

La Administración Pública ante la interpretación social: Toma de contacto en la provincia de Toledo

Elisa Calvo Encinas ¹

Heriot-Watt University (Edimburgo)

(Trabajo original en el que se basa el presente artículo: «La interpretación social en la provincia de Toledo», trabajo del curso de doctorado «Interpretación Social» del programa de doctorado Traducción Sociedad y Comunicación, Universidad de Granada, junio de 1999.)

Resumen: Este estudio ofrece una introspección a la situación de la interpretación social en la provincia de Toledo, considerándose los resultados no muy diferentes de los de España en su conjunto. Se considera que la interpretación cualificada es una necesidad imperiosa en los servicios públicos españoles, por lo que este estudio pretende reflejar el grado de concienciación a este respecto que se detecta entre los propios funcionarios entrevistados. Los entrevistados diseñaron un perfil del profesional de los idiomas que ellos consideraban idealmente preparado para asistirles en su trabajo y no siempre se concluye que dicho perfil encaje con el de un intérprete plenamente cualificado.

Uno de los objetivos más sutiles de este estudio fue la concienciación de los entrevistados. El estudio concluye que la Administración es frecuentemente víctima de su propio sistema. La comunicación óptima entre la Administración y los usuarios no es posible debido a una clara falta de información y a la necesidad de un servicio de interpretación mejor organizado e institucionalizado.

Palabras clave: interpretación social, Administración Pública, inmigración, turismo.

Introducción

Este estudio ofrece un análisis cualitativo de la situación de la interpretación social en la provincia de Toledo. El objetivo principal se centra en estudiar las necesidades y percepciones de la propia Administración; asimismo se pretende reflejar el grado de concienciación a este respecto que se detecta entre los propios funcionarios entrevistados.

No es nada nuevo que la interpretación social ² es una materia pendiente en nuestro país en muchos sentidos. Como indica Martín (2000: 207), la interpretación en el ámbito social es una de las profesiones menos reconocidas tanto social como económicamente en España.

Abstract: This paper gives a short overview of community interpreting in the Spanish province of Toledo, which provides some insight into the situation in Spain as a whole. Basing itself on the premise that qualified public services interpreting is urgently needed in Spain, this study reflects the level of awareness evidenced by the civil servants interviewed. The latter were asked to define the ideal profile for the languages professional they would require to assist them in their jobs; it seems that this profile did not always match that of a fully-qualified interpreter. Raising awareness and knowledge of community interpreting amongst civil servants was a more subtle goal of this work. The paper concludes that public services are too often victims of their own system. An obvious lack of information, together with the need for a better organised and established interpreting service, impedes optimal communication between public services and customers.

Key words: community interpreting, public administration, immigration, tourism.

La situación geográfica y económica de nuestro país ha dado lugar a que en los últimos años los flujos migratorios y la afluencia de turistas hayan crecido enormemente. Todas las necesidades reconocidas de estos colectivos, así como la ejecución de un servicio público competente y de calidad, dependen en gran medida de la existencia o carencia de una asistencia lingüística apropiada para posibilitar la comunicación oficial.

En la actualidad, no son muchos los sectores de la Administración que cuentan con la intervención de intérpretes y, en los casos en los que sí existe, la ley no regula convenientemente su institucionalización. Se hace necesario, por lo tanto, empezar a revisar cuál es el panorama real en este sentido.

Dada la situación española actual, en la que la interpretación social en sí no existe o es claramente deficitaria, todas las partes afectadas se ven perjudicadas. El usuario es la víctima más directa del sistema, pero otros participantes del acto de la interpretación también se ven afectados. Por ejemplo, la propia falta de definición y de oficialidad de este tipo de intervención lingüística hace que el estatus profesional

¹ Miembro de AVANTI, grupo de investigación de la junta de Andalucía (HUM-823): «Avances en Traducción e Interpretación».

² En este estudio se renuncia a mencionar otro tipo de designaciones para el tipo de interpretación referido, en pro de la claridad de conceptos.

del intérprete se vea mermado ostensiblemente. En cuanto al tercer participante de este acto de comunicación, la propia Administración, no existen muchos estudios que analicen el perjuicio que esta situación produce en la institución pública, la misma que genera y sufre el sistema existente. Por este motivo, en este estudio hemos elegido un enfoque más centrado en la propia Administración, sus percepciones, los problemas que ha de afrontar, el grado de concienciación al respecto y el tipo de interpretación social que los funcionarios entrevistados preferirían idealmente.

Los objetivos específicos del estudio son:

- Analizar si los encuestados reconocen la necesidad de contar con el apoyo permanente y/o institucionalizado de intérpretes en el ámbito provincial, que pudieran garantizar un mejor servicio al actual.
- Recoger las impresiones de los funcionarios de la Administración del Estado en la provincia de muestra (Toledo) con respecto a las dificultades que ellos mismos experimentan a la hora de atender a los individuos de habla no hispana.
- Analizar el conocimiento que existe actualmente en torno al concepto de interpretación social.
- Definir el perfil del intérprete social o profesional lingüístico ideal en cada caso.

Con la recogida de datos que aquí se presenta, se pretende establecer las pautas para una primera toma de contacto con el panorama de la interpretación social, así como la obtención de una serie de conclusiones en torno a la implantación y aplicación de la interpretación social en nuestro país.

