

Departament de Traducció i d'Interpretació
Programa de doctorat en Traducció i Estudis Interculturals
Facultat de Traducció i d'Interpretació
Universitat Autònoma de Barcelona

La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya

Tesi doctoral presentada per:
Mireia Vargas Urpi

Dirigida per:
Dra. Marta Arumí Ribas
Dra. Sara Rovira-Esteva

Bellaterra, juny de 2012

**La interpretació als serveis
públics i la mediació intercultural
amb el col·lectiu xinès a
Catalunya**

Departament de Traducció i d'Interpretació
Programa de doctorat en Traducció i Estudis Interculturals
Facultat de Traducció i d'Interpretació
Universitat Autònoma de Barcelona

La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya

Tesi doctoral presentada per:
Mireia Vargas Urpi

Dirigida per:
Dra. Marta Arumí Ribas
Dra. Sara Rovira-Esteva

Bellaterra, juny de 2012

Agraïments

En primer lloc haig d'agrair a la Universitat Autònoma de Barcelona haver confiat en mi i haver-me atorgat la beca PIF que ha fet possible que em pogués dedicar plenament a la tesi durant els darrers anys.

Són moltes les persones que al llarg d'aquests dos anys i mig de tesi han estat al meu costat i, per això, voldria dedicar aquestes primeres línies als meus agraïments més sincers a tots i totes. Sento que haig de començar amb un GRÀCIES en majúscules a la Dra. Sara Rovira-Esteva i a la Dra. Marta Arumí Ribas, directores d'aquesta tesi i grans amigues, per la seva ajuda al llarg de tot el procés, pel temps i esforços dedicats a la lectura de la tesi, pels seus savis consells, per animar-me i fer-me costat quan per a mi tot feia pujada i, en definitiva, per fer possible que aquesta tesi hagi arribat a bon port.

A la Sara, a més a més, per haver-me endinsat al món del xinès, ara ja fa més de deu anys, per haver-me animat a començar la tesi i per haver-me acompanyat al llarg de tot el camí. Sóc conscient que, sense ella, aquesta tesi no s'hauria ni començat i, per això, sento que per moltes paraules d'agraïment que li dediqui, sempre seran poques.

I a la Marta, especialment, per haver-se prestat a ajudar-me fins i tot en moments en què la salut li demanava descansar, per haver comptat tant amb mi des del primer moment en què ens vam conèixer, per l'optimisme, tan necessari, que sempre m'ha sabut transmetre, i per aquesta amistat tan maca que sento que ha nascut gràcies a la tesi.

En segon lloc, voldria donar les gràcies, molt i molt especialment, als intèrprets i mediadors que han col·laborat en aquesta tesi, sense els quals, aquesta investigació no hauria estat possible. Gràcies per obrir-me els vostres cors i explicar-me tantes coses amb tanta confiança. Gràcies, també, a tots els coordinadors i responsables de serveis d'interpretació i de mediació a consells comarcals, ajuntaments, associacions, fundacions i altres entitats que m'han ajudat en la tesi i que han col·laborat en la recollida de dades corresponent al segon corpus. I gràcies a l'Ainara Munt i a la Blanca Guillén, del Consorci per a la Normalització Lingüística, per haver-me deixat distribuir qüestionaris entre els seus alumnes xinesos i per haver-los animat a respondre amb tota confiança i sinceritat.

Al Dr. Joaquín Beltrán Antolín, per haver-me acollit al grup de recerca Inter-Àsia i per tot el suport que, des del grup, ha mostrat vers la meua tesi. A la Dra. Amèlia Sáiz pels seus consells i reflexions pel que fa a la metodologia i enfocament del treball. I a la resta de companys d'Inter-Àsia, per les seves paraules alentadores al llarg de tot el procés.

Gràcies també a totes les companyes de MIRAS, perquè des del primer moment hem fet molta "pinya" i ens hem endinsat juntes al món de recerca en interpretació als serveis públics. Gràcies especialment a la Dra. Anna Gil-Bardají, per haver volgut compartir amb mi l'experiència de coordinar el I Curs d'interpretació als serveis públics a Catalunya, amb el qual

tant he après. I gràcies, de tot cor, a la Begoña Ruiz de Infante: gràcies per haver cregut sempre en aquesta tesi, per haver-me animat a tirar-la endavant i per tot l'afecte que sempre m'has mostrat.

Gràcies a tots els companys del Departament de Traducció i d'Interpretació i de la Facultat de Traducció i d'Interpretació que en algun moment o altre m'han animat en aquest procés. Gràcies especialment al Dr. Ramon Piqué i a la Dra. Marisa Presas, directors del Departament durant aquest període, per l'acollida i el suport que sempre m'han fet sentir des del Departament. Gràcies de tot cor a les meves amigues i companyes, Dra. Carmen Bestué Salinas i Dra. Helena Casas Tost, per ajudar-me, sovint, a veure les coses des d'un altre punt de vista. I moltíssimes gràcies també a la professora Xianghong Qu, per la seva disponibilitat sempre que he tingut dubtes sobre el xinès.

Gràcies als meus companys de despatx a l'MRA i, especialment, al Dr. Adrià Martín Mor, per la seva gran amistat des del moment en què ens vam retrobar al març de 2009. Gràcies també a la Lena Carné, per transmetre sempre tanta força i energia.

Gràcies a tots els companys de doctorat amb qui hem compartit ànims i paraules de comprensió i, especialment al Tòfol, a la Irene, a la Maialen, a la Liudmila, a la Sofia, a la Noèlia, a la Yunchi, a la Yichen i a les ja doctores Lin Chi-lien i Wu Chia-hua.

Gràcies al Dr. Franz Pöchhacker, per la seva tutoria inesperada un matí a Barcelona.

A la Dra. Liu Heping i a Angela Zhou per haver fet possible la meva estada de recerca a la Beijing Language and Culture University l'estiu de 2011.

Gràcies a tots els meus amics i amigues; però, molt especialment, a l'Anna, a la Marta i al Robert de Terrassa, a la Bibiana i al Xavi de Manresa, a la Núria de Roquetes, a l'Emma de Beijing, a l'Emma de Cassà i al Xavi de Xi'an. Gràcies, simplement, per ser com sou, perquè cadascun de vosaltres és únic i tenir-vos com a amics em fa sentir molt afortunada.

Gràcies, de tot cor, a tota la meva família. Sobretot, gràcies als meus pares, per haver estat sempre al meu costat. Gràcies per la paciència que sempre heu tingut amb mi i gràcies perquè sense vosaltres res d'això no hauria estat possible. Gràcies al Jordi, el meu germà, per sempre tenir una frase APM a punt per fer-nos riure, i gràcies als meus avis, Joan i Maria, per estimar-me tant, com només els avis poden fer. Gràcies al Josep, a la Carmen, a la Susi, al Carlos, a la Laura... gràcies a tots i totes, per fer-me sentir tan estimada.

I gràcies, gràcies, gràcies, gràcies... al Sergi, per posar la banda sonora a aquest llarg camí, per fer-me riure tant i per la santa paciència que ha tingut quan això ja era *a question of time*. Gràcies per haver-me acompanyat fins a Beijing a descobrir el món boig de Wudaokou, per compartir amb mi moments d'eufòria, il·lusions i projectes... gràcies per tot i més!

