la de la interpretació en veu baixa (xiuxieig) o *chuchotage* (31,3%). La gran majoria dels enquestats (84,3%) utilitza la tercera persona i només un 11,7% fa servir la primera persona, cosa que es contradiu amb les recomanacions que es fan des de l'àmbit acadèmic, professional i formatiu, no tan sols per a la interpretació consecutiva i simultània, sinó també per a la d'enllaç. Destaca el poc recurs a la presa de notes, una de les tècniques principals en la majoria de modalitats d'interpretació (consecutiva, enllaç i bilateral). Aquesta manca generalitzada d'ús de tècniques específiques està vinculada, sens dubte, a l'escassa formació especialitzada en traducció i interpretació dels enquestats.

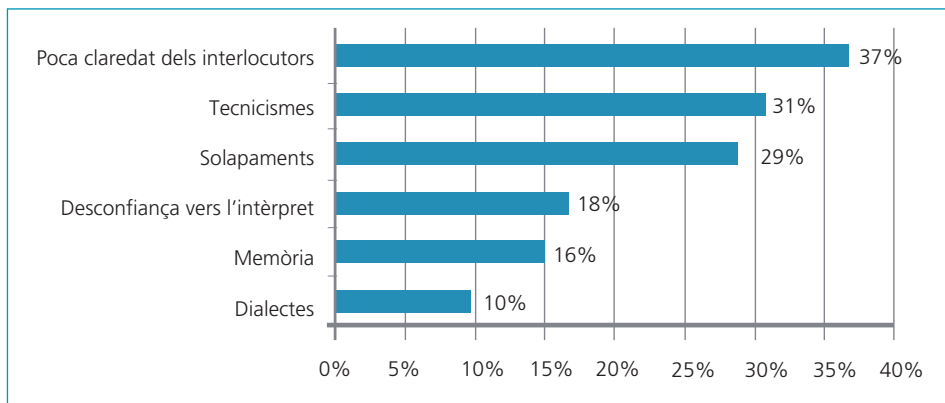
Les respostes dels MTI enquestats a la pregunta de si el proveïdor dels serveis se sol adreçar directament a ells o a l'usuari es divideixen en tres grups: un 43,5% diu que depèn del cas, un 27,7% afirma que els proveïdors els escullen com a interlocutors i un 21,5% indica que els proveïdors se solen adreçar directament a l'usuari, obviant la presència de l'MTI.

De la mateixa manera, en preguntar als MTI a qui se solien adreçar els usuaris en la interacció mediada, un 39,2% de la mostra diu que depèn del cas; un 39,2% indica que els usuaris tendeixen a escollir-los com a interlocutors, i, finalment, tan sols un 11,7% afirma que els usuaris s'adrecen directament al proveïdor de serveis. Tant les respostes d'aquesta pregunta com les de la pregunta anterior mostren el desconeixement, per part de proveïdors de serveis i d'usuaris, pel que fa a com treballar efectivament amb un

intèrpret i com aconseguir una comunicació fluïda, en què els interlocutors primaris (és a dir, proveïdors i usuaris) aconseguen tenir una conversa «de tu a tu».

Les principals dificultats amb què es troben els MTI en l'exercici de la seva professió són, per ordre d'importància: la poca claredat d'expressió dels seus interlocutors (37,2%), els tecnicismes (31,3%), el fet que els interlocutors parlin al mateix temps (29,4%), la desconfiança davant de l'MTI (17,6%), la necessitat de memoritzar el que s'ha dit (15,6%) i la utilització d'una forma dialectal de la llengua (9,8%).

Gràfic 7. Dificultats amb què es troben els intèrprets



Destaca lleugerament el percentatge d'enquestats (un 47%) que considera que el perfil professional de l'MTI als serveis públics no està ben definit, tot i que un 41% de la mostra considera que sí que ho està. Les raons que acompanyen les respostes negatives es limiten fonamentalment a la falta de formació, professionalitat i reconeixement de la professió. També en alguns casos es comenta que, en tractar-se d'una professió emergent, el marc d'actuació de l'MTI no està ben definit. També es considera que dins de l'Administració pública es desconeix l'existència d'aquests professionals o el seu camp d'actuació. Les raons que acompanyen les respostes positives, en canvi, se centren en la formació especialitzada, en el sentit de responsabilitat de l'MTI i en la definició clara de l'àmbit de treball i de les seves competències.

Una mica més de la meitat dels enquestats (58,8%) considera que la professió de l'MTI als serveis públics està ben remunerada, mentre que un 29,4% pensa el contrari. La primera opinió pot resultar sorprenent si tenim en compte la gran diferència en retribució salarial entre aquest tipus d'interpretació i d'altres (interpretació de conferències, interpretació d'enllaç en el món empresarial, traducció i interpretació jurades).⁸

Les respostes són més nombroses quan els enquestats han volgut justificar per què la professió està mal remunerada. Entre els motius dels enquestats, destaquen: 1) el temps

8. Vegeu la comparació retributiva a Vargas-Urpi, 2010.

dedicat a desplaçar-se fins al lloc on es durà a terme la mediació-traducció-interpretació; 2) el monopoli d'algunes empreses privades que imposen preus molt baixos; 3) l'alta responsabilitat; 4) la precarietat contractual; 5) la falta de reconeixement de la tasca de l'MTI als serveis públics; 6) la manca d'un horari fix, i 7) la manca d'unificació.

Un 58,8% dels enquestats considera que la gestió i el funcionament de la mediació-traducció-interpretació als serveis públics és la correcta, mentre que un 33,3% pensa que no. El fet de rebre informació prèvia és l'única raó que esgrimeixen els enquestats quan es refereixen a la bona gestió i el bon funcionament. Els arguments que avalen la resposta negativa són: 1) desinformació per part d'altres serveis, en què s'ignora la presència de l'MTI; 2) manca d'informació prèvia per a l'MTI abans de dur a terme la seva feina; 3) reticència per part de certs serveis públics a utilitzar els serveis de l'MTI; 4) dificultat que els usuaris accedeixin al servei de mediació-traducció-interpretació perquè estan massa protocol·litzats, i 5) tarifes inadequades.

El 96% dels enquestats diuen que els agrada la seva professió, i els seus principals arguments són: 1) l'empatia o la identificació amb la situació de la persona nouvinguda; 2) el desig de sentir-se útil; 3) la possibilitat d'ajudar aquelles persones que ho necessiten; 4) la satisfacció personal; 5) la vocació professional; 6) el contacte directe amb la gent; 7) el reconeixement per part dels proveïdors i dels usuaris, i 8) el fet que es tracti d'una feina dinàmica i amb possibilitat de desenvolupament personal i professional.

