

MAPA DE SITUACIÓN DE LA TRADUCCIÓN/INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA Y LA REGIÓN DE MURCIA¹

DORA SALES SALVADOR

Universidad Jaume I de Castellón

Grupo CRIT

RESUMEN. *Como está sucediendo en el resto del país, el entramado social de la Comunidad Valenciana (Castellón, Valencia y Alicante) y la región de Murcia está en plena ebullición por la incorporación de ciudadanos de diversos países, que traen consigo sus propias culturas e idiomas. Su presencia en nuestra realidad cotidiana conlleva nuevas necesidades de interacción comunicativa, tanto interlingüística como intercultural, ante las cuales es preciso llevar a cabo acciones sociales y formativas. En este orden de cosas, para abordar la actualidad y los avances de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en España, nuestro propósito se centra en describir el estado de la cuestión en gran parte de la zona mediterránea, dar cuenta de los nuevos retos que plantea la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en estas comunidades, desde la interrelación entre la universidad y la sociedad, las administraciones y las necesidades, los proyectos y las actuaciones.*

PALABRAS CLAVE: *estado de la cuestión, mediación intercultural, traducción e interpretación en los servicios públicos, Comunidad Valenciana, Murcia.*

ABSTRACT. *As is happening in the rest of Spain, the social fabric of the two regions examined (1 - the Comunidad Valenciana, consisting of the provinces of Castellón, Valencia and Alicante; 2) the Murcia region) is undergoing major transformations with the integration of citizens from various other countries who bring with them their own languages and cultures. Their presence in our daily lives is giving rise to new needs in terms of communicative interaction, both interlinguistic and intercultural, in view of which new social and educational initiatives are required. In this context and in order to offer an overview of the current development of translation/interpretation in the public services and intercultural mediation in Spain, we describe the state of the art in a wide swathe of the Mediterranean coastal area, and examine the new challenges arising for translation/interpretation in the public services and intercultural mediation in the two regions concerned, from a viewpoint stressing the interrelation of university and society, administrations and needs, and projects and actions.*

KEYWORDS: *state of the art, intercultural mediation, translation and interpretation in the public services, Comunidad Valenciana, Murcia.*

Para la Cátedra de Derecho Penal:

En 1986, un diputado mexicano visitó la cárcel de Cerro Hueco, en Chiapas. Allí encontró a un indio tzotzil, que había degollado a su padre y había sido condenado a treinta años de prisión. Pero el diputado descubrió que el difunto padre llevaba tortillas y frijoles, cada mediodía, a su hijo encarcelado. Aquel preso tzotzil había sido interrogado y juzgado en lengua castellana, que él entendía poco o nada, y con ayuda de una buena paliza había confesado ser el autor de una cosa llamada parricidio.

Eduardo Galeano (1998: 49)

INTRODUCCIÓN

El sábado 13 de noviembre de 2004, en las noticias del mediodía de Antena 3 uno de los asuntos tratados y destacados desde los titulares fue la creciente necesidad de intérpretes de árabe (sólo se mencionó esta lengua) en hospitales, juzgados y policía. La demanda de intérpretes o mediadores interlingüísticos fue noticia. Una trabajadora social del Hospital Clínico de Madrid aparecía en pantalla para explicar que en muchas ocasiones se emplea la mímica para tratar con los pacientes que no hablan castellano, o que llaman a un amigo o familiar que sí lo habla. Sólo en casos extremos se recurre a un intérprete. La periodista que presentaba el informativo resumió la precaria actualidad de la interpretación en servicios públicos en una frase contundente: «mientras tanto, se improvisa».

Este trabajo, a modo de informe preliminar, hace acopio del presente de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos de la Comunidad Valenciana y la región de Murcia, haciendo hincapié en las iniciativas puestas en marcha y, sobre todo, en las muchas carencias que existen en el ámbito. Con esta intención descriptiva, abordaremos la situación en la Comunidad Valenciana y la región de Murcia, los retos que se plantean y las posibles soluciones ante los mismos, así como la relación entre la universidad y la realidad social, con vistas a la formación y profesionalización de quienes sirven de enlace interlingüístico e intercultural entre los servicios públicos y la población inmigrante.

INMIGRACIÓN: SOCIEDADES MUTABLES

De país a país/ el exilio/ es un río/ ciego./ Vagan por las calles/ no aprendieron todavía el idioma/ nuevo/ escriben cartas/ que no mandan/ un año/ les parece/ mucho tiempo.

Cristina Peri Rossi (2003: 25)

La presencia de inmigrantes en España vive un incremento reciente que es muy difícil de cuantificar, pues las cifras son inciertas. En concreto en la Comunidad Valenciana y la región de Murcia puede hablarse de grupos inmigrantes sobre todo proceden-

tes del Magreb (fundamentalmente marroquíes, que de hecho constituyen la comunidad inmigrante más numerosa en España), sin olvidar que en los últimos años ha incrementado de forma notable la inmigración procedente de los países subsaharianos (eg. Senegal, Gambia, Nigeria, Ghana), Sur y Centro América (en especial Ecuador y Perú) y los países de Europa del Este (sobre todo Rumanía).

Según el Anuario Estadístico de Extranjería 2003, editado en versión electrónica por la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, Dirección General de Integración de los Inmigrantes, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (URL: http://dgei.mir.es/es/general/DatosEstadisticos_index.html), el más reciente de los disponibles en estos momentos desde fuentes oficiales, tras las provincias de Cataluña, Madrid y Andalucía, la Comunidad Valenciana (seguida de Canarias y Murcia) es la que registra mayores índices de presencia de población inmigrante.

Como parte del Proyecto Accord, realizado en el marco de la Iniciativa Comunitaria Equal entre enero de 2002 y diciembre de 2004, diversas instituciones públicas, ONGs e investigadores universitarios llevaron a cabo un estudio sobre la inmigración y los recursos destinados a la población que llega, concretamente en zonas del interior de Castellón (Calvet Mojón, 2004). El estudio también aporta datos estadísticos sobre inmigración en toda la Comunidad Valenciana, de modo que para poner números ilustrativos (aunque sabemos que es complejo apuntar cifras exactas), estamos hablando de acerca de 115.904 inmigrantes en la provincia de Alicante, 43.789 en la de Castellón y 39.826 en la de Valencia, en el año 2003. Seguramente son muchos, muchas, más.

Los inmigrantes llegan y de muy diversas maneras comienzan a relacionarse con la sociedad que les rodea, y de forma inevitable en algún momento u otro se ven en la necesidad de comunicarse con personal de los servicios públicos. En estas situaciones, la problemática más acuciante es en numerosos casos la lingüística. Quienes vienen de fuera se esfuerzan por aprender el idioma, pues de ello en muchas ocasiones depende su futuro de vida en este país, pero no podemos olvidar que, como comenta González Pérez (1995: 154), refiriéndose en concreto a los inmigrantes marroquíes en la provincia de Castellón, aunque podría aplicarse también a otros grupos inmigrantes: «En general existe una sobrevaloración del conocimiento real del castellano, sobre todo en la habilidad de comprensión». En otras palabras, en muchas ocasiones se cree que la capacidad lingüística es mayor de la que en realidad poseen los inmigrantes, o, todo lo contrario, ésta ni siquiera es tenida en cuenta. Algunos funcionarios de servicios públicos con quienes nos hemos entrevistado opinan que «sí, si te entienden, se les nota en la cara». Otros dudan y se preguntan: «nunca sé si realmente han comprendido lo que les he dicho, creo que les da miedo hacer ver que no te entienden».² En todo caso, la diversidad de lenguas implicadas y el desconocimiento del castellano (y del valenciano, sin olvidar ni obviar el bilingüismo de la Comunidad Valenciana) es un aspecto de primer orden en las relaciones cotidianas entre la población inmigrante y los servicios públicos.

Al tiempo, es importante recalcar que lo que se está poniendo en contacto no son sólo lenguas sino culturas, maneras de percibir, comunicarnos, relacionarnos, pensarnos. Las diferencias no son en ningún caso meramente interlingüísticas sino, ante todo, inter-

culturales. De ahí que no sólo estemos hablando de traducción/interpretación, sino también de mediación intercultural. Con todo, este mapa trata de mediación y traducción/interpretación sin el propósito de definir los límites entre ambos perfiles de actuación, pues de hecho esto constituye un debate abierto que sin duda supone una reflexión de mayor alcance.³

SITUACIÓN DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y LA TRADUCCIÓN/ INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA Y LA REGIÓN DE MURCIA: REALIDAD Y RETOS

Si no hay respuestas, discutamos las preguntas, y también las tácticas con que los políticos hacen como si las contestaran. (...) es clave cómo legitiman los gobiernos no sólo lo que hacen sino lo que dejan de hacer.