Contextualización del estudio

El estudio que se presenta aquí, realizado en el año 2000, refleja la situación de la interpretación social en la provincia de Toledo. Se considera que su grado de representatividad es válido debido a dos criterios básicos:

- Es una de las 10 provincias españolas con mayor índice de inmigración
- Es una de las provincias de interior con mayor afluencia turística

La provincia de Toledo pertenece a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, siendo además Toledo capital su centro administrativo. Esta comunidad se caracteriza por una ocupación débil del territorio, con una población total de aproximadamente 1.700.000 habitantes y una densidad de 21 hab/km² en el momento del estudio³. La provincia de

Toledo cuenta con una población de 519.054 habitantes de derecho⁴. La economía se caracteriza por el predominio de las actividades agrarias, basadas en la trilogía mediterránea tradicional (cereal, vid, olivar), y de la ganadería, y por el marcado carácter rural de la provincia. Por otro lado, las tendencias actuales se manifiestan en una recuperación demográfica debido al cese de la emigración, a la afluencia de inmigración y al desarrollo de los cultivos y nuevas formas de explotación agrícola y ganadera. Este marcado carácter agrícola es el principal detonante del sorprendente aumento de la población de inmigrantes que acuden a la provincia a realizar labores agrícolas y ganaderas, principalmente, así como para trabajar en el floreciente mercado de la construcción y en los pequeños centros industriales.

Según el Observatorio Permanente de la Inmigración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en julio de 1999 había un total de 11.374 extranjeros residentes en Castilla-La Mancha, 5.057 de los cuales residían en la provincia de Toledo⁵. Estas cifras incluyen a los residentes comunitarios. En el año 2000, la entonces recién inaugurada Oficina de Extranjería de la Provincia de Toledo, dependiente de los Ministerios de Trabajo y Asuntos Sociales, Interior y Administraciones Públicas, estimaba de forma no oficial que en un solo año la cifra podría alcanzar los 7.000 inmigrantes, no incluyendo en este cálculo a los extranjeros comunitarios o pertenecientes al Espacio Económico Europeo, y ateniéndose a las cifras que se manejaban en el proceso de regularización de extranjeros que finalizó el 31 de julio de 2000. Las ONG consultadas, sin embargo, siempre calcularon que la cifra sería mayor. Hoy, en el año 2003, la realidad es que las previsiones ya se han superado. El informe *Balance 2002* de la Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración indica que ya hay casi 10.000 extranjeros regularizados sólo en la provincia de Toledo, de los cuales 1.632 son comunitarios.

Por otra parte, la ciudad de Toledo es eminentemente turística. El tipo de turismo que acude a Toledo se caracteriza por su breve estancia en la zona. Mayoritariamente se trata de turismo nacional o de grupos de turistas que vienen desde Madrid para pasar el día en la ciudad y regresar a la capital por la noche. La media de estancia turística es de 1,47 días. La provincia cuenta con unas 7.500 plazas hoteleras, cuya máxima ocupación se da durante los meses de mayo a octubre, alcanzándose un 78% de ocupación en el mes de agosto. Según el INE, el número de viajeros que visitaron y pernoctaron en la provincia en el

³ Fuente: Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

⁴ Indicadores económicos 1999. Federación Empresarial Toledana.

⁵ Extranjeros con permiso de residencia vigente a 31.12.1998. Datos del Ministerio del Interior.

año 1999 (año previo al estudio) fue de 605.510, de los cuales 183.767 fueron extranjeros⁶. Pero esta tendencia ha seguido ampliándose y la Junta de Castilla-La Mancha ya estima que el número de turistas llegados a la Comunidad ha aumentado en los últimos 4 años en un 43%, un crecimiento superior en 12 puntos a la media nacional. Además, según estos datos, la provincia de Toledo es el destino más favorecido por el turismo dentro de la Comunidad. El principal origen de los turistas en Toledo es comunitario, siendo los franceses, los italianos, los alemanes y los británicos los más numerosos⁷.

Por estos motivos, la provincia de Toledo se puede considerar representativa en cuanto a la afluencia de extranjeros. El hecho de no ser un caso extremo manifiesta también la importancia del estudio, pues los problemas detectados en esta provincia se magnifican en otros puntos con mayor afluencia de extranjeros en la península.

Metodología: el cuestionario⁸

Se hicieron varios diseños piloto de formulación y estructura del cuestionario hasta conseguir un diseño útil para el propósito perseguido. Las preguntas se distribuyeron en tres bloques de información. El primero describe el perfil del entrevistado. El segundo pretende analizar el estado de la cuestión según el encuestado, es decir, el reconocimiento de la necesidad de normalización de la interpretación, el conocimiento sobre la interpretación social, las propuestas sobre el perfil del profesional ideal para ejercer esta función y el análisis de las consecuencias de un buen o un mal servicio para el usuario y la Administración. En un tercer grupo de preguntas, se pretende concretar las respuestas en ámbitos laborales más específicos, con el diseño de dos bloques especiales, uno para las Fuerzas de Seguridad del Estado y otro para los Centros de Salud.

Los cuestionarios se administraron a través de entrevistas, que se realizaron con la presencia de la investigadora y de forma individualizada a cada encuestado, mediante la visita a los distintos centros de trabajo relevantes. En total, se realizaron 60 entrevistas a trabajadores de la Administración. Cabe insistir en que las impresiones que se recogen no corresponden a las opiniones oficiales de cada organismo o entidad consultados, sino únicamente a las percepciones personales de quienes colaboraron a título personal con el estudio. No obstante, es una fuente de información directa y próxima a la realidad.

Colectivos consultados⁹

Las entrevistas realizadas han tenido como objetivo fundamentalmente a la Administración Pública. Los criterios de selección de los funcionarios de la Administración Pública entrevistados se basan principalmente en si mantienen un trato real y diario directo con el público o en si tienen un conocimiento exhaustivo de la situación, sin atender especialmente a su puesto dentro de la jerarquía administrativa. Se han recogido muestras heterogéneas, incluyendo desde recepcionistas hasta categorías de funcionariado superiores.

Resultados

Reconocimiento de la necesidad de contar con el apoyo permanente y/o institucionalizado de intérpretes en el ámbito provincial.