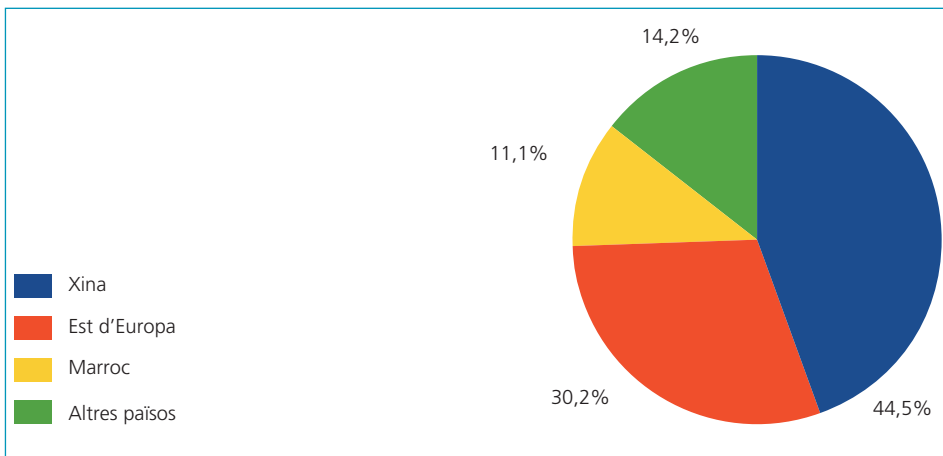
Les respostes a la pregunta sobre què millorarien de la mediació-traducció-interpretació als serveis públics es resumeixen en els següents punts: 1) l'ampliació del temps dedicat a cada intervenció; 2) la remuneració; 3) la formació; 4) la creació de xarxes d'MTI per a una millor comunicació entre els professionals; 5) la informació donada als MTI en relació amb cada cas; 6) el reconeixement per part de la societat; 7) el seguiment i l'avaluació de les actuacions; 8) la millora de les condicions laborals; 9) una major difusió i informació sobre la professió, i 10) una millora en la coordinació dels serveis i dels diferents actors de l'Administració.

5. Resultats dels qüestionaris adreçats als usuaris

La mostra és bastant equilibrada pel que fa al sexe dels usuaris dels serveis públics que han respost els nostres qüestionaris: un 50,8% són homes i un 49,2% són dones. Quant a l'edat, un 45,8 % tenen entre 20 i 30 anys; un 27,1%, entre 30 i 40, i finalment un 12,7% se situen entre 18 i 20 anys. Una tercera part no tenen fills (33,3%) i dels dos terços restants, un d'ells (31,7%) té nadons i l'altre (35%) té fills d'entre 1 i 22 anys. El nombre màxim de fills que recull la mostra és de tres.

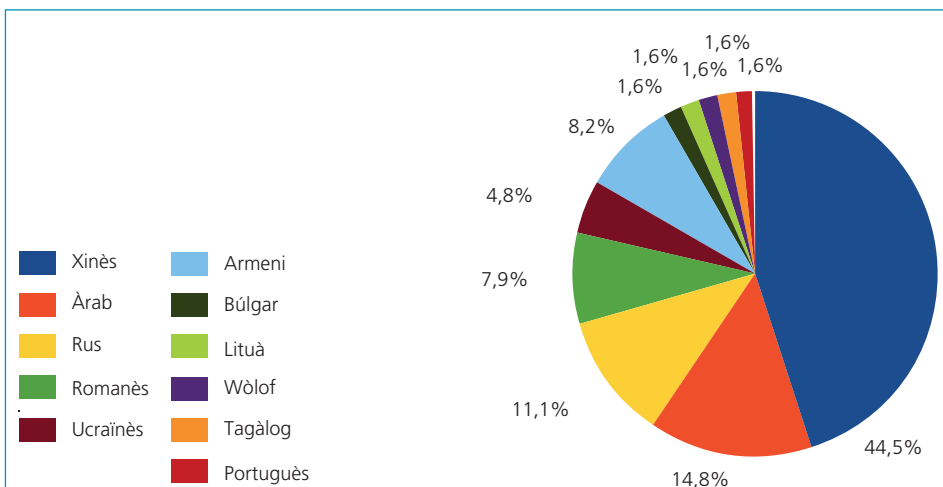
Pel que fa a les procedències, un 44,5% dels usuaris prové de la Xina, un 30,2% de països de l'est d'Europa (Rússia, Moldàvia, Ucraïna, Romania, Armènia i Lituània, en aquest ordre), un 11,1% del Marroc i un percentatge similar (14,2%) d'altres països, com ara Algèria, el Brasil, les Filipines, el Pakistan i el Senegal.

Gràfic 8. Procedències dels usuaris



En relació amb la llengua materna, un 44,5% ha assenyalat el xinès i algun dels seus dialectes (cantonès, dialecte de Qingtian i dialecte de Fujian), mentre que un 14,3% ha indicat l'àrab en alguna de les seves variants vernaculars (concretament, el hassaniyya, l'algerià i el dàrija marroquí). Entre les altres llengües maternes hi ha també algunes llengües de l'est d'Europa com ara el rus (11,1%), el romanès (7,9%), l'ucraïnès (4,8%), l'armeni (3,2%), el búlgar (1,6%) i el lituà (1,6%). També s'esmenten el wòlof (1,6%), el tagàlog (1,6%), el balti⁹ (1,6%) i el portuguès (1,6%).

Gràfic 9. Llengües maternes dels usuaris enquestats

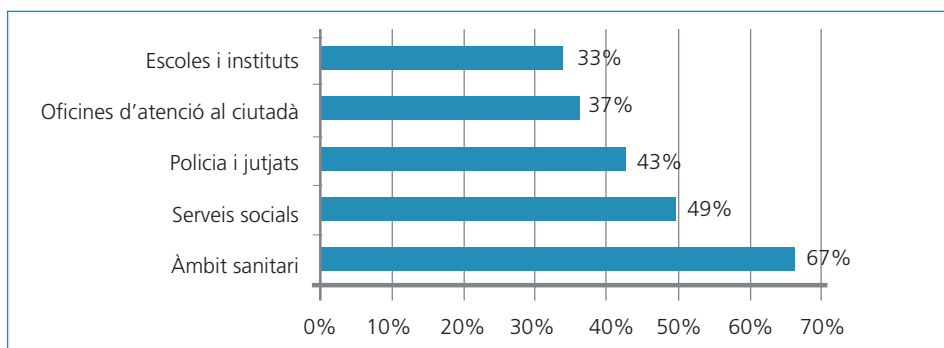


9. El balti és un dialecte arcaic del tibetà parlat per unes 350.000 persones al Caixmir pakistanès i indi.

En relació amb el temps que fa que resideixen a Catalunya, la majoria hi ha arribat en els últims cinc anys (96%). La mitjana de temps d'estada a Catalunya és d'entre 2 i 3 anys, i els principals anys d'arribada són el 2007 i el 2008.