Néstor García Canclini (2004: 210)

Entender y ser entendido es un derecho, no un privilegio. Sin embargo, hoy por hoy cabe hablar de la falta de reconocimiento de la profesión de mediador o intérprete en servicios públicos, el uso (y abuso) de intérpretes no profesionales, y, en este sentido, la potencial indefensión de comunidades inmigrantes por la falta de un servicio adecuado de interpretación (véanse los estados de la cuestión de Martín 2003, y Valero 2001, 2003a, 2003b, 2003c, 2004). Poniendo esta realidad en palabras de Valero y Martín:

(...) en España, al igual que ocurre en otros países del sur de Europa y a diferencia de países como Suecia, Inglaterra, Australia, Canadá o EEUU, la T/ISSPP no se ha profesionalizado aún y es prácticamente ignorada. (Valero, 2003a: XII)

(...) 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. (Martín, 2000: 212)

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.

COMUNIDAD VALENCIANA

En nuestro país algunas comunidades autónomas han reconocido la necesidad de la presencia del mediador intercultural, y por lo tanto se han creado puestos de trabajo con un perfil delimitado, contando con el mediador intercultural en colegios, hospitales, centros municipales de los servicios sociales y otros organismos. Entre estas comunidades están Cataluña, País Vasco y Andalucía. No obstante, las autoridades de la Comuni-

dad Valenciana todavía no han actuado de forma evidente en torno a la necesidad de la mediación intercultural. Así:

En primer lugar, hay que tener presente que en nuestra comunidad [Comunidad Valenciana] no existen apenas servicios ni personas formadas en estas materias, a comparación de otros países y comunidades autónomas. Por lo que las iniciativas son pocas y, como sucede en la mayoría de las ocasiones, han sido las organizaciones sociales/sindicales quienes han prestado de forma voluntaria, no reconocida y no remunerada, personas que han realizado tareas de mediación e interpretación. (Amelia Petit, Associació Dones per la Diversitat i la Pau, comunicación personal 13 de enero de 2005).

De este modo, lo que tendría que ser un derecho del usuario (derecho a entender y hacerse entender, recogido en la Declaración de los Derechos Humanos y en la Constitución Española) se está convirtiendo en un acto de voluntarismo, un favor, un arreglo circunstancial pero no coyuntural.

Desde el Servei d'Assessorament Lingüístic i Traducció de la Generalitat Valenciana (comunicación personal, 17 de septiembre de 2004), Xavier Gállego, uno de los técnicos de promoción lingüística (funcionarios públicos) nos contaba que sólo trabajan en la combinación lingüística castellano-valenciano, y ellos mismos son los primeros en constatar que se requieren trabajadores en lenguas de inmigración. Aseguran que el servicio para proporcionar intérpretes en los servicios públicos de la Comunidad Valenciana en lenguas extranjeras no está regulado, no está protocolizado, y que no saben cómo se solventan las necesidades, aunque imaginan que sobre la base de la buena voluntad de los implicados y la ayuda de voluntarios, lo que es totalmente cierto. En numerosas ocasiones les han hecho consultas desde la Conselleria de Sanidad relativas a términos o cuestiones lingüísticas muy básicas, y ellos han recalado en todo momento que el servicio tendría que ampliarse a lenguas que constituyen una necesidad, sobre todo el árabe, puesto que nunca han sido capaces de ayudar ante tales demandas. Todo ello a pesar de que el *Plan Valenciano de la Inmigración 2004-2007* hace constar la necesidad de proporcionar un servicio gratuito de interpretación a la población inmigrante de la Comunidad Valenciana en el ámbito de los servicios públicos.

En este punto hemos de resaltar que de 1998 a 2001 existía de hecho un Servicio de Atención al Inmigrante de la Generalitat Valenciana, dependiente de la Conselleria de Bienestar Social. Este servicio, que diversos profesionales de la sanidad pública con los que hemos hablado recuerdan bien, desarrollaba tareas de mediación/interpretación por toda la comunidad, y mucha interpretación telefónica que solucionaba con rapidez diversos temas. El servicio se cerró sin previo aviso en diciembre de 2001. Quienes trabajaban en él denunciaron a la Administración por despido improcedente y han ganado el contencioso. La traductora-mediadora de árabe y francés de este servicio, Saloua Laghrich (2004), resume como sigue las características y funciones del mismo:

Nuestra área de traducción y mediación intercultural (éramos dos personas, una compañera para las personas de habla rusa, búlgara, y algún idioma de los

antiguos países del éste, y yo para los magrebíes y los subsaharianos de habla francesa) era transversal, se cruzaba con todas las demás, tenía que estar presente con el médico del servicio, con la trabajadora social, con el gestor laboral y con el abogado, especialista en la Ley de Extranjería.

(...)

Tenía tres líneas de actuación:

1/Atención telefónica como mediadora intercultural entre inmigrantes y organismos públicos y ONGs.

2/Atención directa dentro del servicio.

3/Actuación fuera del servicio a petición de los organismos públicos y a veces privados, lo que denominábamos salida laboral de mediación.

Desde una ONG muy activa en cuanto a la atención a los inmigrantes, Cruz Roja, Mamen Torres –responsable del Departamento de Intervención Social y Empleo de Cruz Roja Castellón– nos explicaba (comunicación personal, 8 de octubre de 2004) que hoy por hoy quienes se encargan de interpretar son voluntarios o inmigrantes que han sido usuarios de los servicios públicos, es decir, voluntarios de Cruz Roja. De hecho, a esta ONG han llamado solicitando ayuda para interpretar desde muchos centros públicos: Centro Mujer 24 H., la policía, hospitales y colegios. La situación se sostiene sobre el voluntariado.

Torres destaca que, en su opinión, es muy importante tener en cuenta que lo que se requiere es una traducción/interpretación como mediación no sólo interlingüística sino sobre todo intercultural, pues los mayores problemas se producen por el desconocimiento de las culturas de origen de los inmigrantes y los tópicos que circulan en muchas ocasiones, que crean situaciones incómodas e incluso a veces ofensivas para los ciudadanos de otras culturas. En todo caso, Torres también opina que si se han cometido errores ha sido por desconocimiento, pues hay voluntad e interés para que las cosas funcionen, pero hay mucha inexperiencia y falta concienciar a la administración pública para que ponga medios. Para ello, hay que coordinar profesionalmente la cadena del voluntariado que hoy por hoy es el sector que está sosteniendo esta situación, de forma que la Administración se dé cuenta de la necesidad.

En este sentido, en Cruz Roja-Castellón se ha puesto en marcha (17 de diciembre de 2004/16 de diciembre de 2005), en colaboración con el SERVEF (Servicio Valenciano de Empleo y Formación), un taller de empleo titulado «Acercando culturas» (en virtud del cual el alumnado se forma para adquirir el perfil profesional) que al tiempo constituye un proyecto piloto para la formación en mediación intercultural. La selección del alumnado ha pretendido conformar un grupo diverso y plural a tono con la realidad intercultural cotidiana. Se trata en concreto de 10 personas (9 mujeres y 1 hombre), de nacionalidades que representan las características de la población inmigrante en la provincia de Castellón: Rumania (3), Marruecos (2), Colombia (2), Uruguay (1), España (1), Senegal (1).

Los resultados de este taller de empleo y formación han sido sin duda positivos, y como muestra de ello cabe destacar la puesta en marcha en Castellón de la Asociación

Mediamundi (mail de contacto: mediacioninterculturalcs@yahoo.es), creada por el grupo de mediadores (casi todas mediadoras) interculturales que se agruparon y se formaron en dicho taller. Al tiempo, en el marco del I Festival Intercultural de Castellón, se han celebrado recientemente las I Jornadas de Mediación Intercultural (14 y 16 de diciembre de 2005), organizadas por Cruz Roja y el Ayuntamiento de Castellón, con la participación de representantes de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Castellón, Cruz Roja Castellón, SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural del Ayuntamiento de Madrid), grupo de investigación CRIT de la Universidad Jaume I de Castellón, Asociación de Mediadores Interculturales Mediamundi, ICAV (Ilustre Colegio de Abogados de Valencia), Servicio de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Barcelona, Servicio de Mediación Intercultural de Médicos del Mundo Comunidad Valenciana, y la Asociación de Mediadores Interculturales de Granada.