Índex

Introducció	p.1
1. La immigració xinesa a Catalunya i la comunicació intercultural amb aquest col·lectiu	p.13
1.1. La població xinesa a Catalunya	p.13
1.1.1 Evolució històrica	p.14
1.1.2 Zones d'origen dels xinesos a Catalunya	p.16
1.1.3 Xinès i llengües dels xinesos a Catalunya	p.17
1.1.4 Educació i escolarització	p.21
1.1.5 Salut	p.24
1.1.6 Altres àmbits	p.27
1.2 La comunicació intercultural amb el col·lectiu xinès	p.28
1.2.1 Comunicació intercultural: definició i consideracions prèvies	p.28
1.2.2 Comunicació intercultural amb els xinesos: aproximació teòrica	p.31
1.2.3 Llenguatge no verbal i comunicació intercultural	p.44
1.2.5 Comunicació intercultural als serveis públics	p.53
2. Estat de la qüestió de la traducció, interpretació i mediació als serveis públics	p.59
2.1 L'organització de la TISP i de la mediació intercultural a Catalunya	p.59
2.1.1 Polítiques d'immigració i solucions als problemes de comunicació	p.59
2.1.2 L'àmbit judicial	p.67
2.1.3 Diferents solucions a una mateixa necessitat	p.72
2.2 Aspectes terminològics i delimitació de la disciplina	p.74
2.3 Breu repàs de l'evolució de la recerca en ISP	p.87
2.3.1 Evolució de la recerca en ISP a escala internacional	p.87
2.3.2 Evolució de la recerca en ISP a l'Estat espanyol	p.89
2.3.3 Evolució de la recerca en ISP a Catalunya	p.91
2.3.4 Evolució de la recerca en ISP a la Xina	p.94
2.4 Realitats objectes d'estudi	p.99
2.4.1 Recerca a nivell interaccional	p.102
2.4.1.1 Anàlisi del rol de l'intendent a nivell interaccional	p.103

2.4.1.2 Anàlisi de qüestions lingüístiques a nivell interaccional	p.114
2.4.2 Recerca a nivell institucional	p.118
2.4.3 Recerca a nivell socioprofessional	p.122
2.4.3.1 Aproximacions teòriques i descriptives a la professionalització	p.123
2.4.3.2 La formació com a peça clau en el procés de professionalització	p.125
2.4.3.3 L'establiment de codis deontològics	p.130
2.4.3.4 L'opinió dels intèrprets	p.133
2.4.4 Altres realitats d'estudi	p.138
2.5 Conclusió	p.141
3. Enfocament metodològic	p.147
3.1 Interdisciplinarietat en la recerca en TISP	p.147
3.1.1 Mètodes de recollida de dades	p.149
3.1.1.1 Qüestionaris	p.150
3.1.1.2 Entrevistes i grups de discussió	p.153
3.1.2 Mètodes d'anàlisi de dades	p.155
3.1.2.1 Anàlisi del discurs	p.156
3.1.2.2 La influència de Goffman	p.163
3.1.2.3 La influència de la psicologia	p.166
3.2. Enfocament metodològic en la nostra recerca	p.169
3.2.1 Característiques de la recerca qualitativa	p.169
3.2.2 Enfocament etnogràfic i mètodes de recollida de dades	p.171
3.2.3 Mètode de recerca formatiu i enfocament mixt	p.174
3.2.4 Disseny dels mètodes de recollida de dades	p.176
3.2.5 Treball de camp	p.179
3.2.6 Transcripció de les dades	p.182
3.2.7 Corpus d'anàlisi	p.183
3.2.8 Anàlisi de les dades	p.189
3.2.8.1 L'anàlisi qualitativa de continguts	p.189
3.2.8.2 L'anàlisi del discurs	p.194
3.2.8.3 L'anàlisi quantitativa	p.196
3.2.8.4 Enfocament mixt en els mètodes d'anàlisi	p.196
3.2.9 Triangulació de la informació	p.198

4. Anàlisi d'entrevistes a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals	p.201
4.1 Perfil general dels entrevistats	p.201
4.2 Formació	p.212
4.2.1 Formació específica en TISP	p.215
4.2.2 Formació específica en mediació intercultural	p.217
4.2.3 Altres cursos de formació continuada	p.222
4.2.4 Necessitats formatives	p.224
4.3 Accés a la feina	p.232
4.4 Condicions laborals	p.244
4.5 Àmbits de treball	p.254
4.6 Experiència	p.263
4.7 Organització de la feina i preparació dels encàrrecs	p.267
4.8 Perfil i tasques	p.275
4.8.1 Interpretació als serveis públics vs. mediació intercultural	p.283
4.8.2 La tasca de la interpretació	p.289
4.8.3 La tasca de la mediació intercultural	p.300
4.8.4 Altres tasques	p.316
4.8.5 Dificultats per qüestions de rol	p.320
4.9 Llengua i recursos	p.323
4.9.1 Llengües de treball	p.324
4.9.2 La traducció als serveis públics com a font de consulta	p.333
4.10 Comunicació intercultural i llenguatge no verbal	p.337
4.11 Problemes, dificultats, estratègies i tècniques	p.351
4.11.1 Problemes de tipus semàntic	p.353
4.11.2 Problemes de tipus pragmàtic	p.365
4.11.3 Problemes per diferències culturals	p.376
4.11.4 Dificultats a nivell emocional	p.385
4.12 Altres consideracions	p.397
4.12.1 Percepció dels xinesos a Catalunya	p.397
4.12.2 Relació amb els interlocutors primaris i valoració de la feina	p.409
4.12.3 Percepció global, crítiques i propostes de millora	p.417

5. Anàlisi d'entrevistes a representants d'entitats que presten serveis de TISP i de mediació intercultural	p.433
5.1 Perfil general dels entrevistats	p.433
5.2 Creació del servei	p.436
5.3 Descripció del servei: perfil professional, tasques i funcions	p.448
5.4 Perfil dels intèrprets i mediadors interculturals	p.462
5.5 Característiques de la demanda	p.480
5.5.1 Àmbits d'actuació i volum de demanda	p.480
5.5.2 Gestió de la demanda	p.483
5.6 Altres serveis	p.492
5.6.1 Traducció	p.492
5.6.2 Informació i orientació ciutadana	p.500
5.6.3 Altres projectes	p.502
5.7 Qüestions ètiques i emocionals	p.504
5.7.1 Codi deontològic i confidencialitat	p.504
5.7.2 Suport a intèrprets i mediadors	p.509
5.8 Especificitats del col·lectiu xinès i valoració global del servei	p.514
6. Anàlisi de qüestionaris a usuaris xinesos dels serveis de TISP i mediació intercultural	p.525
6.1 Perfil de la mostra	p.525
6.2 La comunicació als serveis públics: percepció general	p.529
6.3 La figura real de l'intermediari	p.535
6.4 Característiques de l'intèrpret ideal	p.548
6.5 Característiques de la interpretació	p.555
6.6 Mediació durant la sessió d'interpretació	p.565
6.7 Percepció i ús de la traducció escrita	p.568
6.8 Propostes de millora	p.577
Conclusions	p.583
7.1 Triangulació de la informació	p.583
7.2 Consideracions finals	p.620
8. Referències bibliogràfiques	p.633

ANNEXOS (disponibles en suport digital)