Los resultados obtenidos son bastante positivos pues, en la mayoría de los casos, los encuestados reconocieron dicha necesidad de forma rotunda. No obstante, el panorama descrito puede presentarse de forma más detallada. En primer lugar, cabe distinguir el tipo de procedimiento administrativo necesario en cada sector de la Administración, de acuerdo con el tipo de atención que recibe el usuario por parte del servicio público, pues esta distinción determina en muchos casos las respuestas ofrecidas.

Procedimientos automatizados entendidos como aquellos en los que el trato con la Administración Pública se limita a la entrega de documentación y donde el usuario recibe una atención más burocrática que personalizada. Es el caso de la Agencia Tributaria, la Tesorería del INSS, la Oficina de Extranjería, etc.

Procedimientos individualizados entendidos como aquellos en los que el usuario recibe un trato más personalizado. Cada caso se considera de forma independiente y se han de tener en cuenta con mayor atención las circunstancias de cada individuo. Es el caso de los Hospitales, la Justicia, la Policía, Bienestar Social, etc.

Esta distinción determina la concepción de la interpretación social, puesto que, evidentemente, la interpretación requiere unos conocimientos determinados y es más o menos urgente, ya sea de un tipo u otro.

Un claro ejemplo de respuesta asociada al procedimiento administrativo automatizado es la recibida en el Registro Civil. La persona encuestada, auxiliar de Justicia, reconoce la necesidad de la interpretación social, pero afirma que en el caso del Registro los problemas más graves podrían so-

⁶ Fuente: Federación Empresarial Toledana.

⁷ Fuente: Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

⁸ Ver muestra del cuestionario en anexo.

⁹ Ver Tabla 1 con los perfiles de los encuestados y centros visitados.

lucionarse con impresos multilingües que actualmente son inexistentes.

En el sector hospitalario, todos los encuestados reconocieron que los extranjeros tienen unas necesidades específicas de carácter lingüístico con respecto a la Administración. Los 18 entrevistados también consideraron positivo que se estableciese un servicio público de atención a los extranjeros con el fin de facilitar la comunicación oficial. Esta misma respuesta unánime se obtuvo entre los entrevistados en los sectores de Bienestar Social, el Instituto Nacional de Empleo, Educación, Justicia, Policía Nacional y Guardia Civil.

En la Consejería de Bienestar Social existe un Protocolo de Acciones dirigidas a la Integración Social de los Inmigrantes en la CCAA de Castilla-La Mancha, que recoge objetivos relativos al empleo, la formación, la vivienda, la sanidad y la protección social, así como a la regularización de la situación legal, la lucha contra el racismo y la xenofobia y la lucha contra la explotación laboral. Asimismo, el objetivo número 6 persigue «combatir las barreras que dificultan la integración: las barreras lingüísticas, la falta de empleo o la precariedad del mismo y la nula o escasa formación y cualificación»¹⁰. Dicho protocolo demuestra que la necesidad de salvar diferencias lingüísticas es ya reconocida a nivel institucional hasta cierto punto. Sin embargo, de momento, la lucha contra las barreras lingüísticas se enfoca desde la alfabetización. Cabe señalar que estos protocolos van dirigidos a los inmigrantes con intención de residir en España y que estos servicios no tienen apenas contacto con el colectivo turista.

En la Policía Nacional se señala que no sólo es necesaria la existencia de un servicio de interpretación social, sino que la situación actual dificulta la localización de intérpretes de forma rápida, al contrario de lo que ocurre con el abogado de oficio, cuyos servicios están bien organizados. Esta situación supone un perjuicio para el individuo detenido, pero también, según el encuestado, para la propia Policía, porque se ralentiza el procedimiento policial y no beneficia a ninguna de las partes. Esta actitud tan constructiva contrasta con la reticencia registrada por Martín (2000: 219) en la Policía de Málaga y Granada, así como por Foulquié (2002a: 107-115).

El Director de la Oficina de Extranjería se mostró bastante escéptico ante la viabilidad de la institucionalización de un servicio de interpretación social y se mostró más partidario del fomento de las campañas de alfabetización¹¹.

En la Agencia Tributaria se reconoció la necesidad de la interpretación y uno de los encuestados propuso que «la presencia de un intérprete o traductor sería útil que funcionase por campañas, es decir, por ejemplo en la época de la presentación de la declaración de la renta, un intérprete podría estar aquí unos días determinados a unas horas determinadas. Se podría comunicar a los inmigrantes este servicio mediante carteles en su idioma».

Impresiones por parte de los funcionarios de la Administración del Estado en Toledo con respecto a las dificultades que ellos mismos experimentan a la hora de atender a los individuos de habla no hispana

En todos los casos se ha reconocido que en algún momento se han dado ejemplos de malentendidos o problemas de comunicación.

En los servicios hospitalarios, los entrevistados reconocieron la importancia de una comunicación correcta entre médico y paciente. La pregunta que analiza si los posibles malentendidos pudieron tener o tuvieron consecuencias negativas para el paciente recibió respuestas parcialmente afirmativas, pues se reconoce que pudieron tener dichas consecuencias, pero se asegura que no las tuvieron finalmente. En el Centro Nacional de Parapléjicos, con sede en Toledo capital, la Directora de la Sección de Trabajo Social del Hospital nos indicó que era imprescindible que alguien interviniera para interpretar. Puesto que la Administración no paga la asistencia de intérpretes dentro del ámbito sanitario, en el centro se cuenta con la colaboración de voluntarios. Sin embargo, la encuestada afirmó que esta situación no es la ideal para el usuario. Cabe señalar que el Hospital Nacional de Parapléjicos atiende a pacientes derivados de todo el territorio nacional. El índice de inmigrantes ingresados, según la fuente consultada, es considerable, pues muchos de ellos son trabajadores manuales (de la construcción, por ejemplo), en donde lamentablemente son frecuentes los accidentes laborales. Del mismo modo también se alcanza anualmente la decena de accidentados en carretera no hispanohablantes. Además, el centro lleva a cabo asistencias con carácter humanitario y de cooperación con países en vías de desarrollo y existe también un cierto porcentaje de extranjeros ingresados por esa vía.