Pasando al ámbito educativo, como resume Amelia Petit, en lo relativo a la Comunidad Valenciana, existe una Oficina de Acogida al alumnado inmigrante, que se supone que incluye la intervención de un mediador. Desde la Conselleria de Educación se han editado y traducido folletos informativos a algunas lenguas de inmigración para ofrecer información sobre el tema de la educación, como comentaremos más adelante, y en algunos municipios se han contratado mediadores culturales en centros escolares.

De hecho, en las Conclusiones del I Congreso Internacional Educación e Inmigración, auspiciado por la Conselleria de Cultura, Educación y Deportes de la Generalitat Valenciana (URL: <http://www.cei-cv.org/>), se enfatiza el interés de la administración por fomentar el respeto y la convivencia intercultural, el aprendizaje de lenguas extranjeras por parte del alumnado nativo y del castellano y/o el valenciano por parte del inmigrante. No obstante, en este terreno lo fundamental es pasar de las palabras a los hechos, de las declaraciones de intenciones a las acciones palpables. Y esto todavía está por verse de forma organizada en el ámbito educativo de la Comunidad Valenciana.

En lo relativo a la vivienda, la Conselleria de Territorio y Vivienda, creó una Agencia Valenciana de alquiler, que entre sus objetivos incluye la mediación. Pero la realidad es distinta, porque entre otras cosas en su equipo de trabajo no han incorporado personas traductoras e intérpretes con objeto de facilitar la comunicación con la población inmigrada. De hecho, como explica Amelia Petit (comunicación personal, 13 de enero de 2005):

En Valencia capital existe un servicio complementario a los centros municipales de servicios sociales denominado Centro de Atención a la Inmigración- CAI, dependiente del Ayuntamiento (...). Pese a que ha incorporado varios servicios denominados mediación, la realidad es otra. A mi parecer tal y como sucede en algunos Organismos Públicos, como el ya citado de la vivienda solidaria, entre otros, la Administración ha incorporado en su lenguaje y en algunos servicios la palabra mediación por modismo, sin saber realmente de lo que se trata.

En esta línea, Ángel López Francés (comunicación personal, 3 de diciembre de 2004), Coordinador Jefe de Negociados de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castellón, nos contaba que acogándose a unas convocatorias del Ministerio de Trabajo y

Asuntos Sociales, el Ayuntamiento contrató durante una temporada servicios de traducción e interpretación. El problema, no obstante, es que se contrató a traductores titulados pero que sólo tenían como lenguas de trabajo el inglés y el francés, que en ocasiones se quedaban cortos cuando las demandas en la zona apuntan mayoritariamente hacia el árabe y el rumano.

Desde este mismo Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castellón, dentro del Proyecto de Integración de Inmigrantes, y en virtud de los contratos de Salario Joven que convoca la Generalitat Valenciana, se dispuso por unos meses de un servicio de mediación entre lenguas, en inglés, francés, árabe y alemán. No obstante, este servicio sólo ha estado disponible desde el 2 de agosto de 2004 hasta el 25 de marzo de 2005. Noelia Parra Mata, la traductora de árabe de este servicio (comunicación personal, 7 de febrero de 2005), nos decía que ha recibido solicitudes de ayuda desde el Hospital General de Castellón y desde algunos otros centros públicos, como el Gabinete de la Mujer, que le solicitó la traducción al árabe de unos trípticos informativos. Con todo, y sin negar la utilidad del servicio, el hecho de que naciese ya con fecha de caducidad, sólo para unos meses, ha sido un mero parche ante las necesidades constantes.

Tras ganar un concurso público, toda la interpretación judicial y traducción jurídica de la Generalitat Valenciana está a cargo de la empresa Newroz S.L., que se constituyó en el año 1992 y ofrece servicios en todos los idiomas europeos, más árabe y chino, siendo el árabe y el rumano las lenguas con mayor demanda. En este ámbito, Laura Batrineanu (comunicación personal, 10 de noviembre de 2004), que desde el año 2002 trabaja en esta empresa como intérprete de rumano en juzgados de toda la Comunidad Valenciana, apunta como aspecto a destacar la necesidad de formar al personal de los servicios públicos, judiciales, en este caso (eg. jueces, secretarios de juzgado, etc.), a la hora de trabajar con intérpretes. En muchas ocasiones, el desconocimiento de estos profesionales ante la situación a tres bandas que crea la interpretación de enlace dificulta en cierta manera la labor de otros profesionales: los intérpretes.

Sobre el ámbito policial, Javier Heredero (comunicación personal, 26 de noviembre de 2004), Secretario General de la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Castellón, nos contaba que la administración no se ha ido preocupando por las necesidades lingüísticas e interculturales que se iban produciendo en las comisarías en los últimos años con la llegada de inmigrantes, y que en este sentido «estamos descentralizados». Las mayores demandas lingüísticas se refieren al rumano y al árabe, y en mucha menor medida, inglés y francés. La Asociación de Inmigrantes de Países del Este en Castellón colabora con la policía en lo que al rumano se refiere, pero como nos explicaba Heredero las carencias son muchas y en numerosas ocasiones, ante la falta de quien pueda ayudarles, derivan a los detenidos a los juzgados, que sí cuentan con un servicio de interpretación.

Desde la Jefatura Superior de Policía de Valencia, José Luis Debon, Jefe de Personal (comunicación personal, 3 de febrero de 2005), explicaba que ante las necesidades de traducción e interpretación que se generan en el ámbito policial de Valencia, la Jefatura Superior cuenta con dos intérpretes fijos (contratados) de árabe, que junto con idiomas de países del Este y, en menor medida, el inglés, son las lenguas que presentan

mayor demanda. Y en conjunto, para Valencia y provincia, cuentan con cuatro o cinco intérpretes contratados (el número varía porque se refuerza el servicio en la «operación verano»), para francés, inglés, árabe y lenguas del Este (rumano y ruso). La Jefatura Superior en Madrid les manda la autorización para contratar y desde la sede de Valencia se solicitan trabajadores al INEM. Como requisito para la contratación se exige la titulación oficial en el idioma requerido en el perfil de la plaza. Las funciones desempeñadas por estos traductores contratados, a quienes, como vemos, sólo se les pide que acrediten formación en la lengua, no en traducción e interpretación, van desde la interpretación en conversaciones cara a cara hasta la traducción de materiales escritos y la transcripción-traducción de escuchas policiales. Como los traductores fijos contratados para todo el año no cubren las necesidades, en ocasiones se recurre a los servicios de empresas de traducción o traductores autónomos, a quienes se paga por horas.

Desde la Comisaría de Policía de Alicante, Belén Santamaría, del Negociado de Personal (comunicación personal, 4 de febrero de 2005), describía que la comisaría cuenta con cinco traductores-intérpretes en plantilla, para inglés, árabe y ruso, fundamentalmente. Para la temporada alta de verano, en caso de necesitar servicios de alguna lengua que no disponen con los traductores de plantilla, se recurre a servicios de empresas o autónomos, por horas. Con todo, Santamaría reconoce que a pesar de contar con traductores fijos necesitarían más, pues en numerosas ocasiones se ven desbordados.

En este panorama de servicios públicos cabe destacar que el ámbito sanitario es el que se encuentra más desprotegido. Centrémonos un poco más detenidamente en este punto.

Como viene siendo habitual en otros sectores de los servicios públicos, en muchos casos son asociaciones de inmigrantes las que se encargan en el contexto sanitario de atender las necesidades de mediación y traducción e interpretación que surgen, pero cabe recalcar, una vez más, que esta tarea se realiza de forma voluntaria y sin formación.

Desde el Hospital Provincial de Castellón, en conversación con el Dr. Miguel Llorens, Director Económico (comunicación personal, 10 de diciembre de 2004), éste nos explicaba que la labor de interpretación/mediación interlingüística está en manos del voluntariado, y que los inmigrantes, conociendo la situación, suelen acudir al hospital acompañados por algún familiar o amigo que habla el castellano de forma más o menos competente. No obstante, en este centro se han registrado casos problemáticos en el área de psiquiatría, con pacientes inmigrantes (especialmente magrebíes y rumanos) que no tienen a nadie que les acompañe, y que a su patología suman el desconocimiento del idioma, el miedo a lo desconocido y la soledad.

En conversación con Inmaculada Navarro (comunicación personal, 28 de diciembre de 2004), trabajadora social del Hospital General de Castellón, se insistía sobre lo que es la tónica en la Comunidad Valenciana: la situación se sostiene sobre la disposición de voluntarios y a través de asociaciones de inmigrantes. Apunta también que en esta constante improvisación se ha acudido incluso a solicitar ayuda a pacientes de otras habitaciones, y en algún caso aislado a celadores, enfermeras o médicos que hablan algún idioma.