Annex 1. Instruments de recollida de dades: entrevistes i qüestionaris

Annex 2. Taules d'anàlisi de les entrevistes a intèrprets i mediadors

Annex 3. Taules d'anàlisi de les entrevistes a representants d'entitats

Annex 4. Taules d'anàlisi dels qüestionaris a usuaris

Annex 5. Llista de traduccions i materials d'acollida en xinès

Índex de taules

Taula 1.1	Els deu municipis amb més ciutadans xinesos censats	p.15
Taula 1.2	Municipis amb una major proporció de xinesos respecte de la població estrangera	p.16
Taula 1.3	Elements del llenguatge no verbal xinès	p.53
Taula 2.1	Solucions adoptades en cada àmbit	p.72
Taula 3.1	Característiques de la recerca qualitativa aplicades a la nostra investigació	p.170
Taula 3.2	Llista d'entrevistes realitzades a intèrprets i mediadors	p.184
Taula 3.3	Llista d'entrevistes realitzades a representants d'institucions	p.186
Taula 3.4	Relació entre els mètodes de recollida i d'anàlisi de dades i els seus objectius	p.197
Taula 3.5	Exemples de triangulació d'informació	p.199
Taula 4.1	Factors que influeixen en la socialització dels fills d'immigrants	p.206
Taula 4.2	Aprenentatge del xinès per part dels informants d'origen no xinès	p.212
Taula 4.3	Estudis universitaris dels informants	p.214
Taula 4.4	Nivell d'estudis dels informants	p.215
Taula 4.5	Formació en mediació intercultural	p.221
Taula 4.6	Ocupació dels informants	p.249
Taula 4.7	Tipus de dedicació segons entitat contractant	p.250
Taula 4.8	Àmbit de treball segons l'entitat contractant	p.255
Taula 4.9	Experiència dels informants segons el tipus de dedicació	p.264
Taula 4.10	Perfil esperat per les entitats contractants vs. presentació dels informants	p.282
Taula 4.11	Llengua de l'entrevista segons el perfil dels informants	p.324
Taula 5.1	Perfil general de la mostra	p.434
Taula 5.2	Motivació per a la creació del servei	p.445
Taula 5.3	Tipus de servei ofert	p.462
Taula 5.4	Característiques valorades en els processos de selecció	p.479
Taula 5.5	Àmbits d'actuació i volum de demanda (borses)	p.481
Taula 5.6	Àmbits d'actuació (entitats amb intèrprets en plantilla)	p.481

Taula 5.7 El procés de traducció en cada entitat	p.499
Taula 7.1 Solucions per als problemes de comunicació als serveis públics des del punt de vista del xinès	p.596

Índex de figures

Figura 1.1 Interrelació entre els conceptes emprats per descriure la comunicació entre xinesos	p.43
Figura 2.1 Les tres responsabilitats de l'intendent (Bancroft i Rubio-Fitzpatrick, 2011: 185; adaptat per García-Beyaert, 2011)	p.79
Figura 2.2 Tasca en comú entre la mediació intercultural i la ISP	p.81
Figura 2.3 Interrelació entre les qüestions investigades en la ISP (Vargas-Urpi, 2009b:81)	p.100
Figura 2.4 Nivells conceptuals en la recerca en ISP. Versió adaptada de Pöchhacker (2004: 86)	p.101
Figura 3.1. Interfície d'anàlisi del programa <i>Atlas.ti</i>	p.190
Figura 3.2 Interfície de cerca d'extractes del programa <i>Atlas.ti</i>	p.193
Figura 4.1 Província d'origen dels informants xinesos	p.205
Figura 4.2 Accés a la feina en TISP o mediació intercultural	p.239
Figura 4.3 Anunci de <i>peitong fanyi</i> (陪同翻译, interpretació d'acompanyament) en un tauler d'anuncis d'un supermercat del barri de Fondo (Santa Coloma de Gramenet)	p.281
Figura 5.1 Creixement interanual de la població estrangera a Catalunya, 1998-2009.	p.437
Figura 5.2 Evolució en la creació de serveis de TISP i de mediació intercultural en la mostra	p.439
Figura 5.3 Actituds respecte l'adopció d'un codi deontològic	p.508
Figura 6.1 Edat dels informants de la mostra	p.526
Figura 6.2 Província d'origen dels informants	p.527
Figura 6.3 Anys de residència a Espanya	p.528
Figura 6.4 Nivell d'estudis dels informants	p.529
Figura 6.5 Problemes de comunicació als serveis públics de la mostra enquestada	p.530
Figura 6.6 Àmbits on se solen tenir problemes de comunicació (freqüències absolutes)	p.531
Figura 6.7 Estratègies per solucionar els problemes de comunicació als serveis públics (freqüències absolutes)	p.533
Figura 6.8 Preferències en la comunicació als serveis públics (freqüències absolutes)	p.534
Figura 6.9 Perfil habitual de l'intermediari als serveis públics (freqüències absolutes)	p.536
Figura 6.10 Satisfacció dels informants respecte l'ajuda rebuda per part dels intermediaris	p.537
Figura 6.11 Preferències pel que fa al perfil de l'intermediari (freqüències absolutes)	p.541
Figura 6.12 Ús de la interpretació telefònica	p.544
Figura 6.13 Àmbits d'ús de la interpretació telefònica (freqüències absolutes)	p.545
Figura 6.14 Preferències pel que fa a l'origen de l'intendent	p.549
Figura 6.15 Preferències pel que fa a l'edat de l'intendent	p.549

Figura 6.16	Preferències pel que fa al sexe de l'intèrpret	p.550
Figura 6.17	Característiques més valorades en un intèrpret	p.555
Figura 6.18	Converses en privat amb l'intèrpret abans o després de la sessió	p.556
Figura 6.19	Percepció de la precisió en la interpretació del missatge del proveïdor de serveis	p.557
Figura 6.20	Percepció de la precisió en la interpretació del missatge de l'usuari	p.558
Figura 6.21	L'intèrpret assumeix tasques més enllà de la interpretació?	p.559
Figura 6.22	Tasques que assumeix l'intèrpret	p.560
Figura 6.23	Algun cop us ha perjudicat una mala interpretació?	p.560
Figura 6.24	L'intèrpret s'ha posicionat alguna vegada a favor d'alguna de les parts?	p.563
Figura 6.25	Algun cop us heu trobat amb un intèrpret que no parlés la vostra llengua?	p.564
Figura 6.26	Explicacions de tipus cultural per part de l'intèrpret	p.566
Figura 6.27	Consells per part de l'intèrpret	p.567
Figura 6.28	Sol·licitud de consell a l'intèrpret per respondre les preguntes del proveïdor	p.567
Figura 6.29	Consulta de materials traduïts al xinès	p.569
Figura 6.30	Tipus de materials consultats	p.570
Figura 6.31	Coneixement dels materials d'acollida traduïts al xinès	p.571
Figura 6.32	Adequació del xinès en les traduccions de materials d'acollida	p.572
Figura 6.33	Utilitat dels materials d'acollida traduïts al xinès	p.574
Figura 7.1	Captura de pantalla de http://goutongcomunicar.blogspot.com.es/	p.626

Introducció

Motivació de la investigació

L'any 2006, quan encara em faltaven uns mesos per acabar la Llicenciatura de Traducció i d'Interpretació, vaig començar a col·laborar amb un consell comarcal com a intèrpret als serveis públics de xinès. Va ser el meu primer contacte amb els xinesos de Catalunya i, en aquell primer moment, era una manera de practicar el xinès i de conèixer una mica millor una branca de la interpretació totalment desconeguda per a mi. Era conscient que el meu nivell de xinès encara era limitat, però el fet que la majoria d'interpretacions fossin en escoles feia que, com a mínim, la temàtica no fos –generalment– gaire complicada.

El curs 2007-08, després d'una estada a la Xina d'un any, vaig començar el Màster en traducció i interpretació professional xinès-castellà al Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona, alhora que vaig reprendre la col·laboració amb la borsa d'intèrprets del consell comarcal. A finals de curs, la Dra. Sara Rovira-Esteva, la meva tutora del treball de final de màster, em va proposar dedicar aquell primer treball de recerca a l'estudi de la interpretació als serveis públics amb el xinès. Em va sorprendre aquesta proposta, perquè ni a la llicenciatura ni al màster ens havien parlat d'aquesta branca de la interpretació i, per aquest motiu, se'm feia estrany dedicar-hi un treball acadèmic. Tot i així, vaig decidir acceptar aquesta proposta i vaig realitzar un treball descriptiu basat en la meva experiència professional en la interpretació en escoles.