Segons les dades recollides, la gran majoria dels usuaris enquestats (un 85,7%) té problemes per comunicar-se als serveis públics, ja sigui de manera habitual o ocasional. Només un 12,7% afirma no tenir cap tipus de problema de comunicació quan accedeix a algun servei públic. Pel que fa als àmbits en què els usuaris tenen més problemes a l'hora de comunicar-se, la majoria dels que han respost afirmativament a la pregunta anterior ha indicat l'àmbit sanitari (66,6%), seguit dels serveis socials (49,2%), la policia i els jutjats (42,8%), les oficines d'atenció al ciutadà (36,5%) i les escoles (33,3%).¹⁰

Gràfic 10. Àmbits dels serveis públics on conflueixen més problemes de comunicació



La majoria d'usuaris de la mostra (73%) afirma comunicar-se amb el personal dels serveis públics en castellà simplificat. Un 44,4% recorre també a l'ajuda de familiars i/o amics que coneixen el castellà o el català, mentre que un 25,4% es comunica o s'ha comunicat alguna vegada amb el personal dels serveis públics amb l'ajuda d'MTI. Un 17,5% es comunica fent gestos, un 14,3% emprant l'anglès i un 9,5% mitjançant dibuixos i/o notes. El material informàtic bilingüe sol ser utilitzat només per un 7,9% i, finalment, un 6,3% utilitza altres llengües, les principals de les quals són el català, el xinès i l'àrab.

En relació amb la pregunta sobre com se senten més còmodes quan es comuniquen amb els representants dels serveis públics, més de la meitat dels usuaris (54%) prefereix fer-ho per si mateix, encara que el seu domini del castellà i del català sigui limitat. Aquesta dada confirma la voluntat d'autonomia lingüística dels nouvinguts, diametralment oposada a la idea segons la qual la implantació de serveis de traducció i interpretació als serveis públics podria resultar un obstacle a la integració lingüística dels usuaris es-

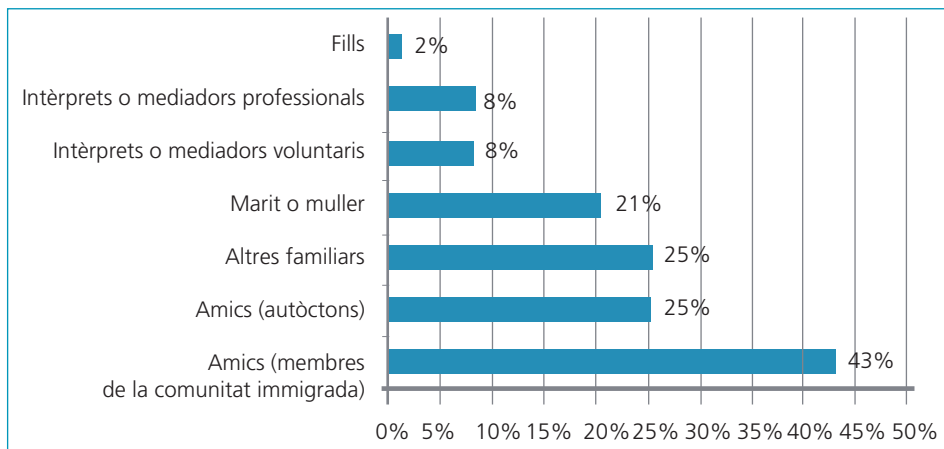
10. En aquesta pregunta, els enquestats podien triar més d'una opció.

trangers. D'altra banda, una part considerable dels enquestats se sent més còmode amb l'ajuda d'algun familiar i/o amic que conegui el castellà o el català (52,4%). Finalment, només alguns d'ells se senten còmodes amb l'ajuda d'un MTI professional (17,5%). Aquestes dues darreres respostes es podrien interpretar no tant en termes de qualitat o de professionalitat, sinó de confiança i seguretat dels usuaris davant d'una situació que moltes vegades els fa sentir-se aïllats i incompresos. Aquest fet explicaria que els enquestats prefereixin persones del seu entorn més proper que a un MTI professional el qual, tot i els seus coneixements especialitzats i l'ajuda efectiva que pot oferir a l'usuari, no deixa de ser algú extern a l'experiència personal i íntima d'aquest últim. Un dels principals reptes de l'MTI als serveis públics haurà de ser, de confirmar-se aquesta hipòtesi, el de crear un entorn de confiança i tranquil·litat entre l'usuari i el proveïdor dels serveis. No obstant això, pensem que també pot tenir a veure amb la professionalitat real dels MTI. Ja hem vist que molts no estan formats ni en mediació ni en interpretació encara que estiguin contractats com a tals. D'altra banda, el fet que els usuaris prefereixin comptar amb els seus coneguts quan poden triar, no significa que s'hagi de prescindir o reduir el servei de mediació i interpretació: no sempre podran triar i, més important encara, és bàsic garantir l'autonomia de la persona.

De la mateixa manera, quan s'ha preguntat als enquestats sobre l'ús de la interpretació telefònica, un 65,1% afirma no haver-la utilitzat mai. Un 28,6%, en canvi, al·lega que sí. De les respostes afirmatives, observem que on més s'ha utilitzat aquest servei és en hospitals i centres de salut, dada que demostra que el servei de Sanitat Respon es va establir i consolidant com a recurs emprat pels professionals de la medicina.

L'estudi ens mostra que quan una tercera persona acompanya els usuaris a l'entrevista amb el personal dels serveis públics, en molts casos (42,9%) aquestes terceres persones són amics que comparteixen la seva llengua materna i que tenen un bon coneixement del català o del castellà. En un 25,4% dels casos aquests acompanyants són amics catalans que coneixen la llengua dels usuaris, la mateixa proporció de casos en què aquesta tasca la fan familiars dels usuaris (25,4%). Un 20,6% dels usuaris afirmen que la seva parella (marit o muller) és qui l'acompanya i fa d'interpret, mentre que només un 1,6% de la mostra enquestada indica que ho fan els fills. Aquesta darrera dada contrasta amb les obtingudes de l'anàlisi de qüestionaris dirigits a proveïdors dels serveis, ja que molts dels professionals enquestats que treballen en l'àmbit educatiu expliquen que molt sovint són els fills els que fan d'intermediari lingüístic entre els educadors i els pares. Finalment, només un 7,9% de la mostra afirma rebre l'ajuda de persones que fan voluntàriament d'MTI i, de nou, la mateixa proporció (7,9%) respon que rep l'ajuda d'MTI professionals.

Gràfic 11. Quan una tercera persona us acompanya a l'entrevista amb els proveïdors de serveis públics, qui és?



També es demanava als enquestats, en cas de poder escollir, quin seria per a ells el perfil idoni d'MTI professional. Un 49,2% de la mostra va dir que prefereix aquells que comparteixen la seva llengua materna, mentre que un 30,2% s'inclinen cap a MTI del país d'acollida que han après la seva llengua i a un 7,9% els és indiferent. Observem una major tendència als intèrprets que formen part de la comunitat immigrada de l'usuari, per bé que els intèrprets del país d'acollida reben un percentatge relativament alt de respostes. Tot i que no hem obtingut comentaris que ens ajudin a entendre els motius d'aquestes preferències, sí que podríem inferir que mentre que els MTI membres de la comunitat immigrada poden mostrar més empatia cap a l'usuari (pel fet d'haver passat, probablement, per situacions semblants), més proximitat i més tendència a posar-se de la seva part (pel fet de ser membres de la mateixa comunitat), els MTI del país d'acollida, justament pel fet de ser persones alienes a la comunitat, poden donar més garanties de confidencialitat.