De hecho, por la existencia de personal médico y administrativo de origen extranjero, que en momentos concretos es utilizado como enlace lingüístico, en algunos servicios públicos sanitarios (eg. Hospital La Magdalena, en Castellón. Comunicación personal con la trabajadora social del centro, Carmen Barceló, 7 de enero de 2005) nunca han recurrido a nadie, solventando las necesidades de forma un tanto improvisada con el propio personal del centro.

Para el caso de los inmigrantes arabo hablantes, Inmaculada Navarro apunta que desde el Hospital General se ha recurrido a la Asociación Islámica de Valencia, desde donde se ha desplazado en ocasiones alguna persona para dar apoyo interlingüístico e intercultural. Asimismo recalca que han acudido en muchas situaciones al Consulado en Valencia o incluso en Madrid del país de origen del inmigrante, desde donde se ha prestado servicio de interpretación telefónica. Esta misma situación es la que se da en otros hospitales y centros de salud, de Valencia, Alicante y Castellón.

Por ejemplo, en el Hospital General de Valencia la trabajadora social Teresa Mellaño nos contaba (comunicación personal, 19 de enero de 2005) que recurren a ONGs, consulados, etc., pues han solicitado reiteradamente que se les proporcione un servicio, sin éxito. En estos mismos términos se expresa Sara García, trabajadora social del Hospital Universitario Dr. Peset (comunicación personal, 25 de enero de 2005), quien apunta a que casi siempre recurren al voluntariado de Cruz Roja.

No obstante, en el Hospital La Fe, Blanca Olivas, trabajadora social de la sección de maternidad (comunicación personal, 25 de enero de 2005) nos cuenta que, ante la enorme necesidad cotidiana de atención a pacientes inmigrantes, este hospital sí recurre a un servicio concertado de traducción, en circunstancias extremas, siempre que no quede más remedio. Se trata de una empresa (Newroz, la misma que trabaja en el ámbito judicial de la Comunidad Valenciana). A este servicio se le paga por horas de actuación. Olivas además nos relataba que los anestesiólogos han solicitado encarecidamente a Dirección que se traduzca al árabe, varias lenguas africanas y otras de países del Este de Europa algunos consentimientos (eg. relativos a la epidural) que las pacientes tienen que firmar.

En el Hospital Clínico Universitario de Valencia, el trabajador social Nacho Rubio (comunicación personal, 25 de enero de 2005) nos explica que ante la necesidad creciente este centro también cuenta con un servicio subcontratado de traducción, que ganó la empresa Astra (radicada en Valencia y Gandía) tras concurso público. Antes de contratar a esta empresa, que proporciona servicio en cualquier lengua que el hospital requiera en un momento dado, el centro se movía en los mismos parámetros que hemos comentado: voluntariado, ONGs, etc. Cabe destacar, con todo, que tanto en el Hospital La Fe como en el Clínico Universitario los traductores/intérpretes de estas empresas subcontratadas no están en el hospital como un trabajador más del centro, sino que acuden cuando se plantea la necesidad. En ocasiones la ralentización del servicio (por el desplazamiento por parte del enlace) ha ocasionado problemas, según relatan los trabajadores sociales.

También existen servicios de traducción e interpretación en algunos hospitales públicos de Alicante, donde cabe destacar que el Hospital General Universitario se beneficia de un convenio firmado entre la Consellería de Sanidad y la Universidad de Alicante desde el

curso 2003-2004, gracias al cual el alumnado de Traducción e Interpretación de la universidad (lenguas: inglés, francés y alemán), ha hecho prácticas en el hospital, siguiendo un protocolo fijado por el convenio (URL: <http://www.ua.es/personal/iliescu/practicas/>). Este programa también está presente en el Hospital de San Juan, Elche y La Vila.

En líneas generales, no obstante, los hospitales públicos de la Comunidad Valenciana reconocen no tener ningún material médico (eg. consentimientos, informaciones, etc.) traducido. Si un paciente que no habla el castellano (o los familiares, según el estado del paciente) tiene que firmar algo, el voluntario (casi siempre un miembro de la familia del paciente que le acompaña, un amigo, un voluntario de alguna ONG, es decir, no una persona formada en traducción/interpretación) traduce oralmente (a la vista) el contenido del texto. El problema, evidente, es que quien realiza esta función de enlace en muchas ocasiones no tiene la suficiente competencia en castellano, y en casi ningún caso entiende realmente las implicaciones de lo que lee.

El Secretario Territorial en Castellón de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, Enric Forner (comunicación personal, 12 de noviembre de 2004), explica que la estructura de la Conselleria de Sanidad es compleja, multidimensional, y que los hospitales, al ser autónomos, pueden buscar vías propias para solventar sus necesidades de mediación y/o traducción/interpretación. De forma evidente, dejar que la solución recaiga en manos de los hospitales, y por hablar claramente, que estas soluciones dependan de sus presupuestos, supone una carga añadida a estos centros, que ya tienen sus otras urgencias y prioridades en cuanto a material y personal. Por ello desde las direcciones hospitalarias consideran que quien tendría que poner medios en primera instancia es la Conselleria, de forma estructural en el ámbito de toda la Comunidad.

Hoy por hoy existe la necesidad palpable de la mediación/interpretación en ámbitos como ginecología/obstetricia, salud mental, pediatría y urgencias, fundamentalmente. La situación se sostiene sobre el voluntariado, pero una administración pública tiene que darse cuenta de que es preciso asumir la responsabilidad que tiene como tal.

Cabe hablar, como estamos viendo, de muchas intenciones sobre el papel, pero pocas iniciativas y acciones reales. Una de las pocas constatadas es la puesta en marcha por el Ayuntamiento de Alicante, dentro de su programa de inserción. Mediante un convenio con la Fundación Alicante Acoge, desde el Ayuntamiento de Alicante se oferta un Servicio de Mediación Lingüística desde el año 2003 (*En acción*, 2003, nº 3, p. 4), en ruso, árabe, francés y alemán. El convenio se plantea la posibilidad de colaborar también en la traducción de materiales, e incluye un servicio de interpretación telefónica los sábados por la mañana.

Otra de las iniciativas que cabe mencionar nos lleva a Gandía, donde existe el Centre Intercultural Safor-Valldigna, dependiente de la Mancomunitat de Municipis de la Safor. De hecho, este *Centre Intercultural de la Mancomunitat*, que en principio era parte del proyecto Equal financiado por la Comunidad Europea, sigue en funcionamiento dada la necesidad de la zona y el buen desarrollo que ha tenido, como nos explica Sandra Luz Souto (comunicación personal, 18 y 19 de enero de 2005), una de las tres mediadoras que trabajan en el servicio. Actualmente el centro cuenta con tres mediado-

ras interculturales: una de origen marroquí, otra búlgara y una tercera argentina-española. Además de las mediadoras, colaboran una técnica y una psicóloga. En el marco de los diversos servicios que ofrece el centro, siempre en relación con la interculturalidad, se da el de traducción/interpretación y mediación. Como nos contaba Sandra Souto, hasta la fecha se ha requerido la intervención de alguna trabajadora por parte de centros educativos y ayuntamientos. El Proyecto Equal del que dependía el centro finalizó el 30 de diciembre de 2004 y por el momento no se sabe con exactitud de quién dependerá, aunque lo más probable es que tome parte el Ayuntamiento de Gandía. Es decir, el centro continúa en marcha pero rodeado de incertidumbre.

Otro foco relevante en este sentido es el Centro de Comunicación y Servicios Interculturales de Torrent (Valencia), dependiente de la Mancomunitat de Municipis de la Horta Sud, donde realizan una labor importante de atención a la población inmigrante, ofreciendo servicios de mediación y traducción/interpretación sobre todo en árabe y francés.

Una última cala en las iniciativas puestas en marcha nos lleva hasta Alicante, donde desde agosto de 2005 funciona un Servicio de Mediación Intercultural desarrollado desde Médicos del Mundo, en virtud de un contrato firmado con el Ayuntamiento de Alicante. Como explica Albert Mora (Médicos del Mundo, Comunidad Valenciana), desde el servicio se proporciona información, acompañamiento y mediación lingüística y cultural a los usuarios inmigrantes que lo requieran, y al tiempo se proporciona también apoyo a los servicios sociales que atienden a colectivos inmigrantes. El equipo del servicio está compuesto por una mediadora coordinadora, dos mediadoras interculturales (una colombiana y una marroquí), una mediadora lingüística que trabaja con los idiomas ruso y polaco, y una trabajadora social (Albert Mora, comunicación en las I Jornadas de Mediación Intercultural, Castellón, 16 de diciembre de 2005).