Se da el caso de que durante la realización de este proyecto tuvo lugar un accidente de autobús con siete heridos de diversa gravedad en una de las carreteras de la provincia (*El País*, 2000). Los heridos eran de origen marroquí, venían de Bélgica y se disponían a cruzar la península. La interpretación inicial fue realizada *in situ*, en francés, por miembros de Protección Civil y por la propia Consejería de Administraciones Públicas que acudió al lugar del siniestro. Ya en el Hospital Virgen de la Salud, el personal de

¹⁰ Documentación interna de la Consejería de Bienestar Social. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

¹¹ En este estudio se considera que ambas iniciativas, alfabetización y servicio de interpretación no son sustitutivas, ya que la alfabetización requiere un tiempo durante el cual la Administración y el usuario deben poder comunicarse entre sí.

Urgencias expuso que tuvieron serios problemas a la hora de comunicarse con los pacientes. Dentro del hospital la interpretación fue llevada a cabo por una auxiliar que habla francés. Los principales problemas surgieron a la hora de comunicarse con los tres niños que viajaban en el vehículo. En el Hospital Virgen de la Salud de Toledo se comentó que no se pudo averiguar si los niños habían recibido la vacuna antitetánica con anterioridad, con las consiguientes preocupaciones sobre si realizar una posible doble vacunación. A pesar de las dificultades, todos los heridos evolucionaron positivamente.

La última pregunta dirigida a los Centros de Salud se refiere al cumplimiento de la Carta de Derechos del Paciente. Cabe señalar que esta carta sólo es aplicable a los ciudadanos españoles. Sin embargo, se consideró interesante que los profesionales médicos analizaran si estos derechos pueden ser garantizados en igualdad de condiciones para los no hispanohablantes. La respuesta mayoritaria es que la atención médica es igual de eficiente en todos los casos, pero que es cierto que los términos en los que se comunica el personal sanitario con el paciente no hispanohablante pueden ser algo más confusos y que la comunicación puede ser deficiente.

Los métodos de comunicación bilingüe más frecuentes, según los entrevistados, son mediante la colaboración de algún acompañante del paciente, hablando algún idioma extranjero que algún miembro del personal hospitalario domine y mediante el uso de gestos o dibujos. No es tan frecuente la colaboración de voluntarios, excepto en el Centro Nacional de Parapléjicos¹².

En los Servicios de Bienestar Social también se producen situaciones de dificultad comunicativa y las lenguas que más problemas plantean son el árabe del Magreb y el chino. Menos frecuentes pero también relevantes son el polaco, el rumano o el paquistaní.

Las situaciones de dificultad comunicativa se resuelven en este sector principalmente hablando un idioma dominado por alguno de los funcionarios, especialmente francés para los usuarios de origen magrebí con conocimientos de este idioma y también mediante la localización de alguien ajeno a los Servicios Sociales. En este caso no se localiza a un intérprete, puesto que no se pueden financiar sus servicios, sino que los usuarios suelen ser derivados a los CITES (Cen-

tros de Información de Transeúntes y Extranjeros), que suelen contar con la colaboración desinteresada de voluntarios. Estos centros se han establecido por convenios con distintas entidades, como CCOO, UGT y la Confederación de Asociaciones de Vecinos (CAVE). En estos centros sí se suele contar con la cooperación de voluntarios, normalmente otros extranjeros que llevan más tiempo en España y que poseen un cierto dominio de la lengua.

En la Oficina de Extranjería, que en el año 2002 acababa de ser inaugurada, no se pudo localizar, en el momento del estudio, a ninguno de los 120 traductores para todo el territorio nacional cuya contratación se anunció con la Ley de Extranjería del 2002 (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000). Los problemas de comunicación se resuelven en estas oficinas solicitando la colaboración de algún acompañante, por gestos o dibujando (específicamente, señalando el tipo de documento que el usuario debe aportar) y, en algunas ocasiones, solicitando la actuación de intérpretes voluntarios.

En la Agencia Tributaria se señala que los problemas de comunicación surgen especialmente debido al lenguaje especializado que se utiliza en este campo, con conceptos difíciles de explicar.

Los principales problemas descritos en el campo de la Educación se producen con individuos de origen marroquí, portugués, rumano y paquistaní. Se señala que con frecuencia los problemas de comunicación son más graves con las familias de los alumnos que con los propios alumnos. Se afirma que existen malentendidos y que pueden tener consecuencias negativas para el usuario pues suele tratarse de trámites de escolarización, elección de centro escolar, etc. En la provincia de Toledo existen 36 maestros ocupados de compensar las necesidades educativas de los inmigrantes dentro del Programa Nacional de Educación Compensatoria. También se da el caso, según lo expresado por la Asesora de Educación Especial y Atención a la Diversidad, de que un número reducido y no especificado de estos maestros son de origen magrebí, por lo que entendemos que podrían estar realizando labores de interpretación social.

En el sector de Justicia el papel del intérprete está algo mejor definido, pero no lo suficiente. En la Fiscalía, los problemas de comunicación se solucionaron, según los dos entrevistados, hablando una lengua que ambos conocían (inglés) y localizando a un intérprete sin especificar su cualificación. Se atestigua que a veces se han presenciado interpretaciones nefastas en las que no se entendía al intérprete cuando hablaba español, y que se han encontrado pocos intérpretes bien preparados.