Quan es pregunta als usuaris si han quedat satisfets amb l'ajuda de les persones que els han facilitat la comunicació, un 61,9% dels enquestats afirmen que sí quan es tracta d'amics, un 55,6% responen afirmativament quan es tracta de familiars, un 30% es manifesten satisfets amb la contribució de professionals i només un 20% mostren satisfacció amb les intervencions de voluntaris. Aquestes dades posen de manifest una major confiança envers la interpretació que fan els familiars i amics. En alguns casos, podria tractar-se d'un desconeixement de l'existència d'intèrprets professionals que es dediquen a aquest servei –fet que es confirma amb la petita proporció d'usuaris que afirma haver-ne tingut en alguna ocasió (preguntes 2 i 4 del qüestionari) o bé al fet que compartir vincles de tipus familiar i objectius comuns crea un lligam de més confiança, com ja hem explicat una mica més amunt.

També es preguntava als usuaris com els semblava que es podria millorar el servei d'interpretació-mediació als serveis públics. Les respostes obertes es poden agrupar en

les tres categories següents: 1) major professionalització del servei; 2) ampliació del servei, i 3) major aprenentatge de la llengua d'acollida.

Quan es pregunta als usuaris si creuen que en alguna ocasió algun MTI s'ha posicionat a favor d'algú durant la interacció, prop de la meitat dels enquestats, un 42%, creu que l'MTI sempre s'ha mantingut neutral. Això no obstant, un 12,7% creu que l'MTI s'ha posat de part seva («Qui va traduir per a mi era un familiar i, per tant, volia ajudar-me») i un 11,1% que s'ha posat de banda dels serveis públics («El mediador-intèrpret no va estar massa per mi i es va posar de part del personal del centre de salut»).

6. Resultats dels qüestionaris adreçats als treballadors dels serveis públics

L'enquesta s'ha fet majoritàriament entre treballadors de centres educatius i d'organismes autonòmics relacionats amb l'educació, els quals representen el 90,7% dels enquestats. El 9,3% de la mostra restant correspon a treballadors d'hospitals i centres de salut. Aquesta distribució fa que la mostra presenti unes característiques que convindrà tenir en consideració a l'hora de fer la interpretació de les dades que es presenten en aquest apartat.

Tots els treballadors enquestats són originaris de l'Estat espanyol i la franja d'edat més representada es troba entre els 30 i els 50 anys, a la qual pertanyen el 69,4% dels enquestats. En aquesta mostra les dones enquestades representen el 80%, fet que no resulta estrany atès que es tracta de serveis en els quals la presència de la dona és molt significativa. D'altra banda, el 90,7% dels enquestats fa més de cinc anys que exerceix la professió. Aquesta última dada és de gran rellevància, ja que ens permet treballar amb una mostra d'enquestats que, gràcies a la seva prolongada experiència i capacitat retrospectiva, ja s'han vist confrontats en la seva activitat professional amb barreres de comunicació motivades per diferències lingüístiques o culturals.

El 90,7% dels enquestats considera que ha augmentat el nombre d'usuaris que no dominen les llengües oficials, i el 78,1% dels enquestats assenyala que té problemes per comunicar-se amb aquests usuaris. En aquest sentit és interessant indicar que aquesta percepció corrobora la recollida en l'enquesta adreçada a usuaris, que assenyalen que un 85,7% dels usuaris enquestats té problemes per comunicar-se en els serveis públics, ja sigui de manera habitual o ocasional.

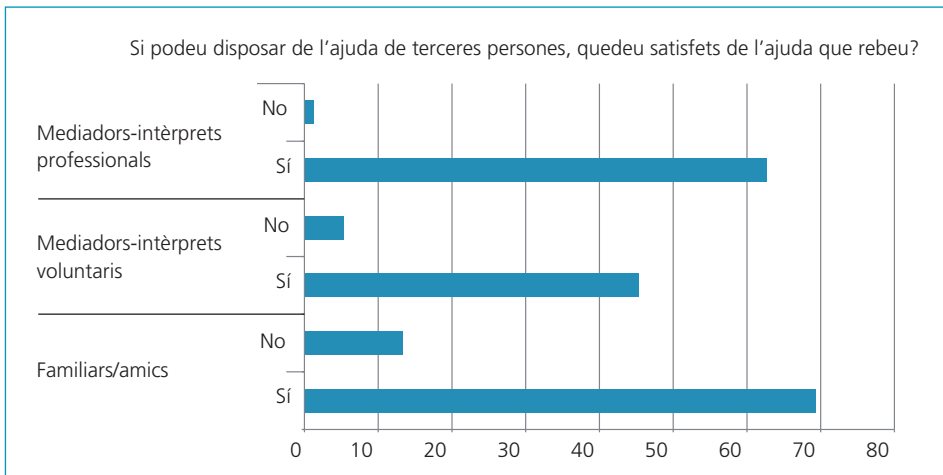
Gairebé la totalitat dels enquestats (el 94,7%) assenyalen el problema lingüístic com la raó fonamental de les dificultats que troben en la comunicació amb els usuaris. Els enquestats que destaquen el problema cultural com una font important de problemes comunicatius representen el 46,7%. Aquestes dades, però, no ens permeten afirmar que la majoria dels problemes de comunicació es redueixen a una barrera de tipus exclusivament lingüístic. Cal tenir present que sovint les barreres de tipus cultural no apareixen fins que no ha estat solucionada la barrera lingüística.

Les solucions que aporten els treballadors dels serveis públics per millorar la comunicació amb els usuaris que no parlen les llengües oficials de Catalunya es podrien classificar en quatre grans blocs: *a)* poder disposar d'un millor servei de mediació-interpretació, que sigui més àgil, més ràpid que l'actual, i de més fàcil accés (es reivindica que hi hagi menys limitacions pel que fa al nombre de vegades que es pot demanar); *b)* la disponibilitat d'un nombre més alt d'MTI amb una formació sòlida que domini no només les llengües, sinó també els diferents aspectes culturals relacionats amb les seves llengües de treball; *c)* la conveniència de crear un cos d'MTI per als centres oficials, o bé a escala de centre (sobretot en el cas dels hospitals sanitaris), o bé a escala territorial per atendre la demanda de tots els serveis públics, i *d)* altres solucions, a les quals es fa referència en menor mesura, com la creació d'un servei de mediació-interpretació per via telefònica o per Internet i la disponibilitat d'aparells de traducció automàtica, tot i que preveuen la possible dificultat per part dels usuaris d'utilitzar aquesta tecnologia. Totes aquestes solucions, tant des del punt de vista organitzatiu com de finançament i de control de qualitat semblen apuntar a l'Administració pública com a responsable de l'execució.