Algunas iniciativas, realidades, pero sobre todo muchas necesidades que siguen sin ser cubiertas. En definitiva, ante el reto, ineludible, de atender a la demanda de comunicación entre quienes vienen de otros países y quienes trabajan aquí en los servicios públicos, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, concretamente desde la Dirección General de Inmigración, desde el ejercicio 2003 se viene anunciando la creación de unas Agencias denominadas AMICS –*Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social*–, destinadas a facilitar servicios de información y asesoramiento a la población inmigrante. La previsión es que a lo largo de 2005 se pondrán en marcha estas agencias. Así, en el periódico *Comunidad Valenciana Exterior* puede leerse (21 diciembre 2004, pág. 7) que la Consellera de Bienestar Social, Alicia de Miguel, anuncia que en 2005 la Generalitat Valenciana pondrá en marcha, en colaboración con Cruz Roja mediante un convenio entre esta ONG y Bienestar Social, los cinco primeros centros de esta red de agencias, en los municipios de Mislata, Benicarló, Alfás del Pí, Enguera y Burriana, mientras los proyectos presentados por Valencia y Alcoy están en fase de revisión técnica y se espera recibir proyectos de otras ciudades.

REGIÓN DE MURCIA

En cuanto a la Región de Murcia, Laura Campos, de la Junta Directiva de Murcia Acoge, nos contaba (comunicación personal, 17 de noviembre de 2004) que la Consejería de Bienestar Social de la Comunidad de Murcia tiene un convenio estable con Murcia Acoge y le proporciona a esta ONG cierta subvención para sus actividades.

En Murcia Acoge han trabajado la figura del mediador intercultural sobre todo en centros de salud, de hecho organizaron un curso de 30 horas de formación para los trabajadores de los servicios públicos. Los resultados los remitieron a la Consejería para que tuvieran en cuenta las necesidades que se pusieron sobre la mesa. En este sentido, Murcia Acoge desarrolla el Proyecto DIVERSA de Atención a la Diversidad para Profesionales, una iniciativa de sensibilización que pretende formar y sensibilizar a los trabajadores de los servicios públicos a la hora de atender a la población inmigrante.⁴

Un aspecto muy relevante a tener en cuenta es que en todos los servicios públicos con los que Murcia Acoge trata, se solicitan *mediadores*, es decir, cuando llaman desde un servicio solicitando ayuda para que alguien acuda como intérprete siempre remarcan que no sea sólo un traductor/intérprete sino un mediador, pues las interacciones comunicativas entre el personal de los servicios públicos y los pacientes inmigrantes van más allá del idioma, los desajustes se producen incluso hablando el mismo idioma, como comentan algunos sanitarios en referencia, por ejemplo, a población latinoamericana, eg. ecuatorianos. Ésta es la mayor inquietud de los trabajadores de los servicios públicos según los datos recabados desde Murcia Acoge, pues son muy conscientes de que se va solucionando el tema desde el voluntarismo, «vamos parcheando», como dice Laura Campos (comunicación personal, 17 de noviembre de 2004).

Por otra parte, desde la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia se han organizado o promovido varios cursos de formación y/o sensibilización: cursos de promoción de la salud en la población inmigrante. En relación con esto, desde la Consejería de Trabajo y Política Social, en colaboración con el Sindicato Médico CESM de Murcia, tuvo lugar en noviembre de 2004 un curso de «Atención inicial al inmigrante en la consulta de atención primaria», que también demuestra el creciente interés en las particularidades sobre todo interculturales que devienen de la atención sanitaria a población inmigrante. Se han desarrollado cursos parecidos en la provincia de Castellón.

En cuanto a la Policía de Murcia, Carlos García, Secretario General de la Jefatura Superior de Policía de Murcia (comunicación personal, 4 de febrero de 2005), nos explicaba que no cuentan con traductores/intérpretes en plantilla, y que cuando necesitan estos servicios lo que suelen hacer es acudir al juzgado, para que les faciliten a los traductores/intérpretes que trabajan allí (como vimos que sucede frecuentemente en Castellón). También recurren a menudo a traductores autónomos, a quienes pagan por servicio prestado. Al tiempo, en los últimos años, han recurrido a contratar trabajadores por períodos de seis meses a través del INEM. Los contratados por este medio habitualmente han sido extranjeros residentes en nuestro país. Como en la Comunidad Valenciana,

las lenguas más demandadas en Murcia son el árabe, idiomas de países del Este (ruso, rumano) y, en menor medida, el inglés.

En cuanto al ámbito de servicios sanitarios públicos en Murcia, la situación es parecida a la delineada en cuanto a la Comunidad Valenciana (improvisación y voluntariado), pero cabe destacar que en la Guía Informativa de Consultas Externas y la Guía Informativa de Hospitalización del Hospital General Universitario Reina Sofía se anuncia que el centro cuenta con «la figura de un Mediador Intercultural que realiza las funciones de traductor de árabe, francés e inglés» (URLS: <http://www.murciasalud.es/recursos/ficheros/9236-ConsultasExternas.pdf> y <http://www.murciasalud.es/recursos/ficheros/9237-Hopitalizacion.pdf>).

Más destacable nos parece el caso del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca, que se ha contratado un servicio privado de traducción/interpretación, ante la elevada demanda que tenían los usuarios del centro. Otros hospitales de Murcia y Cartagena llaman a Murcia Acoge para pedir asistencia en este sentido, pues desde esta ONG colaboran en funciones de traducción/interpretación voluntarios inmigrantes y últimamente algunos filólogos.

El responsable del servicio de traducción/interpretación contratado por el Hospital Virgen de la Arrixaca, Bassam Hallal Hachem (comunicación personal, 30 de diciembre de 2004), nos explicaba que su empresa –Alhambra Traductores, radicada en Murcia, que co-dirige con Francisco Ignacio Gracia Giménez, traductor jurado del alemán– ganó el concurso público convocado por el hospital hace más de dos años. Se ofrece y se garantiza un servicio 24 horas todos los días del año, en las siguientes lenguas: árabe, francés, inglés, ruso, ucraniano, rumano, lituano, polaco, búlgaro, albanés, italiano, alemán, chino y también en lenguaje de signos. Hallal Hachem confirma que, como en la Comunidad Valenciana, las lenguas de mayor demanda son el árabe y lenguas de países del Este, en especial el rumano. Este mismo servicio se encarga de necesidades de traducción escrita (eg. diagnósticos, consentimientos informados, informaciones sobre anestesia, etc.), de uso interno en el hospital. También ofrecen el mismo servicio 24 horas de interpretación telefónica, servicio que de hecho realizaron gratuitamente en las semanas posteriores a los atentados del 11-M en Madrid. Esta misma empresa se encarga (tras ganar el puesto por concurso público) de la traducción/interpretación en el ámbito jurídico y policial de diversas zonas de Murcia.

MATERIALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS TRADUCIDOS A LENGUAS DE INMIGRACIÓN EN LA COMUNIDAD VALENCIANA Y LA REGIÓN DE MURCIA

En este mapa que estamos trazando nos parece oportuno detenernos en otro de los retos que cada vez es más necesario y que hoy por hoy también se halla en una situación precaria: la traducción de materiales de los servicios públicos a lenguas de inmigración en la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia.

La traducción de materiales dirigidos a la población inmigrante, en sus lenguas, requiere ante todo el despliegue de una sensibilidad cultural adecuada para emprender esta tarea. Como apunta Carmen Valero (2002: 64): «El traductor, de acuerdo con otros practicantes y expertos en el tema, debe ser un mediador socio-cultural que debe entender perfectamente el texto y ser capaz de producir un texto que funcione entre el público». Se necesita además de la sensibilidad cultural, una formación adecuada en lo relativo a conocimientos antropológicos y sociológicos de la comunidad para la que se traduce el material (documentos oficiales, guías, folletos informativos, etc.).

Desde el antiguo Servicio de Atención al Inmigrante de la Generalitat Valenciana se tradujeron muchos documentos de uso interno para diversos servicios públicos, no publicados, sobre todo al árabe y al rumano.

Desde la Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana se han editado recientemente unos folletos denominados *Información práctica para personas inmigrantes*, publicados en castellano y valenciano y traducidos al rumano y árabe, y publicados en edición bilingüe. Estos folletos contienen información sobre el derecho a la atención sanitaria pública, la educación, la vivienda y el trabajo. Se proporcionan datos orientativos generales junto con direcciones y teléfonos de interés.