Al curs següent, l'any 2009, vaig començar el Màster de recerca en Àsia oriental contemporània i, amb aquest màster, una tesina, aquest cop molt més acadèmica i basada en una revisió bastant àmplia de l'estat de la qüestió de la recerca en traducció i interpretació als serveis públics (TISP). En aquest moment, em vaig adonar de les meves pròpies mancances en començar a fer d'intèrpret quan encara era estudiant de llicenciatura, encara havia de millorar el xinès amb una estada a la Xina i no havia sentit mai a parlar de

codis deontològics ni de les especificitats d'aquesta branca de la interpretació. Tot i així, la tesina em va servir per començar a aprendre com podia millorar la pràctica professional de la interpretació als serveis públics, va fer-me adonar de la necessitat real de recerca i de formació en l'àmbit de la TISP i em va ajudar a plantar la llavor del que seria aquesta tesi doctoral.

Justificació del tema

La presència de persones d'origen xinès a Catalunya és cada cop major i més estesa. La seva visibilitat no tan sols es fa evident a la vida quotidiana, sinó que la premsa i els mitjans de comunicació també se'n fan ressò i, per exemple, el 5 d'abril de 2012, dos dels diaris més populars a Catalunya incloïen notícies sobre l'augment del col·lectiu xinès a Barcelona: "Barcelona es tenyeix d'asiàtica amb més presència de xinesos i pakistanesos", de Patrícia Castan, a *El Periódico*, i "Els xinesos pugen al padró barceloní", de Lluís Sierra, a *La Vanguardia*. Del 1998 al 2011, la població xinesa a Catalunya ha passat de 2.440 persones a 47.493 i, excepte al 2007, any en què va haver-hi un lleuger descens, l'arribada de xinesos ha estat constant al llarg d'aquest període. Durant més de deu anys, Catalunya ha anat rebent nous nous xinesos, la majoria dels quals hi han aterrat amb escassos coneixements de les llengües oficials, el català i el castellà.

Aquests nous nous i immigrants xinesos, igual que la resta de persones estrangeres empadronades a Catalunya, han d'accedir en moments determinats als serveis públics i tenen el dret de fer-ho en condicions d'igualtat amb els espanyols, tal com s'estableix als articles 3-15 de la Llei Orgànica 4/2000. Aquests drets inclouen el dret i el deure a l'educació bàsica obligatòria fins als 16 anys i, a més a més, gratuïta en els ciutadans estrangers menors de 18 anys, i el dret a l'educació no obligatòria a partir d'aquesta edat; el dret a l'assistència sanitària gratuïta, el dret a l'accés a les prestacions i serveis socials i de la seguretat social o el dret a la tutela judicial efectiva i a l'assistència judicial gratuïta, entre d'altres. Tanmateix, quan es desconeix la llengua vehicular dels serveis públics, difícilment es poden exercir aquests drets en plena condició d'igualtat amb les persones de nacionalitat espanyola, llevat que es pugui comptar amb l'ajuda d'un intèrpret, d'un traductor o d'un mediador

intercultural (segons el cas).

Aquest conjunt de circumstàncies ha fet que, en els darrers anys, hagin emergit a Catalunya (igual que a la resta de l'Estat espanyol i a Europa) tres solucions a les noves necessitats comunicatives de la societat: la traducció, la interpretació i la mediació intercultural als serveis públics. Tot i haver començat gairebé com a resposta *ad hoc*, improvisada i provisional, mica en mica s'han anat consolidant com a pràctiques habituals als serveis públics. No obstant això, molts traductors, intèrprets i mediadors interculturals encara avui dia han d'encarar les situacions que se'ls presenten sense una formació o uns estàndards de pràctica que els puguin orientar.

Tant els intèrprets als serveis públics com els mediadors interculturals realitzen la seva tasca en la comunicació oral, la qual cosa fa que els seus perfils professionals a vegades es confonguin o s'assimilin. Això també els crea dubtes i ha generat un debat molt intens en l'àmbit acadèmic sobre la idoneïtat de cadascuna d'aquestes pràctiques. Aquest és el motiu principal que ens ha fet decantar per incloure-les totes dues al títol de la tesi, tot i ser conscients que caldrà diferenciar entre el perfil de l'intèrpret als serveis públics, amb la tasca principal d'interpretar entre dos interlocutors de llengües i cultures diferents, i el del mediador intercultural, que assumeix moltes més tasques relacionades amb l'apropament entre col·lectius de cultures diferents.

Pel que fa als antecedents de la recerca, els estudis realitzats a Catalunya s'han fixat d'una banda, en el col·lectiu xinès i en el seu procés migratori (Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001; Beltrán Antolín, 2003, entre d'altres) i, de l'altra, en l'estat de la qüestió de la traducció i interpretació als serveis públics (Grau Mestre, 1998; Linguamón, 2010; MIRAS, 2011, entre d'altres). Tanmateix, no trobem, a data d'avui, cap estudi que uneixi totes dues branques d'investigació i que se centri en les especificitats de la TISP amb un col·lectiu concret. De fet, aquesta és una mancança que es podria extrapolar a la recerca en TISP en general (no tan sols a Catalunya), ja que els estudis que se centren en col·lectius concrets són escassos i la tendència habitual ha estat la d'estudiar la TISP des d'un punt de vista més ampli. En aquest sentit, la nostra tesi doctoral pretén aportar dades que ajudin a omplir aquest buit investigador.

Quant a la formació, just al curs 2011-2012 s'ha realitzat el *I Curs d'especialització en interpretació als serveis públics a Catalunya*, una iniciativa del grup MIRAS (Mediació i Interpretació: Recerca en l'Àmbit Social) del Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona. Fins a la posada en marxa d'aquest curs, que ha inclòs la combinació xinès-català en la seva oferta, la resta d'experiències formatives a Catalunya havien estat intermitents, en forma de cursos de durada limitada (entre 20 i 40 hores) i, en cap cas, contemplaven classes per a combinacions lingüístiques específiques. Aquesta situació contrasta amb l'experiència molt més consolidada del Màster en Comunicació intercultural, interpretació i traducció als serveis públics de la Universitat d'Alcalá de Henares, que va realitzar-se per primer cop el curs 2005-2006 i que va obrir el primer grup de xinès-castellà el curs 2009-2010; i contrasta encara més amb l'experiència de països com Suècia, Austràlia, el Canadà o els Estats Units d'Amèrica, on la formació d'intèrprets als serveis públics fa més de vint anys que es va implantar com a complement i posteriorment com a requisit necessari per a la pràctica professional de la TISP. Els cursos i l'acreditació professional en aquests països tenen en compte la combinació lingüística dels candidats i, en aquest sentit, no tan sols tenen en compte el xinès estàndard, sinó també d'altres variants lingüístiques com el cantonès (p. ex. als Estats Units d'Amèrica).

Per tot això, endeguem aquesta tesi essent molt conscients del context en què s'emmarca. A escala internacional, la recerca és i ha estat molt prolífica, i la formació es troba ja molt consolidada en d'altres països i regions. Tanmateix, a Catalunya ens trobem encara a les beceroles d'aquest procés, tant en la pràctica com en la recerca i en la formació. La nostra tesi neix amb la voluntat d'estudiar un fenomen recent i poc explorat, que cal conèixer millor per tal d'aconseguir adaptar les propostes formatives existents a les necessitats reals de traductors i intèrprets de xinès als serveis públics i, alhora, per tal de poder reflexionar sobre com millorar-ne la pràctica professional. Des del punt de vista de les institucions relacionades amb els serveis públics (salut, ensenyament, serveis socials, justícia i seguretat), aquests coneixements i aquesta reflexió també poden ser útils a l'hora de dissenyar polítiques d'actuació des d'una perspectiva més propera a les necessitats reals.