En los Juzgados de Primera Instancia los principales problemas se detectaron con usuarios hablantes de árabe en distintos dialectos, y de rumano, chino y polaco. Los problemas de comunicación se suelen solucionar mediante la

¹² En los últimos meses, se ha registrado una nueva iniciativa a este respecto en la Comunidad castellano-manchega, aunque su aplicación no es tan amplia por ahora como sería ideal y se limita a la provincia de Guadalajara. La Universidad de Alcalá de Henares ha establecido un convenio con el SESCAM (Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, que recoge las competencias antes desempeñadas por el INSALUD), mediante el cual facilitará intérpretes a los servicios sanitarios de Guadalajara, en régimen de prácticas (*Diario El Mundo*, 2003). En la provincia de Toledo, no obstante, aún no se ha fomentado ninguna campaña similar.

colaboración de algún acompañante, familiar o conocido del usuario y localizando a alguien ajeno al juzgado, es decir, un intérprete o un voluntario que hace el trabajo de intérprete. Uno de los jueces informa de que en ocasiones se puede pedir que el interrogado dibuje, por ejemplo, para explicar con un croquis una situación determinada. En algunos casos también se ha recurrido a hablar algún idioma conocido por alguno de los presentes.

En los Juzgados de lo Penal los principales problemas se han producido con ciudadanos marroquíes. La comunicación se ha resuelto con la colaboración de un acompañante y con la localización de un intérprete sin especificar su cualificación.

El nombramiento de intérpretes en el sector de la Justicia suele venir dado por la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia, que tiene su sede en Albacete. Durante una comunicación telefónica con dicha entidad se solicitó la información pertinente al respecto y se respondió que al no haber suficientes intérpretes jurados ni de todas las lenguas que se precisan, en los casos en los que los juzgados no encuentren a alguien idóneo para la realización de la interpretación, la Gerencia se pone en contacto con «alguien». La cualificación de dicha persona se definió literalmente como la de «cualquier persona que entienda el idioma» por la persona al teléfono, encargada de localizar a dichos «intérpretes».

En la Audiencia Provincial se suele recurrir al Patronato de Idiomas Municipal, es decir, a la Escuela de Idiomas Municipal y a los miembros de su profesorado. Por lo tanto, los intérpretes que intervienen tienen una formación lingüística, pero no suelen tener una formación específica en interpretación. Se realizó, a su vez, una entrevista a la Directora de la Escuela Oficial de Idiomas al respecto. La Escuela ha aportado intérpretes de inglés, francés, alemán, libanés y hebreo. En la Escuela Oficial de Idiomas consideran que el servicio queda cubierto convenientemente con su intervención, pero obviamente no ofrecen todas las combinaciones lingüísticas, ni la formación específica del intérprete social, ni tampoco la disponibilidad de una persona dedicada totalmente a esta labor.

En el Cuerpo Nacional de Policía, las lenguas que más frecuentemente tienen entrada son el árabe en varios dialectos, el chino, el ruso y el paquistaní. Un Inspector Jefe que mostró un gran interés por el tema y un grado de información bastante alto al respecto, manifestó las dificultades a la hora de localizar intérpretes cualificados. Las lenguas más problemáticas en este caso fueron moldavo, georgiano, bosnio y kosovar. Los problemas de comunicación en la Policía se solucionan normalmente mediante la contratación de un intérprete o solicitando la colaboración de algún acompañante que sepa español. Se indicó que la aceptación de esas colaboraciones depende del tipo de conflicto

del que se trate. No se suelen aceptar otro tipo de recursos como los gestos o los dibujos, porque, excepto en casos muy específicos, no tienen validez testimonial. La persona entrevistada considera indispensable dentro de la ética de un buen profesional que exista un alto grado de impermeabilidad entre lo que sucede en la vista ante el juez y el procedimiento policial. Es decir, que aunque en ambas situaciones intervenga un mismo intérprete, éste debe guardar el secreto profesional de lo que ha ocurrido en la vista con respecto a la Policía, para evitar posibles juicios de valor que pudieran resultar perjudiciales para la persona juzgada. Asimismo, señala que durante todo el procedimiento el secreto profesional y la impermeabilidad de la información son esenciales. Así, las conversaciones entre el detenido y el abogado no deben nunca filtrarse a la Policía, pues vulneraría el principio de secreto profesional del propio abogado. Del mismo modo, se señaló que si durante la vista, el juez llegase a la conclusión de que el intérprete muestra estar de parte de la Policía, existe la posibilidad de que el juicio quede anulado. Todas estas vulneraciones del secreto y la ética profesionales afectan al correcto cumplimiento de la Ley de Extranjería, específicamente al articulado referido a la tutela judicial efectiva.

La Guardia Civil cuenta con intérpretes en plantilla. Los contratos son de carácter temporal. La selección se efectúa en virtud de la combinación lingüística y también se presta atención a la formación del intérprete. Sin embargo, cuando preguntamos a qué tipo de formación se referían, la respuesta fue poco concreta y se refería más bien a la formación lingüística y universitaria que a la propia formación específica del intérprete.

Tanto la Guardia Civil como la Policía Nacional también recurren con frecuencia al uso de documentos traducidos o documentos bilingües. Tales documentos incluyen formularios de denuncia, carta de derechos del detenido y otros documentos como la incoación de un expediente sancionador.

Conocimiento que existe actualmente en torno al concepto de interpretación social

Ninguno de los 60 entrevistados estaba familiarizado con el término «interpretación social». Se introdujo en esta parte del cuestionario una serie de posibles sinónimos, por si éstos fueran más conocidos, como son «interpretación de enlace» e «interpretación comunitaria», pero también se desconocían. Obviamente, en la mayoría de los casos se conocía el término «intérprete», aunque a veces no se estableció una distinción clara entre «traductor» e «intérprete». Los servicios en los que había un mayor conocimiento de la profesión fueron la Policía, la Guardia Civil y la Justicia.

En cuanto a la función de la interpretación social como especialidad dentro de la interpretación en general y su pa-

pel ante la Administración Pública e institucionalización en otros países, no se había oído nunca hablar de dicha profesión o de dicho servicio en prácticamente el 100% de los casos.