La Conselleria de Sanitat también ha publicado algunos materiales, controvertidos más que nada. Veamos:

- *Guía de Salud para inmigrantes magrebíes* (2000), en versión bilingüe castellano-árabe. En realidad adapta una previa «Guía de salud para inmigrantes magrebíes de la Comunidad Autónoma de Murcia».⁵

Éste es un texto problemático sobre todo por la no adecuación cultural de ciertos contenidos⁶ (se habla de cómo lavar el prepucio, pág. 10; de la frecuencia recomendada de consumo de embutidos, pág. 24), que además no tiene en cuenta el nivel económico del usuario al que se supone está dirigida. Las críticas que se vertieron hacia la guía de forma inmediata tras su aparición se debieron sobre todo a la falta de respeto del contenido, aunque el texto también presenta errores de traducción y además emplea el árabe clásico, que no todos los hablantes de árabe pueden leer, pues como ya se sabe, una cosa es el árabe hablado (dialectal de cada país o zona arabófona) y otra cosa en el árabe escrito (clásico). Lo relevante es destacar que se protestó con contundencia desde el antiguo Servicio de Atención al Inmigrante de la Generalitat Valenciana y desde diversas ONGs, y por ello se retiró.

- *Guía de vacunaciones para inmigrantes* (2003)

Publicada sólo en castellano, esta guía incluye cuestionarios pre-vacunales para niños/as y adolescentes, en castellano, inglés y francés (pp. 77-79). Se trata de un texto promovido y preparado desde el Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana, que se muestra consciente, desde un principio, de la realidad multilingüe que conlleva la llegada de inmigrantes de diferentes culturas, pero

desde una perspectiva que por simplificadora puede llegar a resultar problemática, pues crea estereotipos que (casi) nunca se corresponden con la realidad. Así, por ejemplo, leemos en la página 34:

Ante la barrera lingüística al tratar con niños de diferentes países se recomienda utilizar los Anexos 5 (Cuestionarios pre-vacunales en castellano, inglés y francés). La mayoría de los inmigrantes adultos procedentes del norte de África tienen como idioma el francés, los procedentes del África Subsahariana tienen conocimientos de este idioma o de inglés (países colonizados por estas dos naciones), los procedentes de países del Este de Europa pueden tener conocimientos de inglés o facilidad para comprender el castellano. Únicamente los procedentes de países de Asia presentan importantes problemas de comprensión y adaptación lingüística.

- Folleto informativo *Asistencia sanitaria a los menores en la Comunidad Valenciana*.

Se ha editado en versión bilingüe en las siguientes combinaciones: valenciano-castellano, árabe-castellano, inglés-castellano, francés-castellano. Sus contenidos son un tanto simplistas, aunque proporciona información básica sobre teléfonos de interés y el derecho a la tarjeta sanitaria.

Desde la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte también se han editado algunos materiales:

- Folleto informativo (2004-05) editado en valenciano, castellano, árabe, francés, inglés, ruso, rumano, chino y alemán.

Contiene datos sobre términos usuales en la educación (una especie de glosario), direcciones y teléfonos de la Oficina de Acogida al Alumnado Inmigrante en Alicante, Castellón y Valencia, orientaciones generales acerca de cómo es la educación en la Comunidad Valenciana, qué estudios corresponden según la edad del menor, cómo se organizan los centros docentes, qué se ha de hacer para inscribir a un niño en el colegio, qué documentos se han de aportar, cuánto dura el curso académico, cuál es el horario de las clases, etc.

- Folletos informativos *Acción Social*.

El Ayuntamiento de Alicante, desde la Concejalía de Acción Social, en colaboración con el Proyecto Equal del Fondo Social Europeo, en el marco de campañas divulgativas de acceso a los diferentes recursos de protección social, ha elaborado folletos que se han publicado en edición multilingüe en castellano, francés, ruso y árabe, sobre regularización, educación, sanidad, codesarrollo, servicios sociales de atención primaria, vivienda, cultura, mujer inmigrante, empleo y asociacionismo. En los folletos se proporciona información básica sobre el tema tratado, y lo rele-

vante es que se aportan direcciones y números de teléfonos de contacto con ONGDs e instituciones vinculadas a ese ámbito concreto.

En lo relativo a la Región de Murcia, cabe destacar que la Consejería de Sanidad ha publicado una *Guía sobre cómo prevenir el SIDA y otras infecciones de transmisión sexual*, traducida al árabe, ruso, inglés y francés, en edición bilingüe castellano-una de estas lenguas. Se trata de un texto sucinto pero clarificador y muy informativo (29 páginas), con explicaciones acerca de la prevención y un listado de direcciones y teléfonos de interés para solicitar información o la prueba del VIH (Véase web de la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <http://www.carm.es/csan/>).

También se ha publicado una *Guía de atención al usuario extranjero*, en castellano, árabe, francés e inglés (URL: <http://www.murciasalud.es/recursos/ficheros/18896guia%20de%20atencion%20al%20usuario%20extranjero.PDF>), bastante completa y concisa, que incluye informaciones, cuestionarios, normativas, instrucciones, consentimientos informados, etc.).

En suma, en este panorama sobre la situación de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia, se constata que la demanda existe y que los profesionales de los servicios públicos son conscientes de ella y valoran las acciones que se ponen en marcha para atender a esta realidad, pero hace falta el apoyo decidido de la administración local y nacional, así como 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 y garantiza la de mediar, pues la del mediador/traductor-intérprete en los servicios públicos es una nueva profesión, que requiere una competencia intercultural especializada.

Es responsabilidad de la Administración prevenir o resolver problemas de los ciudadanos y los residentes en un país. Se trata de poner los medios y reconocer que la figura del mediador-traductor/intérprete en los servicios públicos es necesaria, requiere de formación específica y reconocimiento profesional. Hace falta, en definitiva, una toma de conciencia por parte de la sociedad y las instituciones.

De forma resumida, la situación que hemos venido planteando podría esquematizarse del siguiente modo:

Ámbito de servicio público	Comunidad Valenciana			Murcia
	Valencia	Alicante	Castellón	
Bienestar social	Acciones parciales y discontinuas en el tiempo. Se prevé la creación de las Agencias AMICS - <i>Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social.</i>			Existen varios servicios puestos en marcha desde la Consejería de Trabajo y Política Social, en concreto a través de la Oficina Regional de Atención a la Inmigración (OFRAIN) y convenios con ONG Murcia Acoge.
Educación	Existe una Oficina de Atención al Alumnado Inmigrante, se han editado folletos traducidos a lenguas de inmigración, pero no hay un servicio de mediación y/o interpretación organizado a nivel oficial. La situación depende de las acciones puestas en marcha por cada municipio.			No hay un servicio de mediación y/o interpretación organizado a nivel oficial. La situación depende de las acciones puestas en marcha por cada municipio, en colaboración con ONGs y asociaciones de colectivos inmigrantes.
Sanidad	No existen servicios de mediación intercultural o traducción/interpretación organizados de forma oficial. Para solventar necesidades se improvisa, se recurre a voluntariado, asociaciones y consulados. Sólo en algunos casos se subcontratan empresas de traducción o servicios <i>freelance</i> .			No existen servicios de mediación intercultural o traducción/interpretación organizados de forma oficial. Para solventar necesidades se improvisa, se recurre a voluntariado, asociaciones y consulados. Sólo en algunos casos se subcontratan empresas de traducción o servicios <i>freelance</i> .
Ámbito jurídico	Interpretación a cargo de una empresa privada subcontratada por la Administración mediante concurso público.			Interpretación a cargo de una empresa privada subcontratada por la Administración mediante concurso público.
Policía	Tienen intérpretes en plantilla (contratados), para las lenguas de mayor demanda, y los refuerzan cuando es necesario.	No cuentan con contratos organizados. La situación se sostiene sobre la improvisación, asociaciones de inmigrantes y ONGs.		Interpretación a cargo de una empresa privada subcontratada por la Administración mediante concurso público.

CUADRO 1. Resumen sobre la situación de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos de la Comunidad Valenciana y la región de Murcia.

RELACIÓN UNIVERSIDAD-REALIDAD SOCIAL: NO DAR LA ESPALDA A LA CALLE

“Alfabetizar es concientizar”

Paulo Freire (1970: 11)

Por encima de todo, estamos observando que la situación es precaria y que son muchos los retos que se plantean si la intención es poner remedio a las necesidades, proporcionar soluciones efectivas para todas las partes implicadas.

La mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos son ámbitos emergentes en España, y las figuras profesionales asociadas a ellos aún no están del todo definidas, ni siquiera regularizadas profesionalmente. Hoy por hoy no existe un título oficial de mediador intercultural o traductor/intérprete en los servicios públicos, ni un sistema de formación y acreditación, aunque existen honrosas y pioneras acciones formativas en Alcalá de Henares, Madrid, algunos municipios de Andalucía y Cataluña, y recientemente Castellón.⁷

En la Comunidad Valenciana las Universidades públicas que hoy por hoy cuentan con la Licenciatura en Traducción e Interpretación son tres: la Universidad Jaume I de Castellón, la Universidad de Alicante, y desde el presente curso 2005-2006 la Universidad de Valencia y la Universidad de Murcia.