Finalment, cal esmentar que es tracta d'una tesi que, des del primer moment, s'ha nodrit de l'experiència dels grups de recerca als quals pertany l'autora: Inter-Àsia i MIRAS, del Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona. Poder pertànyer a aquests dos grups ha estat molt important per a la nostra evolució acadèmica i doctoral. A més a més, tractant-se d'una tesi que s'aproxima a dos temes que tradicionalment s'han estudiat per separat –d'una banda, la interpretació als serveis públics, i de l'altra, les especificitats del col·lectiu xinès a Catalunya–, ha estat especialment enriquidor poder aprendre del bagatge dels grups de recerca:

El grup Inter-Àsia¹ es va constituir al 2005 amb l'objectiu de tractar la interculturalitat que aporta l'Àsia oriental al seu interior i a la resta del món. Des del grup Inter-Àsia es pretén abordar la problemàtica pel contacte entre cultures allunyades, a causa del procés de globalització actual i de l'augment del volum i de la rapidesa dels fluxos migratoris que ha comportat.

El grup MIRAS² (Mediació i Interpretació: Recerca en l'Àmbit Social) es va establir oficialment el 2009 amb el doble objectiu d'omplir el buit investigador pel que fa a la TISP a Catalunya i de poder aplicar els resultats de la recerca al disseny de cursos o màsters d'especialització en interpretació als serveis públics.

Objectius i preguntes de recerca

L'objectiu principal de la nostra tesi és analitzar les diferents respostes que s'han donat als problemes comunicatius amb el col·lectiu xinès als serveis públics de Catalunya, és a dir, analitzar la TISP i la mediació intercultural en aquests àmbits. Aquesta anàlisi, de base multidisciplinària i combinant teories pròpies de la lingüística, de la sociologia, de l'antropologia, de la psicologia social i dels estudis de traducció i interpretació pròpiament, ens servirà per aproximar-nos a d'altres objectius que es deriven d'aquest objectiu principal.

Els objectius secundaris es poden classificar en dos tipus: els teòrics i els pràctics. D'aquesta manera, els objectius teòrics que ens plantejem són els següents:

1. Comparar les diferents respostes que s'han donat als problemes de comunicació als

¹ URL: <<http://www.fti.uab.es>> [Última consulta: 22 de maig de 2012]

² URL: <<http://grupsderecerca.uab.cat/miras/>> [Última consulta: 22 de maig de 2012]

serveis públics des del punt de vista dels professionals que les realitzen (traductors, intèrprets i mediadors interculturals), des del punt de vista dels professionals que les gestionen i des del punt de vista dels usuaris.

2. Definir i delimitar el perfil professional dels intèrprets als serveis públics, sobretot respecte de la figura dels mediadors interculturals.
3. Analitzar i comparar el paper de l'intèrpret als diferents àmbits dels serveis públics en què treballa. Enumerar les tasques que assumeix i contrastar-les amb les que hauria d'assumir segons el que es recomana en els models proposats des del món acadèmic.
4. Explorar i descriure el tipus de situacions que es poden donar en l'exercici de la TISP i, especialment, les dificultats que pot plantejar des del punt de vista de l'intèrpret, així com també les estratègies dels intèrprets per superar aquestes dificultats.
5. Classificar els requisits que més es valoren en un procés de selecció d'intèrprets o de mediadors interculturals i comparar-los amb la formació prèvia dels intèrprets en actiu.
6. Presentar les expectatives que els usuaris tenen dels intèrprets als serveis públics, la seva opinió i la seva experiència prèvia en la comunicació mediada.

Aquests objectius teòrics també ens permetran identificar alguns dels trets característics de la comunicació intercultural entre persones de la cultura xinesa i persones de la cultura espanyola o catalana. Aquest seria un objectiu transversal al quan pretenem aproximar-nos de manera indirecta, a partir de les respostes als objectius anteriors. Per tant, no pretenem fer-ne una descripció exhaustiva, sinó més aviat detectar aquells trets que poden influir en certs aspectes de les interaccions comunicatives amb els xinesos als serveis públics i relacionar-los amb les teories que s'han proposat sobre la comunicació intercultural amb persones de cultura xinesa.

Un cop assolits els objectius teòrics, ens podrem aproximar als següents objectius pràctics:

1. Assenyalar certes qüestions que caldria tenir en compte en la formació específica per

a la interpretació amb el col·lectiu xinès als serveis públics de l'Administració catalana.

2. Elaborar una llista de recomanacions pràctiques per a la millora de la traducció, la interpretació i la mediació intercultural als serveis públics, amb un apartat de recomanacions específiques sobre el col·lectiu xinès. Incloure, en aquesta llista, tant recomanacions per a representants de l'Administració i d'altres entitats involucrades en la prestació de serveis de TISP o de mediació intercultural, com recomanacions per a proveïdors de serveis que treballen amb l'ajuda d'intèrprets de xinès.
3. Recopilar materials que puguin ser d'utilitat per a traductors, intèrprets i mediadors interculturals del xinès en algun tipus de suport en línia que permeti posar-los a l'abast de tota la comunitat (traductors, intèrprets, mediadors interculturals, proveïdors de serveis i usuaris).

Les preguntes de recerca i els objectius que ens plantejàvem en començar aquesta tesi estan estretament relacionats entre si i, tal com ja hem vist, giren al voltant de la descripció i de l'anàlisi de la pràctica de la TISP i de la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya. Conèixer millor aquesta nova realitat professional ens permetrà respondre o aproximar-nos a la resposta de les preguntes de recerca següents:

1. Pel que fa a la figura de l'intèrpret als serveis públics i del mediador intercultural:
 - 1.1. Quin paper adopta l'intèrpret als serveis públics o el mediador intercultural en la comunicació mediada? Com s'implica en aquestes interaccions?
 - 1.2. Quin tipus de relació s'estableix entre l'intèrpret als serveis públics o el mediador intercultural i la resta de persones implicades en la interacció (proveïdors de serveis i usuaris)?
 - 1.3. Es corresponen les expectatives que es tenen de l'intèrpret als serveis públics i dels mediadors interculturals amb la realitat de la pràctica?
 - 1.4. Hi ha algun tipus de model (traducció, mediació intercultural, interpretació presencial o interpretació telefònica) que s'adapti millor a les necessitats

comunicatives de proveïdors i d'usuaris i que, per tant, pugui presentar un funcionament més eficient?

1.5. Com es pot millorar la pràctica de la TISP per als xinesos a Catalunya?

2. Pel que fa a la formació:

2.1. La manca de formació específica per a la traducció, interpretació i mediació als serveis públics és realment un entrebanc per a la professionalització i reconeixement social d'aquest nou perfil?

2.2. Quines característiques hauria de tenir una proposta de formació per adaptar-se tant a les necessitats dels professionals que es dediquen a la traducció, interpretació i mediació als serveis públics com a les dels seus usuaris i de l'administració?

Estructuració de la tesi

D'acord amb aquestes preguntes de recerca i objectius, el treball s'estructura en set capítols, les referències bibliogràfiques i cinc annexos. Els dos primers capítols conformen el marc teòric de la tesi; el tercer capítol en presenta l'enfocament metodològic; els capítols quart, cinquè i sisè se centren en l'anàlisi de les dades recollides i el setè capítol correspon a les conclusions.