Definición del perfil del intérprete social ideal

Se requirió a los encuestados que diseñaran el perfil de la persona que reuniría los requisitos necesarios para asistirles lingüísticamente en su trabajo. Para ello se ofrecieron las siguientes características que podían seleccionar:

- Conocimiento de idiomas; conocimientos de trabajo social; conocimientos de mediación cultural; conocimientos de materias específicas relacionadas con el trabajo; conocimientos de técnicas de comunicación bilingüe y protocolos de interpretación; conocimientos relativos a diferentes culturas; códigos de ética profesional e imparcialidad; otros.

En el caso de los centros hospitalarios, ámbito en el que se realizaron 18 encuestas, la característica más valorada en la definición del perfil del intérprete social fue el conocimiento de idiomas con un 94% de respuestas, seguido de conocimientos de materias específicas relacionadas con el trabajo (medicina) (72%), conocimientos de trabajo social (50%) y conocimientos de técnicas de comunicación bilingüe e interpretación (50%), la ética profesional (33,3%), conocimientos de mediación cultural (22%) y conocimientos relativos a diferentes culturas (22%).

De esta muestra de datos se desprendería que sólo en aproximadamente un 50% de las encuestas realizadas la interpretación en este sector se asociaría en un primer momento a un profesional con más conocimientos que los puramente derivados de la competencia lingüística y ciertos conocimientos de medicina. Sólo en aproximadamente un 25% de los casos se incluiría el elemento cultural como muy relevante.

En el caso de la atención hospitalaria, se estableció además una jerarquía de protocolos de comunicación bilingüe, que se estableció con el siguiente orden:

- Confidencialidad (94%), Intervención neutral (83%), Conocimientos de medicina (83%) y conocimiento del medio sanitario (83%).

Cabe llamar la atención sobre el hecho de que los conocimientos expertos reciben una ponderación alta como complemento del bilingüismo, mientras que comparativamente no se otorga tanto peso a las cuestiones de interculturalidad.

En la Consejería de Bienestar Social, en Educación, en Justicia, en la Policía Nacional y en la Guardia Civil, los encuestados optaron por marcar todas las opciones que se ofrecían y se decidieron por un perfil profesional lo más completo posible.

En la Oficina de Extranjería se dejaron en un segundo plano los conocimientos de tipo cultural, la mediación cultural y la ética profesional. Quizás esto se deba a que el tipo de trámite es más automatizado y no individualizado. Además una de las personas entrevistadas afirmó que de existir un cuerpo de intérpretes, todos deberían aprobar una oposición oficial, lo cual, según el encuestado, garantizaría unos conocimientos mínimos de derecho y normas de la Administración Pública.

Estas mismas características de mediación cultural y conocimientos de las diferentes culturas se relegan a un segundo plano en la Agencia Tributaria y en el Registro Civil, lo cual coincide con la descripción de procedimientos administrativos más automatizados.

Se puede establecer un *ranking* general de perfiles profesionales ideales marcados por los encuestados, que quedaría de la siguiente manera:

Licenciados en Traducción e Interpretación (49/60; 81,6%)

Trabajadores sociales con conocimientos de idiomas (45/60; 75%)

Cualquier profesional titulado con conocimientos de idiomas (43/60; 71%)

Un profesor de idiomas/un licenciado en filología (30/60; 50%)

Traductor-Intérprete autodidacta (23/60; 38,3%)

Persona bilingüe (21/60; 35%)

Cualquier miembro de la comunidad lingüística del usuario que domine la lengua española. (20/60; 33%)

Conclusiones

La interpretación social en la provincia de muestra aún está en sus primeras fases de consolidación. El panorama encontrado durante el estudio es, por un lado, poco alentador en lo que atañe a la situación actual pero, por otra parte, se han percibido indicadores positivos en torno al reconocimiento de la necesidad de la interpretación por parte de las distintas administraciones consultadas.

El grado de concienciación es mayor en determinados sectores de la Administración Pública, como es el caso de los Centros de Salud, donde los médicos y el personal sanitario dicen sentirse desbordados por la afluencia de pacientes no hispanohablantes. Se detecta también un alto nivel de concienciación entre los trabajadores de la Consejería de Bienestar Social, en especial en la Sección de Migraciones y Voluntariado. En la Policía Nacional, las personas entrevistadas, a pesar de las carencias que describieron debido al marco legislativo actual, parecieron expresar un alto grado de interés y concienciación por el tema que contrasta positivamente con los estudios realizados en otras provincias.

Sin embargo, la concepción generalizada se sigue encuadrando dentro de la ya anticuada y equívoca concepción

sobre la traducción y la interpretación en nuestro país, que no distingue entre *competencia traductora*, *bilingüismo* y *conocimientos de idiomas*¹³.

Se sigue obviando en muchos casos el factor de la biculturalidad, así como de la multidisciplinariedad que requiere la formación del intérprete y, como consecuencia, el papel del intérprete queda relegado a la categoría de *amateur* solidario o del trabajador no especializado que puede permitirse realizar una intervención de dudosa calidad, puesto que se trata más de un acto altruista que hay que agradecer, que del ejercicio de un servicio público.

Asimismo, la inexistencia de un Colegio Profesional no favorece la defensa de la profesión, incurriéndose en situaciones de considerable gravedad, al no existir unas premisas básicas sobre el ejercicio de la profesión, como las que pudieran desprenderse del establecimiento de un Código Deontológico. No son pocos los entrevistados que han considerado el trabajo realizado por los intérpretes como «de poca calidad». Así se expresó en la Fiscalía y en los Juzgados, mientras que en los casos en los que habían intervenido intérpretes con una formación más próxima a la ideal, esa valoración es más positiva. Tal es el caso de la Guardia Civil, que intenta localizar intérpretes con una formación lo más completa posible.