Quan es pregunta als enquestats sobre les estratègies que utilitzen de forma més habitual per resoldre els problemes de comunicació, l'estratègia clarament majoritària és el recurs a la intervenció de tercers. Així, el 78,7% dels enquestats recorre a familiars i/o amics, i aquesta solució es combina amb la utilització d'MTI, seleccionada pel 60% dels treballadors. El següent tipus d'estratègia és la utilització de les llengües oficials, el català o el castellà, en versió simplificada. Finalment, entre les menys seleccionades hi ha les que s'englobarien dins de la comunicació verbal escrita, com el «material informàtic» (20%) i les «guies o pòsters multilingües» (12%).

En general, les enquestes indiquen satisfacció per part dels treballadors públics davant d'una situació de comunicació mediada, sense que es percebin grans diferències en les dades tant si es tracta de professionals com de voluntaris i de familiars o amics; cal destacar, però, que el grau de satisfacció és lleugerament superior quan l'MTI és un familiar i/o amic (69,3%) que no pas quan es tracta de professionals (62,7%). Aquesta dada no pot ser considerada de forma aïllada, com un mer índex de preferència cap als MTI no professionals sobre els professionals, sinó que s'ha de posar en relació amb les dades analitzades a l'inici del capítol, on veiem que la solució majoritària dels centres educatius i sanitaris enquestats és la d'emprar aquest tipus «d'acompanyament-favor».

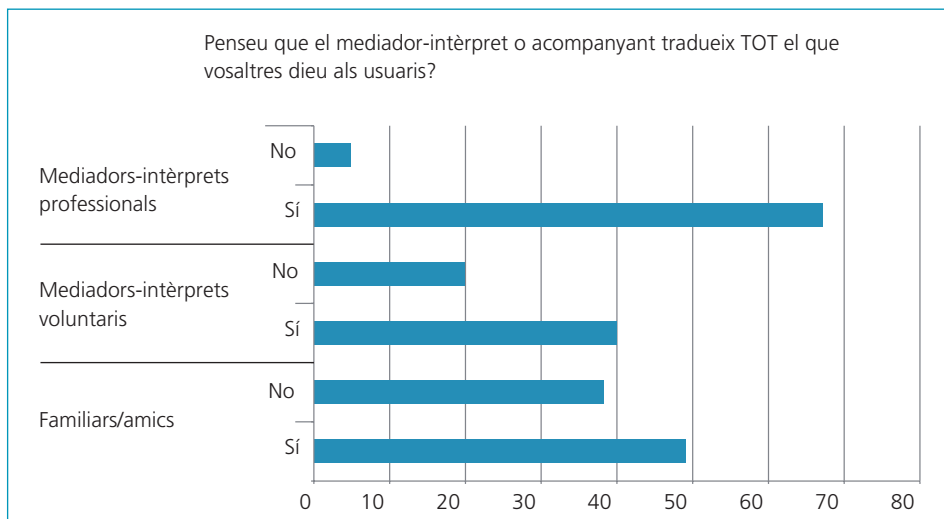
Gràfic 12. Grau de satisfacció de l'ajuda de terceres persones (%)



Si bé en general el grau de satisfacció és més gran en el cas de la intervenció de familiars o amics, quan es pregunta concretament pel procés de traducció dels resultats que obtenen, la satisfacció pel que fa a l'MTI professional sol ser superior.

Quan es pregunta als enquestats sobre l'exactitud de la interpretació, tant en el cas dels familiars/amics com en el cas dels voluntaris i en el dels professionals, la majoria de les respostes indiquen que sí que tradueixen tot el que es diu. Tanmateix, sí que s'observa que el percentatge de respostes afirmatives en aquest apartat és clarament superior quan qui intervé en la mediació és un MTI professional. En concret, mentre que el 66,7% indica que l'MTI professional tradueix tot allò que diu el proveïdor, en el cas del familiar o amic únicament un 49,7% respon que aquest transmet tot el que diu el proveïdor i la xifra és encara inferior quan l'MTI és voluntari (el 40%). D'altra banda, la gran majoria dels enquestats (el 84%) destaca que mai no ha tingut una experiència negativa per culpa d'una mala interpretació de l'MTI.

Gràfic 13. Percepció de la mostra enquestada sobre el grau d'exactitud en la traducció (%)



Pel que fa a la qüestió de la imparcialitat, en preguntar si l'MTI s'ha posat de part d'algú durant alguna entrevista, la gran majoria dels enquestats, el 74,7%, contesta que sempre s'ha mantingut imparcial. L'MTI sembla aconseguir transmetre una sensació d'imparcialitat al proveïdor en la majoria dels casos, una dada molt positiva tenint en compte la importància de mantenir la confiança per a l'èxit de la interacció mediada.

En els casos en què els enquestats contesten afirmativament (l'MTI s'ha posat de part d'alguna de les parts), són més les respostes que indiquen que aquest professional s'ha posat de part de l'usuari que no pas les que indiquen que s'ha posat de part del proveïdor (38,5% i 23,1% respectivament). Del 38,5% de persones que afirmen haver detectat parcialitat a favor de l'usuari, la majoria indica efectivament «la fidelitat al seu país d'origen, a la seva cultura i, en conseqüència, als seus compatriotes», i denota la tendència a imaginar que la tercera part que intervé per facilitar la comunicació es posarà del costat de les persones amb qui comparteix procedència.

Una part del qüestionari estava dedicada a detectar aquelles llengües per a les quals el treballador no havia trobat intèrprets. Un 30,7% dels enquestats no ha pogut trobar, en alguna ocasió, cap MTI per a la llengua de l'usuari amb qui s'havien d'entrevistar. Aquest percentatge resulta elevat encara que sigui minoritari (el 64% dels proveïdors diuen que no s'han trobat amb aquest problema). En especificar aquestes llengües, els proveïdors assenyalen el xinès (en vuit respostes); llengües africanes com ara el bambara o el fula (5 respostes); llengües del grup índic com el bengalí (2 respostes), el panjabi (2 respostes) i l'urdú (2 respostes); llengües de l'est d'Europa (ucraïnès, búlgar, lituà, rus), i, en un cas, l'armeni. En efecte, aquestes dades ens indiquen que són nombroses les necessitats lingüístiques no cobertes o amb solucions poc accessibles per als proveïdors, i no es poden menysprear les conseqüències que això pot comportar.