Por el momento, estas licenciaturas de Traducción e Interpretación no ofrecen formación específica en traducción e interpretación en los servicios públicos. El marco disciplinario que daría cabida a estos contenidos, tal y como están estipulados actualmente los planes de estudios, son las asignaturas de interpretación (simultánea y consecutiva). No obstante, ante la apretada agenda de estas materias el profesorado no puede incidir en esta línea de forma intensiva. En consecuencia, la vía formativa disponible en estos momentos radica ya en las programaciones de tercer ciclo o en cursos complementarios.

Como muestra del interés por esta línea emergente, recientemente han comenzado a ponerse en marcha iniciativas formativas en la Universidad Jaume I, al hilo de la investigación promovida por algunos proyectos y grupos, para lo cual remitimos a la información que proporcionamos en la segunda parte de este monográfico.

Con respecto a la situación en Murcia, vale la pena observar que en el plan de estudios propuesto para la titulación de Traducción e Interpretación aparecen materias optativas tan novedosas como «Lengua de Signos Española», «Inmigración y Mediación Intercultural» o «Variedades Dialectales del Árabe: Marroquí», muy pertinentes en el ámbito que nos ocupa.

De hecho no es de extrañar si pensamos que precisamente en Murcia la Escuela Universitaria de Práctica Social de la Universidad de Murcia organiza un curso de especialista en Mediación Intercultural (120 horas) que ya va por la tercera edición (25 enero-7 abril 2005), y que ofrece una formación teórico-práctica en mediación intercultural desde una perspectiva transversal e interinstitucional, con el propósito de capacitar a los profesionales para la adquisición de habilidades, actitudes y técnicas necesarias para una intervención eficaz. El curso se encuentra enmarcado en el contexto institucio-

nal y estratégico del Plan para la Integración Social de los Inmigrantes de la Región de Murcia (2002-2004), promovido desde la Dirección General de Política Social de la Consejería de Trabajo y Política Social de la Región de Murcia. Murcia Acoge imparte un módulo en este curso.

Se puede observar, al hilo de todas estas actividades, que el interés en el contexto de la formación universitaria existe.⁸ No obstante, cabe destacar que casi todas estas iniciativas mencionadas están siendo puestas en marcha por parte de profesorado implicado en el ámbito de la mediación intercultural y/o la traducción/interpretación en los servicios públicos en lo relativo a sus líneas de investigación. En otras palabras, no se trata de actividades propias de los planes de estudios, reflejo de una concienciación más institucionalizada, sino de acciones que derivan de la investigación o la motivación personal de algunos docentes, y que por tanto suponen un esfuerzo particular de organización en cada caso. Por ello, cabría destacar que la relación universidad-sociedad tendría que ser mayor, más consciente, ante la realidad que se plantea día a día.

Mucho se habla últimamente acerca de que la universidad tiene que atender a necesidades sociales reales, poniendo en liza la dimensión social de la formación universitaria, para dejar de verse como institución que se desgaja del mundo exterior y se acondiciona a su interés en pequeñas parcelas de especialidad. En este sentido, en el nuevo paradigma pedagógico centrado en las competencias y habilidades profesionales y la educación a lo largo de la vida (*lifelong learning*), potenciado desde el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, se destaca que toda la sociedad está sujeta a un proceso permanente de aprendizaje, pues las situaciones evolucionan y se crean nuevos perfiles y necesidades. Precisamente esta dimensión plantea que la universidad tiene que implicarse activamente para colaborar en la construcción de una sociedad más justa y responsable; en otras palabras: «la universidad no puede ser una espectadora desapasionada de acontecimientos, sino un agente activo respecto de las necesidades de la sociedad y de su tiempo» (Vilar, 2002). 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, firme, para trasladar esta realidad y sus necesidades sociales a las aulas, y para así poder insertar la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en el ámbito formativo académico de forma visible.

A MODO DE CONCLUSIÓN

(...) no emigran los continentes ni los colores, sino las personas y las culturas. Quienes se mueven son las personas que construyen cultura a partir de un patrimonio y de rasgos nuevos, tanto para su origen como para su situación de destino.

Adriana Kaplan (1998: 24)

El Ministerio del Interior convocó en noviembre de 2004 más de treinta plazas de traductor/intérprete de árabe, al hilo de la investigación sobre el 11-M. No podemos evitar

pensar que si otros ministerios se dieran cuenta de que es también importante crear puestos así para Bienestar Social o Sanidad, para ayudar a mucha gente corriente, inmigrante, trabajadora, que ha venido a este país a hacer su casa y que es parte innegable de nuestro propio progreso, la situación comenzaría a dejar de estar basada en la improvisación.

Comenta Amelia Petit (Associació Dones per la Diversitat i la Pau, comunicación personal, 13 de enero de 2005) que en un futuro tendremos que estar atentos a las Iniciativas Comunitarias Europeas que prevén incorporar en los servicios públicos estas figuras profesionales. Ciertamente, pero mientras Europa se rasca los bolsillos y se plantea cómo atender a estas necesidades, la situación sigue coleando.

Como también está abierto el debate sobre los límites entre el perfil y las competencias del mediador intercultural y el traductor/intérprete en los servicios públicos. ¿Dónde se deslindan? ¿Son figuras de intervención? ¿O la mediación podría centrarse en la formación? El debate sobre los perfiles y sus competencias está abierto, y las propuestas formativas también están inmersas en una reflexión constante, todavía a falta de reconocimiento oficial de la profesión.

Aunque el propósito de este trabajo no se centra en este aspecto, sí nos gustaría comentar que en un monográfico que parte de la idea fundacional de que el multiculturalismo que deviene con la inmigración ni es un problema ni un ideal, sino un proceso irreversible que hay que aprender a gestionar, Ricard Zapata-Barrero (2004: 162) habla de la figura del mediador cultural como *gestor del proceso* de multiculturalidad, que interviene para mediar y resolver conflictos entre inmigrantes y ciudadanos o entre inmigrantes e instituciones públicas. Un planteamiento sugerente por parte de Zapata-Barrero (2004: 166-167) le lleva a preguntarse si la actividad del mediador afecta o no a la estructura institucional. En este sentido el autor hablaría de dos tipos de figuras de mediación: la *figura blanda* (que sería la que no incide en el cambio estructural, por ejemplo la actuación de un mediador que ayuda en la resolución de una situación concreta) y la *figura dura* (aquella que sí incide en el cambio estructural, si por ejemplo se considera que el mediador podría dedicarse a la formación de personal de los servicios públicos). En esta línea, Clarisa Ramos Feijóo (2004: 203) apunta que la mediación no siempre tiene que ser una herramienta de intervención, y Francisco Raga Gimeno (2005), hablando concretamente del caso de la atención sanitaria a la población inmigrante subsahariana, termina planteando el debate de si sería preferible que el mediador intercultural pasase a cumplir una labor más de carácter pedagógico que de enlace comunicativo presencial, lo que correspondería a la figura del intérprete.

En cualquier caso, hace falta mucha reflexión, intercambio constante de puntos de vista diversos y experiencias reales, y más estudios centrados en conocer adecuadamente las culturas (sanitaria, educativa, jurídica) de procedencia de los colectivos inmigrantes. Lo que en ningún caso podemos hacer es quedarnos sólo en las palabras, en los escritos, en las buenas intenciones, pues:

En un mundo organizado a la vez para interconectar y excluir, las dos políticas más ensayadas hasta ahora para la interculturalidad –la tolerancia hacia los diferentes y la solidaridad de los de abajo– son requisitos para seguir conviviendo.

Pero si se detienen ahí corren el riesgo de ser recursos para convivir con lo que no nos dejan hacer. Comunicar a los diferentes, corregir las desigualdades y democratizar el acceso a patrimonios interculturales se han vuelto tareas indisociables para salir de este tiempo de abundancia mezquina (García Canclini, 2004: 214).

Nos sumamos sin dudar a lo planteado por García Canclini, y creemos sinceramente que en estos tiempos de diversidades y desencuentros, pero también coexistencias y multiplicidades, la reflexión y la acción éticas deberían pivotar nuestras actuaciones y nuestros proyectos. Conocer el mapa es un necesario primer paso para saber lo mucho que falta por hacer. Ahora que ya lo vamos sabiendo, cabe comenzar a reaccionar.