En algunos ámbitos de la Administración se considera aún que es obligación del extranjero saber el idioma y que la interpretación puede ser sustituida por la alfabetización. Sin embargo, es obvio que estas soluciones no son sustitutivas una de la otra, ya que cubren dos necesidades diferentes, en momentos diferentes.

Es significativo que se haya marcado el perfil del trabajador social con conocimientos de idiomas como el segundo mejor cualificado para la realización de la interpretación social. Esta elección, es en parte, positiva, pues asocia los conocimientos lingüísticos a la capacidad de desenvolverse profesionalmente en cierto tipo de situaciones sociales de conflictividad y deja de asociar la interpretación en este ámbito a la sustitución de palabras de forma literal, o a la interpretación tipo «diccionario», reconociéndose que la persona que intervenga debe desempeñar un papel más activo. Por otra parte, esta concepción tampoco se puede definir como ideal, ya que vuelve a asociar la interpretación y el bilingüismo, dejando de lado las técnicas propias de la profesión.

Se han recogido insistentes quejas por parte de diferentes sectores consultados sobre la influencia negativa en el buen desarrollo del procedimiento administrativo que se produce al no poder contar con un servicio de interpretación, pues la atención al usuario llega a retardarse, la calidad de

la misma disminuye, el funcionario no puede realizar su trabajo con normalidad y, en ocasiones, como en los Centros de Salud y la Policía, se genera un sentimiento que se ha descrito como de «impotencia ante la situación». Dependiendo de las sensibilidades personales y la buena fe de cada uno, se resuelven dichos problemas con buenas dosis de paciencia o «dando carpetazo» a situaciones que quizás requerirían una atención más detallada. En la Oficina de Extranjería y en la Policía Nacional se han recogido testimonios en este sentido referidos al procedimiento de regularización de inmigrantes y a los problemas registrados a la hora de encontrar traductores de documentación probatoria, intérpretes de lenguas poco frecuentes y expertos en documentación extranjera.

Cabe señalar que se ha detectado en general verdadero interés en el tema y que muchos de los encuestados solicitaron información sobre la interpretación social, que les fue proporcionada.

No cabe duda de que aún queda mucho camino por recorrer y que la Administración Pública española, víctima de su propio sistema, sufre ya las consecuencias de la falta de información, institucionalización y profesionalización de la interpretación social, en un panorama económico y social dominado por la presencia de inmigrantes y turistas en nuestro país.

Bibliografía

- CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA (1999): *Protocolo de Actuaciones Dirigidas a la Integración Social de los Inmigrantes en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha*. Dirección General de Acción Social. Documentación Interna.
- DELEGACIÓN DE GOBIERNO PARA LA EXTRANJERÍA Y LA INMIGRACIÓN (Ministerio del Interior. Oficina de Relaciones Informativas y Sociales): *Balance 2002*. www.mir.es/oris/docus/extranjeria.pdf (Consultado el 2.7.2003).
- Diario El Mundo* (2003, 11 de marzo): La UAH traducirá información sanitaria para los pacientes extranjeros.
- El País* (2000, 8 de julio): Siete marroquíes heridos en un accidente de autobús en Toledo.
- FEDERACIÓN EMPRESARIAL TOLEDANA (1999): *Evolución Económica de la Provincia de Toledo: Indicadores Económicos*. Toledo.
- FOULQUIÉ RUBIO, A. (2002): *El intérprete en las dependencias policiales: perspectiva de estudiantes y abogados de Granada*. Proyecto de Investigación para el Programa de Doctorado «Traducción y Sociedad». Universidad de Granada (sin publicar).
- JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA (2003): *Turismo de Castilla-La Mancha en cifras*. www.jccm.es/industria/turismo/fitur03/tb5.htm (Consultado el 2.7.03).
- MARTIN, A. (2000): La interpretación social en España. En D. KELLY (ed.), *La traducción e Interpretación en España hoy: perspectivas profesionales*. Granada: Comares; 206-223.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. (2000): El proceso de regulación de inmigrantes se inicia en toda España con normalidad. *Revista Empleo*. N.º 58.
- OBSERVATORIO PERMANENTE DE LA INMIGRACIÓN (1999): *Indicadores de la Inmigración y el Asilo en España*. N.º 6.

¹³ Entiéndanse estos tres conceptos de una forma genérica.

Anexo

**Universidad de Granada: Facultad de Traducción e Interpretación.
Departamento de Traducción e Interpretación
Doctorado 1999-2000**

LA INTERPRETACIÓN SOCIAL EN LA PROVINCIA DE TOLEDO

1.- Perfil del Ecuestado

- ¿En qué sector de la administración trabaja?
 - Sanidad/Centros Hospitalarios
 - Cuerpos de Seguridad del Estado
 - Justicia
 - Bienestar Social
- ¿Podría indicar su función/puesto dentro de la Administración? _____

2.- Estado de la Cuestión

En los próximos años, el número de inmigrantes residentes en España se multiplicará de forma progresiva. Así mismo, España es un país receptor de turistas extranjeros:

- ¿Considera que estos individuos tienen unas necesidades especiales de carácter lingüístico con respecto a la Administración del Estado?
- ¿Considera que sería positivo establecer un servicio público de atención lingüística los extranjeros con el fin de facilitar la comunicación entre ellos y la Administración?
- En caso afirmativo: ¿Qué conocimientos o capacidades deberían tener los asistentes lingüísticos?
 - Conocimiento de idiomas
 - Conocimientos de Trabajo Social
 - Conocimientos de mediación cultural
 - Conocimientos relativos a diferentes culturas
 - Conocimientos de materias específicas relacionadas con el trabajo (derecho, medicina, normas de la administración pública...)
 - Otros (Cuáles): _____
- De los siguientes perfiles profesionales ¿Cuál cree que cumple los requisitos necesarios para realizar dicha función? (lea todas las opciones antes de contestar)
 - Una persona bilingüe
 - Un diplomado en trabajo social con conocimientos de idiomas
 - Un profesor de idiomas
 - Un licenciado en filología
 - Cualquier profesional titulado (Médico, abogado, economista, etc.) con conocimiento de idiomas
 - Un traductor o intérprete autodidacta
 - Un traductor o intérprete oficialmente titulado
 - Cualquier miembro de la comunidad lingüística del usuario que domine el español
- ¿Cuál considera que es el mejor cualificado para el trabajo? _____
- ¿Ha tenido que atender alguna vez a inmigrantes/extranjeros con dificultades de comprensión de nuestro idioma? _____
- ¿Podría nombrar sus lugares de origen o lenguas? _____
- ¿Cómo ha solucionado los problemas de comunicación?
 - Hablando un idioma que Ud. o alguno de sus compañeros domina
 - Solicitando la colaboración de algún acompañante/familiar/conocido del usuario, que sepa español
 - Por gestos o dibujando
 - Localizando a alguien ajeno a su centro laboral que intervenga para facilitar la comunicación
 - Otros métodos (Cuáles) _____
- ¿Alguna vez ha sido testigo de malentendidos provocados por la falta de comunicación clara y eficaz con un usuario no hispanohablante?
- ¿Tuvieron o pudieron tener (estos conflictos comunicativos) consecuencias graves para el usuario o para la Administración?
- ¿Cuáles de estas profesiones le resultan familiares?
 - Traductor
 - Intérprete
 - Intérprete social
 - Intérprete comunitario
 - Intérprete de enlace
 - Intérprete/traductor jurado
 - Mediador cultural/social

3.- Centros de Salud

- Considera que la comunicación entre pacientes y Personal sanitario es:
 - Esencial
 - Importante
 - Secundaria
 - Superflua
- Para Ud. ¿Debe incluir el papel del personal sanitario la función de saber idiomas para poderse comunicar con el paciente extranjero?
- ¿Es importante que la interpr. en el ámbito sanitario/social la desempeñe un profesional de la interpretación o es suficiente con contar con un individuo bilingüe?
- ¿Considera importantes los siguientes protocolos de comunicación bilingüe entre el personal sanitario y el paciente?
 - Confidencialidad
 - Intervención neutral
 - Conocimientos básicos de medicina para facilitar la comprensión
 - Conocim. del medio sanitario.
 - Conoc. de técnicas de comunicación bilingüe e interpretación.
- Ya es conocida la Carta de los Derechos del Paciente: ¿cree que con las condiciones actuales estos derechos son aplicables en igualdad de condiciones a los pacientes extranjeros no hispano-hablantes?

Gracias por su colaboración

4.- Fuerzas de Seguridad del Estado

- ¿Tienen impresos para facilitar las denuncias/informar de derechos del detenido, etc. en diferentes idiomas?
- ¿En qué idiomas?
- ¿Cuentan con los servicios de un intérprete? Si/NO ¿De qué tipo?
 - Personal policial bilingüe
 - Intérprete contratado temporalmente
 - Intérprete permanente
 - Voluntario
- Si requieren los servicios de un intérprete de una lengua que Uds. No puedan cubrir por su propia infraestructura ¿A quién suelen dirigirse para localizar a tal intérprete?
 - Escuela de Idiomas
 - Profesores de idiomas
 - Asoc. Prof. De Traducción e Interpretación
 - Inem
 - Consulados o Embajadas
 - Filólogos
 - Lic. En Trad. e Interpr.
 - Bilingües
 - Miembros de una comunidad lingüística determinada
 - Otros (Cuáles) _____

Tabla 1
Encuestados

ENTIDAD CONSULTADA	Nº DE CONSULTAS
Jefatura Superior de Policía. Inspección de Extranjería. Jefatura Superior de Policía. Inspección de Extranjería. Oficina de Extranjería.	2
201ª Comandancia de la Guardia Civil en Toledo. Policía Judicial.	2
Justicia Juzgados Penales Juzgados de Primera Instancia e Instrucción Audencia Provincial Fiscalía Registro Civil Gerencia Judicial de Albacete	12
Delegación de Educación de la JCCM. Oficina de Atención a la Diversidad.	2
Bienestar Social Dirección General de Acción Social Consejería de Bienestar Social Centro Cívico de Palomarejos. Asistentes Sociales. Polígono Industrial. Asistentes Sociales.	8
INEM Euroconsejería de la Red Eures	2
Centros Hospitalarios Centro de Salud de Palomarejos (Toledo) Centro de Salud de Sta. María de Bequerencia (Toledo) Centro de Salud C/Sillería (Toledo) Hospital Nacional de Paraplégicos (Toledo) Hospital Provincial de la Misericordia (Toledo) Hospital Virgen de la Salud (Toledo) Hospital Nuestra Señora del Prado (Talavera de la Reina) Centro de Salud de Sonseca Centro de Salud de la Puebla de Montalbán.	18
Agencia Tributaria Administración Municipal de Aduanas e Impuestos Especiales Servicios Provinciales Centrales	3
Ayuntamiento de Toledo Patronato Municipal de Idiomas. Escuela Municipal de Idiomas Patronato Municipal de Turismo. Oficinas de Turismo	2
Sindicatos CCOO Toledo UGT Toledo	1
Oficina de Extranjería (Administraciones Públicas, Trabajo e Interior)	2
Asociaciones de Vecinos: Centro de Información al Inmigrante (CITE)	1
ONG Talavera Acoge Asociación de Inmigrantes Asayma Asociación de Ayuda al Inmigrante Amistad Cruz Roja Coordinadora de ONGs para el Desarrollo de Castilla-La Mancha	5
TOTAL	60