En altres ocasions, les necessitats lingüístiques no es van poder cobrir de manera adequada perquè l'MTI contractat no parlava la mateixa llengua o dialecte que l'usuari per al qual s'havia demanat el servei. En concret, gairebé una quarta part de les persones enquestades (un 22,7%) indica haver-se trobat en aquesta situació en alguna ocasió. Les solucions buscades en aquests casos d'MTI de llengua equivocada són variades. Set proveïdors comenten que van haver d'ajornar l'entrevista i sol·licitar un altre MTI, tot especificant millor la varietat dialectal que necessitaven. En tres respostes, s'assenyalen casos d'interpretació de relé (relay), és a dir, d'una doble interpretació: casos en què s'ha buscat una altra persona (un pare o una mare d'un altre alumne, una nena alumna del centre, un familiar) perquè traduís de la llengua estàndard al dialecte dels usuaris. En aquestes respostes, quatre especifiquen que es tractava de dialectes de zones rurals del xinès, mentre que tres respostes se centren en el cas del berber com a dialecte de l'àrab.¹¹ Aquest alt percentatge de situacions en què les necessitats lingüístiques no es van poder cobrir revela que, de vegades, el servei de mediació o interpretació que s'ha prestat ha estat inadequat, fet que apunta cap a la immaduresa del sistema d'assignació de serveis de mediació i d'interpretació.

Quan es pregunta als enquestats sobre la seva preferència pel que fa a l'origen de l'MTI professional, així com les raons que motiven aquesta elecció, gairebé la meitat (el 45,6%) diu que prefereix intèrprets d'origen estranger que comparteixin la llengua materna de l'usuari i que conegui l'espanyol o el català, davant d'un 20,6% que prefereixen MTI d'origen català i d'un 33,8% que es mostren indiferents. Els arguments que més es repeteixen fan referència a l'empatia que existeix entre dues persones d'un mateix origen i que pot generar confiança i una comunicació més fluïda, un major coneixement de la problemàtica específica, una millor acollida i comprensió, i la proximitat, que fomenta la franquesa i optimitza la possibilitat d'arribar a acords. Alhora, és molt valorat el fet que es comparteixi una mateixa cultura d'origen, que fa que s'entenguin les situacions relacionades amb aspectes culturals. Finalment, únicament tres enquestats fan referència a la competència lingüística: un apunta a la dificultat de trobar «catalans que dominin les llengües que tenim a l'escola» i els altres dos indiquen que els MTI estrangers estan més capacitats perquè el domini de la llengua materna –de cara a l'usuari– consideren que és fonamental. En resum, una gran part dels comentaris recollits mostren que els treballadors dels serveis públics consideren que els MTI fan la funció de «pont» entre dues cultures i que el fet que pertanyin a l'altra cultura facilita la seva tasca.

Quant al tipus de col·laboració que s'estableix entre el treballador dels serveis públics i l'MTI durant la prestació del servei, un 58,7% dels enquestats afirma que aquest darrer desenvolupa tasques que van més enllà de la pura interpretació. Una àmplia majoria dels enquestats manifesta que l'MTI li proporciona explicacions sobre la cultura del país d'ori-

11. Cal matisar les respostes dels proveïdors pel que fa als dialectes. En el cas del xinès, la majoria de xinesos residents a Catalunya parlen un dialecte del wu, que es pot arribar a considerar una llengua sínica diferent del xinès estàndard i, per tant, són mútuament inintel·ligibles (Rovira-Esteva, 2010). El berber (també conegut com a amazic) també prové d'una llengua diferent de l'àrab.

gen de l'usuari, ja sigui de manera sistemàtica (el 28%) o bé de manera més esporàdica (el 49,3%). Constatem, així, que la funció del professional de la comunicació combina en aquests casos tant tasques d'interpretació com de mediació; aquesta última, amb la intenció d'il·luminar els claroscurs que podria haver-hi a la comunicació.

Tanmateix, les respostes dels enquestats recullen que l'MTI du a terme tasques que serien més aviat considerades com a tasques auxiliars, com ara el fet d'omplir formularis i fer trucades de telèfon, però també, tal com ens han indicat alguns dels enquestats, concertar entrevistes amb les famílies, aclarir aspectes de funcionament del servei, traduir documents i comunicats als pares, o intervenir en la resolució de conflictes.

D'altra banda, les dades obtingudes ens permeten afirmar que la intervenció dels MTI, pel seu domini de la competència cultural, repercuteix positivament en la mateixa prestació del servei públic. Més de dos terços dels usuaris enquestats (un 68%) afirmen que la informació que aporten els MTI sobre el país d'origen dels usuaris (informació de caràcter cultural, polític, econòmic, religiós, etc.) els és útil en l'exercici de la seva professió, mentre que un 22,7% afirma que ho és a vegades. Només un 4% no troba útil aquest tipus d'informació, mentre que un 5,3% dels enquestats no ha contestat aquesta pregunta.

7. Conclusions

Les idees que es fan més paleses al llarg de l'estudi són que la interpretació als serveis públics, entesa aquí com una branca d'especialització de la traducció i la interpretació, és una professió jove que es troba en ple procés de consolidar-se a Catalunya com a pràctica i com a servei.¹² Com tota professió quan neix, les mancances són presents en el seu dia a dia i això es reflecteix en les respostes dels enquestats. En aquest sentit, els resultats de l'estudi confirmen de manera molt convincent una de les hipòtesis de partida: la població immigrada de Catalunya té, en general, problemes de comunicació quan accedeix als serveis públics, i la figura de l'MTI podria esmenar aquesta deficiència.

Després d'analitzar i creuar les dades obtingudes dels tres agents que intervenen en la interacció comunicativa, hem arribat a les set conclusions següents:

1. La manca de formació específica apareix com un *leitmotiv*, de manera explícita o implícita, en les tres parts de l'estudi:

a) La majoria d'MTI de la mostra no havien assistit a cap curs específic en TISP en el moment de la recollida de les dades. Aquesta manca de formació es torna a reflectir en les respostes relacionades amb la pràctica professional: molt pocs recorren a la presa de notes com a tècnica a l'hora d'interpretar i només una petita proporció de la mostra

12. Sobre la situació de la interpretació als serveis públics a altres països del món, vegeu el capítol 3 de l'obra d'Abril-Martí (2006).

(11,7%) utilitza la primera persona en interpretar, per bé que és l'opció més recomanada en els cursos de formació.

b) Pel que fa als usuaris, molts d'ells dubten de la «fidelitat» i de la compleció en la transmissió dels seus missatges per part de les persones que els acompanyen als serveis públics (que no sempre són intèrprets professionals), tot i que la majoria d'ells solen quedar satisfets amb la feina que fan els MTI.

c) En les respostes dels proveïdors de serveis públics, el percentatge de satisfacció és més alt en el cas de la interpretació feta per familiars i amics, la qual cosa podria reforçar la idea que els MTI encara han de millorar la seva pràctica. Aquest tipus de comentaris ens han de fer reflexionar, de nou, sobre la necessitat de formar, avaluar i acreditar els treballadors de la mediació-interpretació per a un desenvolupament òptim de la professió.