Més específicament, en el primer capítol presentem les característiques principals del col·lectiu xinès a Catalunya i algunes de les teories que s'han proposat per descriure la comunicació intercultural amb les persones de cultura xinesa. Les dades referents a la població xinesa a Catalunya ens ajudaran a contextualitzar la recerca a l'espai geogràfic i social en què s'emmarca. D'altra banda, el repàs de les teories de comunicació intercultural amb aquest col·lectiu ens permetrà aproximar-nos, des del punt de vista teòric, a la nostra realitat d'estudi, la TISP, un tipus de comunicació intercultural que es caracteritza per la presència d'una tercera persona que fa de pont entre les cultures en contacte.

En el segon capítol, oferim una revisió de l'estat de la qüestió de la recerca en TISP. Comencem aquest capítol amb un apunt previ pel que fa a l'estructura dels serveis de TISP i de mediació intercultural a Catalunya. A continuació, ens fixem en els aspectes terminològics i en la delimitació de la disciplina, argumentem la pròpia decisió en l'ús del terme "traducció i

interpretació als serveis públics” i diferenciem aquesta pràctica de la mediació intercultural. Tot seguit, repassem l’evolució de la recerca a escala internacional, a l’Estat espanyol, a Catalunya i a la Xina i, finalment, aprofundim el repàs de les realitats d’estudi més rellevants en la recerca en TISP fins al moment. L’objectiu d’aquest capítol és oferir una panoràmica de l’estat de la qüestió de la TISP que ens pugui servir per situar l’aportació de la nostra pròpia tesi dins d’aquest context d’investigació més ampli.

El tercer capítol es divideix en un dues parts diferenciades: en la primera repassem els enfocaments metodològics emprats en la recerca en TISP fins al moment i, especialment, aquells que ens serviran per a la nostra tesi; mentre que a la segona part, ens centrem en l’enfocament metodològic escollit. En aquesta segona part, argumentem els avantatges i les limitacions de la metodologia escollida –un enfocament mixt que combina la recerca qualitativa basada en l’etnografia i la recerca quantitativa a partir de qüestionaris– i descrivim els processos de recollida i d’anàlisi de les dades.

En els capítols quart, cinquè i sisè exposem els resultats de l’anàlisi de les dades recollides segons la metodologia descrita en el tercer capítol. Hem decidit separar la presentació dels resultats en tres capítols, un per a cadascuna de les mostres d’informants. Així, dediquem el quart capítol als resultats de l’anàlisi de les entrevistes a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals que treballen amb el col·lectiu xinès, el cinquè capítol als resultats de l’anàlisi de les entrevistes a representants d’entitats que presten serveis de TISP i de mediació intercultural i el sisè capítol als resultats de l’anàlisi dels qüestionaris distribuïts a usuaris xinesos dels serveis de TISP i de mediació intercultural. L’estructura d’aquests capítols és semblant: comencem amb una descripció força detallada del perfil de la mostra i, a continuació, presentem els resultats de l’anàlisi, classificats en apartats segons els diferents temes a què fan referència: formació, accés a la feina, condicions laborals, perfil professional i tasques, expectatives, valoració de la feina, etc.

Hem dividit les conclusions en dues parts. En la primera part presentem la triangulació de la informació obtinguda dels diferents perfils d’informants i per diferents mètodes de recollida de dades. Es tracta d’una estratègia que descrivim al capítol 3 i que ens permet reforçar algunes de les idees assenyalades en els capítols d’anàlisi o, per contra, matisar-les

en cas que hi hagi divergències entre els resultats obtinguts. A partir d'aquesta triangulació, responem a les preguntes de recerca i presentem les recomanacions elaborades en vista dels resultats obtinguts en l'anàlisi de les dades recollides. Finalment, a les consideracions finals de la segona part de les conclusions, reflexionem sobre l'aportació que suposa la nostra tesi des del punt de vista de la recerca, de la pràctica i de la formació en TISP i assenyalem possibles línies d'investigació que s'obren a partir de les nostres conclusions.

La tesi consta de cinc annexos que es poden consultar en format digital adjunt (CD). Els annexos contenen informació que pot ser útil o interessant durant la lectura de la tesi, o que ens ha servit per a arribar a les dades que presentem en els capítols d'anàlisi. En aquest sentit, es tracta d'informació que ens ajuda a fer més transparent la recerca que presentem i, per això, ens ha semblat important incloure-la als annexos, ja que d'haver-la inclòs al cos del treball, n'hauria fet molt feixuga la lectura.

Així, al primer annex, hi ha les eines emprades per a la recollida de dades: els guions per a les entrevistes en profunditat a intèrprets i mediadors interculturals i a representants d'entitats i els qüestionaris per a usuaris xinesos. Al segon annex, hi ha les taules d'anàlisi emprades per a l'estudi de les dades recollides en les entrevistes a intèrprets i mediadors interculturals. El tercer annex és molt semblant al segon, però se centra en les dades obtingudes de les entrevistes a representants d'entitats. El quart annex, tot i també incloure taules d'anàlisi, és lleugerament diferent, perquè es basa en dades de naturalesa quantitativa corresponents als qüestionaris a usuaris i, per tant, és més sintètic. Finalment, tot i no haver dedicat cap capítol a l'anàlisi de la traducció escrita per al col·lectiu xinès, hem pensat que podia ser interessant incloure una llista d'aquest tipus de textos amb els enllaços corresponents, perquè la qüestió de la traducció apareix puntualment al llarg de la tesi i poder consultar aquest tipus de materials pot ser útil per al lector per tal de tenir una idea més clara de les especificitats que poden presentar.

Qüestions formals

Per a la redacció de la tesi hem adoptat l'ús del masculí genèric per tal d'evitar carregar el text amb les formes masculines i femenines cada cop que ens referim a les persones

implicades en el procés de la TISP. Aquesta decisió ha estat motivada per la manca de mots col·lectius d'ús establert per referir-nos a traductors, intèrprets, mediadors, proveïdors i usuaris, els principals subjectes a qui ens referirem al llarg de la tesi. En els capítols d'anàlisi, en les frases en què fem l'ús del femení plural és per fer referència a informants del gènere femení.

Pel que fa a les paraules o fragments en xinès, fem l'ortografia simplificada i incloem en tots els casos la seva transcripció en *pinyin*, seguint les convencions ortogràfiques estipulades en el document oficial "Regles bàsiques de l'ortografia del *pinyin*". També incloem, en tots els casos, la traducció al català de les paraules o fragments en xinès, per tal de facilitar-ne la comprensió a tots els lectors. Quan les paraules en xinès es troben en el cos del text, incloem primer la transcripció en *pinyin* i després, entre parèntesi, els caràcters a què correspon i la seva traducció al català, excepte en aquells casos en què la traducció ja s'especifica en el context previ. Si formen part d'una cita textual, incloem primer la cita escrita en xinès, després la seva transcripció en *pinyin* i, finalment, la traducció al català de la cita.

En el cas de la transcripció de noms propis d'autors xinesos, respectem la forma emprada pels autors, encara que aquesta no segueixi els criteris del *pinyin*. Com a norma general, només incloem els cognoms en les referències a d'altres autors en el cos del text, tot i que en els casos en què dos o més autors coincideixen en el cognom i en la data de publicació, hi incloem també el nom de pila, per tal de facilitar-ne la identificació a les referències bibliogràfiques.

Vocabulari específic

Atès que la realitat d'estudi de la tesi es troba encara en procés de consolidació com a àmbit de recerca a Catalunya, definim en la llista següent alguns dels termes que apareixeran freqüentment al llarg de la tesi i que emprarem amb els significats que aquí indiquem:

- Interlocutors primaris: fa referència als participants "amb veu pròpia" en la interacció mediada, és a dir, proveïdors de serveis i usuaris.
- Intèrprets: si no incloem cap especificació que indiqui el contrari, en parlar

d'intèrprets ens referirem als intèrprets als serveis públics.