NOTAS

1. El presente trabajo se desarrolla en el marco de los siguientes proyectos de investigación: 1) «La mediación intercultural en la atención sanitaria a la población inmigrante. Análisis de la problemática comunicativa y propuestas de formación» (HUM2004-03774-C02-01-FILO), subvencionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2) «Repertorio informatizado crítico-bibliográfico sobre comunicación y mediación intercultural» (GV04A-717), subvencionado por la Generalitat Valenciana, y 3) «Creación de una base de datos bibliográfica para la mediación intercultural: Documentación sobre inmigración y traducción e interpretación» (PI 1A2004-10), subvencionado por el plan de promoción de la investigación de la Universidad Jaume I. Agradecemos la colaboración de todas las personas que nos han dedicado parte de su tiempo para aportarnos muchos de los datos necesarios para configurar este «mapa», que sigue en construcción: intérpretes/traductores, mediadores, trabajadores de ONGs y de diversos servicios públicos, e inmigrantes. Siempre que en la redacción de este trabajo se hable de, por ejemplo, «el inmigrante», «el mediador», etc., se entienden estos conceptos en su uso inclusivo, asumiendo tanto el género masculino como el femenino.
2. En este texto, en gran parte documentado mediante entrevistas directas, preservaremos la identidad de las fuentes de información en lo relativo a opiniones o percepciones personales. En caso de datos objetivos siempre aportaremos la fuente.
3. Para un panorama sucinto de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España, reflexionando sobre ambos campos de forma interrelacionada, véanse Sales (2005), algunos de los trabajos de Valero (2001, 2003a) y Valero y Dergam (2003). La perspectiva de Martín y Abril (2002: 58) aporta matices deslindan ambas esferas de actuación: «(...) entendemos la mediación intercultural como especialización dentro del campo del trabajo social. Como tal, se trata de una profesión que no se solapa con la IS [interpretación social], sino que esta última puede contribuir a que aquella se desarrolle plenamente». El debate, en todo caso, sigue abierto.
4. En esta línea de acción, también han puesto en marcha el Proyecto Empresa Integra, para sensibilizar a los empresarios.
5. La guía en versión rusa no llegó a salir porque ante los problemas de la guía para magrebíes se retiró antes (fuentes del antiguo Servicio de Atención al Inmigrante de la Generalitat Valenciana).
6. Desde luego, «la parte más difícil es decidir qué grado de intervención es aconsejable» (Valero Garcés, 2002: 64).
7. Véase en Sales (2005) un resumen de las acciones formativas puestas en marcha en torno a estos ámbitos.
8. 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 Carmen Valero (<http://www.uah.es/otrosweb/traduccion>). Desde otro foco relevante en España, la Universidad de Granada, puede verse una panorámica de la investigación que allí se desarrolla sobre este ámbito en el monográfico editado por Martín y Abril (2004).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calvet Mojón, Marisa (dir.) (2004). *La inmigración como fenómeno multidimensional. Guía de recursos de las comarcas del Baix Maestrat, Plana Alta y Plana Baixa de Castellón*. Castellón: AD Accord Castelló. Diputación de Castellón.
- En Acción*. Publicación periódica. Editada por la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante. Febrero de 2003, nº 3. Disponible electrónicamente en: <http://www.alicante-ayto.es/accionsocial/home.html> (fecha de consulta: 25 de octubre de 2005)
- Freire, Paulo (1970). *Pedagogía del oprimido*. Jorge Mellado (trad.) Madrid: Siglo Veintiuno, 1997.
- Galeano, Eduardo (1998). *Patatas arriba. La escuela del mundo al revés*. Madrid: Siglo XXI de España.
- García Canclini, Néstor (2004). *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*. Barcelona: Gedisa.
- González Pérez, Vicente (dir.) (1995). *Inmigrantes marroquíes y senegaleses en la España mediterránea*. València: Generalitat Valenciana. Conselleria de Treball i Afers Socials.
- Kaplan, Adriana (1998). *De Senegambia a Cataluña. Procesos de aculturación e integración social*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Laghrich, Saloua (2004). «Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana». *Tonos. Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, núm. 8. Disponible electrónicamente en: <http://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm>
- Martin, Anne (2000). «La interpretación social en España», en Dorothy Kelly (ed.), *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*, 207-223. Granada: Comares.
- Martin, Anne (2003). «Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión», en Ortega Arjonilla (dir.), Vol. 1, 431-446.
- Martin, Anne e Isabel Abril Martí (2002). «Los límites difusos del papel del intérprete social», en Valero Garcés y Mancho Barés (eds.), 55-60.
- Martin, Anne e Isabel Abril Martí (eds.) (2004). *Revista Puentes. Hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural*. Monográfico dedicado a la traducción e interpretación social, nº 4. Granada: Atrio.
- Ortega Arjonilla, Emilio (dir.). *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación*. 2 vols. Granada: Atrio.
- Peri Rossi, Cristina (2003). *Estado de exilio*. Madrid: Visor.
- Plan Valenciano de la Inmigración 2004-2007*. Generalitat Valenciana. Dirección General de Inmigración. URL: http://www.bsocial.gva.es/pls/portal/docs/PAGE/CBS-PORTAL/PAG_PPAL/PLAN%20VALENCIANO%20DE%20LA%20INMIGRACION%20C3%93N.PDF (consulta: 4 de octubre de 2005).

- Raga Gimeno, Francisco (2005). «Médicos, *marabouts* y mediadores: Problemas de comunicación intercultural en la atención sanitaria a los inmigrantes de origen senegalés», en Valero Garcés, Carmen (ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas/Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*, 123-133. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.
- Ramos Feijóo, Clarisa (2004). «Mediación familiar intercultural», en M^a Magdalena Martínez Almira (ed.), *Material del curso Mediación Social Intercultural*, 201-209. Alicante: Universidad de Alicante.
- Sales Salvador, Dora (2005). «Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España», en *Translation Journal*, vol. 9, no. 1, January 2005. Publicación electrónica accesible en: <http://accrapid.com/journal/31mediacion.htm>
- 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*, 819-828. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Valero Garcés, Carmen (2002). «Traducir de y para los que llegan: Una incipiente realidad», en Valero Garcés y Mancho Barés (eds.), 61-70.
- Valero Garcés, Carmen (2003a). «Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos», en Valero Garcés (ed.), 3-33.
- Valero Garcés, Carmen (2003b). «Traducción e interpretación en los servicios públicos. Realidad y futuro», en Ortega Arjonilla (dir.), Vol. I, 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 Ortega Arjonilla (dir.), Vol. I, 467-477.
- Valero Garcés, Carmen (ed.) (2003). *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, Colección Interlingua.
- Valero Garcés, Carmen (2004). «Un eslabón necesario en la sociedad actual: Traducción e interpretación en los servicios públicos». *Revista de la Facultad de Lenguas Modernas*, Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú), n^o 7: 101-110.
- 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*, 257-266. Granada: Comares.
- 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.
- Valero Garcés, Carmen y Guzmán Mancho Barés (2002). «Nuevas necesidades para nuevas realidades en la comunicación intercultural. Traducción e interpretación en los servicios públicos», en Valero Garcés y Mancho Barés (eds.), 15-25.

- Vilar, J. (2002). «Responsabilidad y compromiso ético de los formadores en Pedagogía Social y Educación Social». *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, nº 9: 143-160.
- VV.AA. (2002). *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.
- Zapata-Barrero, Ricard (2004). *Multiculturalidad e inmigración*. Madrid: Síntesis.

PÁGINAS WEB CONSULTADAS (ÚLTIMA FECHA DE CONSULTA: OCTUBRE 2005)

- Ayuntamiento de Castellón: <http://www.ayuncas.es/>
- Ayuntamiento de Valencia: <http://www.ayto-valencia.es/>
- Ayuntamiento de Alicante: <http://www.alicante-ayto.es/>
- Ayuntamiento de Murcia: <http://www.ayto-murcia.es>
- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <http://www.carm.es>
- Generalitat Valenciana: <http://www.gva.es>
- Insero Migraciones: <http://www.imsersomigracion.upco.es/>
- Licenciatura en Traducción e Interpretación, Universidad de Murcia: <http://www.um.es/infosecundaria/titulaciones/oferta/pendientes/li-traduccion.html>
- ONG Murcia Acoge: <http://www.murcia-acoge.com>
- Prácticas pre-profesionales Universidad de Alicante: <http://www.ua.es/personal/ilies-cu/practicas/>
- Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, Dirección General de Integración de los Inmigrantes, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: http://dgei.mir.es/es/general/DatosEstadisticos_index.html