2. L'accés a la professió és desigual, de manera que l'abast que poden tenir els serveis d'aquests professionals a dia d'avui és encara limitat. Aquest fet es reflecteix en les respostes dels tres agents:

a) La meitat dels MTI de la nostra mostra només s'hi dediquen de manera esporàdica, mentre que un 13,7% s'hi dedica a temps parcial. Només un 19,6% s'hi poden dedicar a temps complet. No deixa de ser sorprenent que no hi hagi més intèrprets amb contractes a temps complet, sobretot tenint en compte el gran abast que tenen els serveis públics (sanitat, educació, serveis socials, justícia...) en la nostra societat. Malauradament, doncs, l'adjectiu precari escau força a les condicions de la professió.

b) Només un 7,9% dels usuaris enquestats ha pogut tenir accés alguna vegada a MTI professionals, mentre que la resta sol recórrer a amics, familiars o voluntaris. Possiblement la preferència per la intervenció de familiars o amics per solucionar els problemes de comunicació es deu més aviat a la facilitat d'accés a aquest tipus d'estratègies que a una elecció de caràcter més objectiu.

c) Les respostes dels proveïdors dels serveis públics contrasten amb les dels usuaris: un 60% dels enquestats afirmen recórrer a MTI professionals, per bé que solen combinar aquesta opció amb la intervenció de familiars i amics, que encara és més elevada (78,7%). La combinació d'ambdues solucions és comprensible si es té present que la majoria dels enquestats procedien de l'àmbit de l'educació, en què el Departament d'Educació limita les intervencions dels intèrprets professionals a només un servei presencial a l'any per família. D'aquesta manera, deduïm que per a la resta d'entrevistes i/o reunions, els mestres demanen als pares i mares que desconeixen el català i el castellà que hi vagin acompanyats d'algun amic i/o familiar que sí que parli alguna d'aquestes llengües.

3. Paral·lelament al poc abast que poden tenir els MTI, la manca de definició del paper de l'intèrpret també es fa palesa sobretot en les respostes d'aquest col·lectiu, i,

per exemple, un 47% dels MTI comenten que el seu perfil «no està ben definit» i admeten fer tasques molt diverses.

4. Sigui com sigui, encara que la professió tot just s'està desenvolupant a Catalunya i que molts usuaris tenen, per primer cop, l'experiència de comunicar-se a través d'interprets, cal destacar que **la gran majoria en queden satisfets i en valoren positivament la feina**. Igualment, la majoria de comentaris obtinguts sobre la tasca dels MTI professionals per part dels proveïdors són en general molt positius i posen en relleu qualitats com la professionalitat, l'objectivitat, la imparcialitat i la capacitat de transmetre informació complementària.

5. D'altra banda, també és important subratllar que el recurs als MTI no fa disminuir el **desig de molts usuaris de poder-se comunicar de manera autònoma** als serveis públics (54% de la mostra). A més, una gran majoria d'enquestats (el 74,7% dels proveïdors i el 73% d'usuaris) utilitza per a comunicar-se les llengües oficials en versió simplificada. Aquestes dues consideracions apunten a una clara voluntat d'autonomia lingüística inherent a l'ésser humà, que de manera natural tendirà sempre que sigui possible a buscar les maneres d'expressar-se amb la seva pròpia veu i amb poc temps. Contradiria, doncs, la visió d'alguns que consideren que aquest tipus de serveis afavoreix la dependència en els usuaris i un retard de la seva inclusió lingüística.

6. Tant en les respostes d'interprets com en les d'usuaris s'hi pot observar la presència creixent de la **interpretació telefònica** com a recurs alternatiu als serveis presencials. Tenint en compte el context català i el fet que la interpretació telefònica s'està potenciant en molts àmbits (sanitat, educació, ajuntaments), és possible que en el moment actual aquesta presència ja sigui més estesa que en el moment de la recollida de dades.

7. En el curs de la investigació s'ha detectat entre els sectors enquestats una necessitat de millorar la comunicació als serveis públics que hauria de dur-se a terme mitjançant una **optimització de l'organització dels serveis de traducció, interpretació i mediació**. Entre les reivindicacions apuntades pels enquestats destacava la de contractar més MTI, agilitar l'accés als serveis d'interpretació i mediació i generar sistemes d'avaluació que garanteixin una millor preparació dels professionals.

Tots aquests resultats mostren que, independentment de quin sigui el model de política migratòria escollit o desitjat, la necessitat d'oferir serveis professionalitzats de traducció, interpretació i mediació en l'Administració pública queda justificada per la seva última finalitat: la de fer realitat el principi d'igualtat d'accés als recursos per poder, així, establir les bases d'una futura societat cohesionada.

8. Propostes específiques d'actuació

Els resultats de l'estudi ens condueixen a les propostes específiques d'actuació següents:

a) Disseny d'una formació en traducció i interpretació als serveis públics de Catalunya

Aquest disseny, que va ser elaborat durant tot el curs acadèmic 2009-2010, es materialitza en el 1r Curs d'Especialització en Traducció i Interpretació als Serveis Públics de Catalunya, organitzat i dirigit pel grup MIRAS de la UAB, que s'ofereix a partir del mes d'octubre de 2011 amb la col·laboració de la Direcció General per a la Immigració i Llinguamón Casa de les Llengües. URL: <http://pagines.uab.cat/formacio_isp_catalunya/>.

b) Treball coordinat i d'assessorament amb l'Administració

El treball coordinat ha estat i continua sent un aspecte prioritari per al grup de recerca MIRAS, en el qual s'inscriu aquest projecte. A més a més d'haver aconseguit establir vincles de treball i de cooperació amb la Direcció General per a la Immigració i Llinguamón Casa de les Llengües, estem en contacte estret amb altres institucions i entitats lligades a l'Administració, com ara l'Hospital de la Vall d'Hebron; l'Hospital del Mar; l'Àrea de Medicina Tropical de Drassanes; els diferents consells comarcals de Catalunya, especialment el Consell Comarcal del Vallès Occidental i el Consell Comarcal d'Osona; el CITE (Centre d'Informació per a Treballadors i Treballadores Estrangers); l'Ajuntament de Salt; etc.

c) Vetllar per la qualitat de la professió

El grup de recerca MIRAS, mitjançant la recerca aplicada en l'àmbit de la traducció i interpretació als serveis públics, s'ha convertit en poc temps en un referent de l'àmbit català pel que fa a la recerca i difusió dels estàndards de qualitat que hauria de tenir aquesta professió per poder ser exercida. A la pàgina web del grup (<http://grupsderecerca.uab.cat/miras/>) s'hi troben totes les publicacions i propostes produïdes en aquest sentit. De la mateixa manera, anualment el grup MIRAS organitza una Jornada sobre Traducció i Interpretació als Serveis Públics, que a hores d'ara constitueix un fòrum ineludible per a professionals, investigadors, administració i estudiants.

d) Creació d'un sistema d'acreditació

La creació d'un sistema de regulació de la professió del traductor-intèrpret als serveis públics de Catalunya és el repte més important al qual s'enfronta actualment el grup de recerca MIRAS. Inspirant-nos en els models més prestigiosos, sostenibles i funcionals dels països amb una tradició més llarga en aquest camp (el Canadà, Austràlia, els EUA, Suècia i el Regne Unit) en aquests moments estem treballant en el disseny d'una proposta de sistema d'acreditació nacional que, en coordinació amb l'Administració pública catalana, permeti constituir un cos de traductors i intèrprets formats i registrats oficialment per a treballar d'enllaç en les principals llengües de la immigració a Catalunya.