- Llengua d'acollida: llengua del país receptor de la immigració, en el nostre cas, caldrà parlar de dues llengües d'acollida, català i castellà.
- Mediadors: igual que en el cas dels intèrprets, si no especifiquem el contrari, en parlar de mediadors ens referirem específicament a mediadors interculturals.
- Proveïdors de serveis: emprarem aquest terme per referir-nos a tots els proveïdors sense distingir-ne l'àmbit. Com a terme genèric, inclou metges, personal sanitari, mestres, treballadors socials, policia, advocats i d'altres professionals que treballen en la primera línia d'atenció als usuaris dels serveis públics.
- T/I: Traducció i Interpretació.
- TISP: Traducció i interpretació als serveis públics. És possible que també n'emprem la versió reduïda: ISP, interpretació als serveis públics.
- Usuaris: en parlar d'usuaris ens referim als usuaris dels serveis públics que, en el cas del nostre estudi concret, són els ciutadans xinesos que viuen a Catalunya.

Capítol 1. La immigració xinesa a Catalunya i la comunicació intercultural amb aquest col·lectiu

La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya són dues respostes diferents a una mateixa dificultat: la comunicació als serveis públics entre persones immigrades d'origen xinès que desconeixen les llengües oficials (català i castellà) i uns proveïdors que desconeixen el xinès i les seves variants lingüístiques. En aquest capítol presentem el context social i comunicatiu en què s'emmarca el fenomen que pretenem estudiar: d'una banda, descrivim les característiques de la població xinesa a Catalunya i, de l'altra, fem un repàs de les principals teories sobre la comunicació intercultural amb els xinesos. Aquestes qüestions ens ajudaran a tenir una idea més concreta de les especificitats que pot tenir la interpretació d'interaccions amb persones d'origen xinès; tenint sempre present que tant la TISP com la mediació intercultural, al capdavall, són diferents formes de comunicació intercultural.

1.1 La població xinesa a Catalunya

En parlar de la població xinesa a Catalunya és imprescindible fer referència a l'obra de Beltrán Antolín (2003, 2009a) i Sáiz López (2005, 2006) i a les seves publicacions conjuntes, Beltrán Antolín i Sáiz López (2001, 2004; entre d'altres). Les seves contribucions ens apropen a l'evolució històrica de la immigració xinesa a Catalunya i a les característiques d'aquest col·lectiu, sempre a partir d'un treball de camp amb una forta base social i antropològica.

No pretenem, en aquest apartat, fer una presentació exhaustiva de la immigració xinesa a Catalunya, una recerca que en si mateixa ja ha donat peu a tesis doctorals i monografies (Beltrán Antolín 2003; Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001); sinó més aviat oferir algunes pinzellades d'aspectes concrets que permetin contextualitzar la investigació que endeguem amb aquesta tesi doctoral.

1.1.1 Evolució històrica

La immigració xinesa no és un fenomen nou a Catalunya, perquè, abans de l'Exposició Universal que es va celebrar a Barcelona el 1929 ja hi havia alguns mercaders xinesos que venien "quincalla" a les Rambles de la ciutat comtal (Beltrán i Sáiz, 2001: 9). A les dècades dels 40 i 50 del segle passat, els immigrants xinesos que arribaven a Catalunya ho feien, generalment, des d'altres països europeus i, un cop aquí, obrien els primers restaurants xinesos. No obstant això, no va ser fins a la dècada dels 90 que la immigració xinesa a Catalunya va començar a créixer exponencialment, fins al punt de passar de 387 ciutadans xinesos censats al 1990, a 4.461 al 2000. En la dècada següent el creixement es va mantenir excepte al 2007, any en què es va registrar un lleuger descens, tot i que al 2008 va tornar a augmentar fins superar els 46.333 ciutadans xinesos empadronats a Catalunya a finals del 2010, l'equivalent al 0,62% de la població total i a un 3,87 de la població estrangera censada en aquesta comunitat autònoma. Segons l'explotació estadística a partir dels padrons, realitzada per l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT),³ al 2011 va ser la sisena comunitat d'origen estranger pel que fa a volum, després de Marroc, Romania, Equador, Bolívia i Itàlia.

Beltrán Antolín (2009: 130) explica que va ser a partir del 1995 que Catalunya, després d'uns anys per darrera d'altres comunitats autònomes, va tornar a esdevenir el pol d'atracció per als immigrants xinesos, la qual cosa la va convertir en la comunitat amb més residents d'origen xinès. Al 2008, un 32% dels xinesos de tot l'Estat espanyol vivien a Catalunya.

La taula 1.1 presenta els deu municipis de Catalunya amb més població xinesa. L'àrea metropolitana de Barcelona és on es concentra la major part de població xinesa i, si ens fixem només en les ciutats que conformen el Barcelonès (Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona, l'Hospitalet de Llobregat i Sant Adrià del Besòs), constatem que aquesta comarca aplega el 55% del total de xinesos de Catalunya, la mateixa proporció que Beltrán Antolín (2009) assenyala ja en parlar de les dades de l'any 2008. Beltrán Antolín (2009: 133) remarca, a més a més, que Santa Coloma de Gramenet "és l'únic municipi de

³ URL: <<http://www.idescat.cat/poblacioestrangera/?b=12>> [Última consulta: 4 de maig de 2012]

Catalunya i de tot l'Estat espanyol on la comunitat xinesa és el col·lectiu estranger més nombrós de la ciutat, seguit pel procedent del Marroc".⁴ Al barri de Fondo, concretament, l'11% del total de la població és xinesa (Beltrán Antolín, 2009: 134). Pel que fa a Mataró i Olot, en quarta i setena posició respectivament, la concentració de xinesos està estretament relacionada amb les possibilitats de feina que ofereixen aquestes ciutats: el tèxtil, a la capital del Maresme, i la indústria càrnica, a la de la Garrotxa.

Taula 1.1 Els deu municipis amb més ciutadans xinesos censats

	(1) Població estrangera	Població estrangera de l'origen seleccionat		
		total	% vert.	% sobre (1)
Barcelona	282.794	14.383	31,04	5,09
Santa Coloma de Gramenet	26.436	5.507	11,89	20,83
Badalona	32.203	3.835	8,28	11,91
Mataró	20.964	1.831	3,95	8,73
Hospitalet de Llobregat, l'	60.170	1.769	3,82	2,94
Lleida	28.798	1.030	2,22	3,58
Olot	6.845	1.011	2,18	14,77
Tarragona	25.494	966	2,08	3,79
Sabadell	26.831	955	2,06	3,56
Manresa	13.465	685	1,48	5,09

Font: IDESCAT, dades extretes del padró continu (13 de febrer de 2012).

Amb tot, igual que Beltrán Antolín també esmenta respecte al 2008, la dispersió dels xinesos a Catalunya és cada cop major. Segons l'explotació estadística dels padrons de l'IDESCAT, al 2010 hi havia xinesos a 331 municipis, per bé que en 82 d'aquests municipis la població xinesa fos inferior a quatre habitants. La taula 1.2, a la pàgina següent, mostra els municipis on la població xinesa ocupa una proporció més alta respecte al total de població estrangera. Excepte Santa Coloma de Gramenet, Olot i Montblanc, la resta de municipis són pobles amb un nombre d'estrangers relativament reduït i, d'aquests, els xinesos en conformen una part destacada. Beltrán Antolín (2009: 134-135) explica que "l'elevada concentració en aquests municipis petits està estretament relacionada amb la seva feina",⁵ ja sigui a la indústria alimentària local o en altres tipus d'ocupació menys tradicionals.

⁴ Text original en castellà, traducció pròpia.

⁵ Text original en castellà, traducció pròpia.