Referències bibliogràfiques

- ABRIL MARTÍ, Isabel. *La interpretación social en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Granada: Universitat de Granada, 2006.
- ARUMÍ, Marta; GIL-BARDAJÍ, Anna; VARGAS-URPI, Mireia (2011). «Traducció i Immigració. La figura de l'interpret als serveis públics de Catalunya». A: *Quaderns Revista de Traducció*, 18.
- BURDEUS, Noelia. *La interpretació als serveis públics en l'àmbit sanitari a la província de Barcelona*. Treball final de màster. Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona, 2010.
- CORSELLIS, Ann. *Public Service Interpreting: the First Steps*. Regne Unit: Palgrave Macmillan, 2009.
- HALE, Sandra Beatriz. *Community Interpreting*. Regne Unit: Palgrave Macmillan, 2007.
- HALE, Sandra; OZOLINS, Uldis; STERN, Liudmila (eds.). *The Critical Link 5: Quality in interpreting – a shared responsibility*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, 2009.
- LINGUAMÓN. *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. 2010. [En línia]:
<http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_linguamon_serveis_interpretacio_immigracio_tcm302-116935.pdf>
[Última consulta: 12 de maig de 2010].
- ROVIRA-ESTEVA, Sara. *Lengua y escritura chinas. Mitos y realidades*. Barcelona: Edicions Bellaterra, 2010.
- UGARTE, XUS (2006). «La traducción y la interpretación de los servicios públicos en Cataluña y Baleares». A: VALERO, C.; RAGA, F. (ed.). *Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España, Revista Española de Lingüística Aplicada*, 111-128. [En línia]:
<<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198695>> [Última consulta: 12 de maig de 2010].
- VALERO-GARCÉS, Carmen (ed.). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2002.
- VALERO-GARCÉS, Carmen (ed.). *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*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. 2008.
- VALERO GARCÉS, Carmen (ed.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en un mundo Interconectado. La TISP en Internet*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 2011.

- VALERO GARCÉS, Carmen; MANCHO BARÉS, Guzmán (ed.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 2002.
- VARGAS-URPI, Mireia. *La interpretació social: Estat de la qüestió. El cas del col·lectiu xinès: especificitats i reptes*. Treball de recerca del màster oficial de recerca en Àsia Oriental contemporània. Universitat Autònoma de Barcelona, 2009. [En línia]: <<http://www.recercat.net/handle/2072/40649>> [Última consulta: 12 de maig de 2010].
- VARGAS-URPI, Mireia. «La interpretación en los servicios públicos para el colectivo chino en el contexto catalán». A: SAN GINÉS AGUILAR, Pedro (ed.). *Cruce de miradas, relaciones e intercambios. Zaragoza 2010*. Granada: Universidad de Granada, 2010, 885-905. (Colección Española de Investigación sobre Asia Pacifico). [En línia]: <<http://www.ugr.es/~feiap/ceiap/ceiap/capitulos/capitulo55.pdf>> [Última consulta: 22 de maig de 2011].
- WADENSJÖ, Cecilia; ENGLUND DIMITROVA, Birgitta; NILSSON, Anna-Lena (ed.). *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins, 2007.

Resumen

El estudio que presentamos tiene como propósito difundir los objetivos, la metodología y los principales resultados del proyecto *Traducción e inmigración: la formación de traductores e intérpretes para los Servicios Públicos, nuevas soluciones para nuevas realidades*, realizado entre los años 2009 y 2010 por el grupo MIRAS (Mediació i Interpretació: Recerca a l'Àmbit Social). El objetivo general de este proyecto ha sido recopilar y analizar un corpus significativo de datos empíricos sobre la situación de la traducción y la interpretación en los servicios públicos en Cataluña desde la perspectiva de los tres agentes que participan en la interacción comunicativa: a) los mediadores-traductores-intérpretes, b) los usuarios de los servicios públicos y c) los proveedores directos de estos servicios. Los datos obtenidos –tanto cuantitativos como cualitativos– nos han permitido no sólo definir el perfil y la práctica profesional del traductor e intérprete en los servicios públicos de Cataluña, sino también obtener una gran cantidad de información objetiva sobre las necesidades y las preferencias de los usuarios y proveedores de los servicios públicos: con qué tipo de dificultades comunicativas suelen enfrentarse, qué tipo de mediación prefieren unos y otros, cuáles son las lenguas extranjeras más requeridas, qué particularidades presenta cada ámbito de actuación, etc.

Palabras clave: traducción, interpretación, mediación, inmigración, servicios públicos, formación

Abstract

The aim of the present study is to publish the principal objectives, methodology and results of the project *Translation and Immigration: the training of public service translators and interpreters, new solutions for new scenarios*. The overall objective of the project, which was carried out during the period 2009 -2010, was to assemble and analyze a significant corpus of empirical data on the situation of Public Service Interpreting and Translating in Catalonia from the perspective of the three agents participating in the communicative interaction: a) the mediator-translator-interpreter, b) the public services end-user and c) the front-line public services provider. From the data obtained –both quantitative and qualitative– we were able not only to define the professional profile and practice of the public services translator and interpreter in Catalonia, but also to obtain a large quantity of objective information about the needs and preferences of the end-users and providers of public services: what sort of difficulties do they encounter in their communication exchanges; what sort of mediation do the two groups prefer; which foreign languages are most in demand; what are the specific characteristics involved in each field of intervention, etc.

Keywords: translation, interpretation, mediation, immigration, public services, training

Résumé

L'étude que nous présentons ici a pour but de diffuser les objectives, la méthodologie et les principaux résultats du projet *Traduction et Immigration: la formation des traducteurs et des interprètes pour le Service Public, des solutions neuves pour des réalités nouvelles*. L'objectif général de ce projet, réalisé entre 2009 et 2010, était de rassembler et d'analyser un corpus significatif de données empiriques à propos de la situation de la Traduction et Interprétation pour le Service Public en Catalogne, du point de vue des trois intervenants de l'interaction communicative: a) les médiateurs – traducteurs – interprètes, b) les usagers du service public, c) les prestataires de services. Les données obtenues (tant sur le plan qualitatif que quantitatif) nous ont permis d'une part de définir le profil et la pratique professionnelle du traducteur et interprète pour les administrations publiques de Catalogne, et d'autre part d'obtenir une grande quantité d'information objective sur les besoins et les préférences des usagers comme des prestataires de services publics: quelles sont les difficultés de communication auxquelles ils font le plus souvent face; quel type de médiation préfèrent les uns et les autres; quelles sont les langues étrangères les plus demandées; quelles particularités présente chaque secteur d'activité, etc.

Mots-clé: traduction, interprétation, médiation, immigration, service public, administration, formation