Taula 1.2 Municipis amb una major proporció de xinesos respecte de la població estrangera

	(1) Població estrangera	Població estrangera de l'origen seleccionat		
		total	% vert.	% sobre (1)
Sant Jaume de Llierca	76	17	0	22
Peramola	27	6	0	22
Santa Coloma de Gramenet	26.436	5.507	12	21
Portella, la	264	55	0	21
Òdena	169	35	0	21
Vilanova de la Barca	278	57	0	21
Sils	567	116	0	20
Serinyà	109	18	0	17
Olot	6.845	1.011	2	15
Sant Martí Sarroca	284	41	0	14
Montblanc	1.063	136	0	13

Font: IDESCAT, dades extretes del padró continu (13 de febrer de 2012).

Segons el butlletí *La immigració en xifres*, publicat per la Secretaria d'Immigració (octubre de 2010), "Catalunya té una mitjana de 0,6 persones xineses empadronades per cada 100 habitants" (p. 5), però, a la Garrotxa, aquesta ràtio arriba a 2 persones per cada 100 habitants, la qual cosa subratlla la proporció destacada de xinesos respecte del total de la població en aquesta comarca, que en la taula anterior es reflecteix amb les proporcions d'Olot i de Sant Jaume de Llierca, tots dos a la Garrotxa.

Tot plegat mostra un mapa cada cop més dispers pel que fa a la població xinesa a Catalunya, una dispersió que sempre ha anat lligada a les oportunitats laborals i empresarials. Així com en un primer moment, a la dècada dels 90, l'expansió dels xinesos es va reflectir en l'obertura de restaurants xinesos en totes les ciutats i pobles d'Espanya d'aproximadament 8.000 habitants (Beltrán Antolín, 2007: 241), la dispersió posterior sempre ha anat de la mà de noves oportunitats de feina o de negoci en municipis amb millors perspectives i menys competència.

1.1.2 Zones d'origen dels xinesos a Catalunya

El 70% dels xinesos a Espanya i a Catalunya prové de la província de Zhejiang i, concretament, del districte de Qingtian i de la municipalitat de Wenzhou (Beltrán i Sáiz,

2001: 26; Beltrán Antolín, 2009: 137). Qingtian és una zona rural i muntanyosa i els emigrants que provenen d'aquí solen ser persones d'un nivell educatiu baix. Els vincles entre familiars i amics dispersos per Europa són forts i Beltrán Antolín (2009: 137) parla d'un teixit social molt dens i cohesionat. Una part molt important de la població de Qingtian viu a l'estranger, repartida en diferents països d'Europa, i les remeses i inversions d'aquests emigrants han permès a Qingtian millorar i desenvolupar-se quant a infraestructures (Beltrán Antolín, 2009: 138).

El 30% restant dels xinesos de Catalunya tenen orígens diversos. Una part important vénen de zones urbanes com Taiwan, Hong Kong i Shanghai; seguits pels immigrants de la província de Fujian, més rural, i pels de Liaoning, Jilin i Shandong, amb una menor proporció a Catalunya (Beltrán Antolín, 2009: 138).

Les diferències internes de la Xina, tradicionalment entre nord i sud i, actualment, entre el camp i la ciutat, condicionen també el perfil d'aquests immigrants, el seu nivell educatiu i les seves expectatives pel que fa a la immigració. Mentre que els xinesos que provenen de zones rurals arriben amb un nivell educatiu baix (Qingtian, Wenzhou) i vénen encoratjats pels amics i parents que ja resideixen en països europeus i motivats per l'esperança d'obrir un negoci propi; els de zones urbanes solen tenir un nivell educatiu mitjà-alt i no necessàriament arriben a través dels vincles ja establerts a Europa. A més a més, els xinesos de Fujian, Liaoning, Jilin i Shandong tampoc no comparteixen l'objectiu d'obrir un negoci propi (Beltrán Antolín, 2009: 138).

1.1.3 Xinès i llengües dels xinesos a Catalunya

En parlar de les diferències marcades pels orígens, cal fer esment de les llengües d'aquests immigrants i això ens obliga a definir certs aspectes en relació amb la situació sociolingüística de la Xina.

Segons Rovira-Esteva (2010: 195), el xinès sol considerar-se una branca de la família sinotibetana i, en realitat, més que una llengua és una família de llengües, perquè se subdivideix en tot un conjunt de variants mútuament intel·ligibles. Això fa que parlar de dialectes, en el cas xinès, sigui especialment complex, sobretot des de la perspectiva

occidental en què els dialectes solen ser variants mútuament comprensibles. Per això, adoptem en la nostra tesi la terminologia proposada per Rovira-Esteva (2010: 196, 199-202) i diferenciarem entre:

- Geolectes (*yuzhong*, 语种): variants del xinès mútuament intel·ligibles. El xinès consta de deu geolectes: del nord o mandarí, *jin*, *wu*, *hui*, *gan*, *xiang*, *kejia*, *yue*, *ping* i *min*.
- Dialectes (*didian fangyan*, 地点方言): variants de cadascun dels geolectes, en teoria, mútuament intel·ligibles. Tot i que s'han identificat 1.500 dialectes xinesos, Campbell (2007, citat a Rovira-Esteva, 2010: 200) parla d'onze llengües (geolectes), 64 dialectes i 64 subdialectes. Per tal d'evitar la confusió que el terme "dialecte" pot comportar, en cas que siguin variants d'un geolecte mútuament no intel·ligibles, parlarem de "variants lingüístiques".
- Xinès estàndard o *putonghua* (普通话, xinès comú), llengua vehicular promoguda pel Partit Comunista des de la fundació de la República Popular de la Xina, basada en el sistema fonològic de Beijing com a norma de pronunciació i en les obres modernes en xinès vernacle per a les normes gramaticals (Rovira-Esteva, 2010: 105). Tot i que a vegades s'utilitza "mandarí" com a sinònim de xinès estàndard, com que també s'utilitza per referir-se a geolecte del nord, no emprarem "mandarí" en aquesta tesi com a sinònim de xinès estàndard per evitar aquesta ambigüïtat,⁶ seguint la terminologia de Rovira-Esteva (2010: 98).

El xinès estàndard pot considerar-se la variant supradialectal emprada com a llengua franca per fer possible la comunicació entre persones que parlen uns geolectes tan diferents entre si. És la llengua que s'ensenya a l'educació i sovint s'associa a l'única variant escrita, tot i que Rovira-Esteva (2010: 236-239) ofereix diferents exemples de la representació gràfica de dialectes i desfà el mite segons el qual el xinès estàndard és l'única llengua amb representació escrita. Amb tot, la premsa i la major part de la literatura produïda a la Xina continental segueixen les convencions del xinès estàndard i de l'escriptura simplificada. Per

⁶ Llevat que sigui el terme emprat pels nostres informants.

tant, sembla que podríem afirmar que tots els immigrants xinesos que arriben a Catalunya i que han estat escolaritzats abans d'emigrar de la Xina coneixen el xinès estàndard, tant escrit com parlat. Tanmateix, a les zones rurals és on hi ha uns índexs d'escolarització lleugerament més baixos, la qual cosa fa que no puguem afirmar categòricament que tots els xinesos a Catalunya poden entendre el xinès estàndard o utilitzar-lo per expressar-se, tot i que sí que sembla que la majoria ho puguin fer. Per exemple, Rovira-Esteva (2010: 209) comenta que els immigrants xinesos que provenen de la regió de Qingtian-Wenzhou solen parlar l'estàndard "amb un fort accent i influència de la llengua materna".

La llengua materna dels immigrants del sud de Zhejiang són les variants lingüístiques de Qingtian (*Qingtianhua*, 青田话) i de Wenzhou (*Wenzhouhua*, 温州话) respectivament, dues variants lingüístiques del geolecte *wu* incomprendibles entre si. Els immigrants procedents de Shanghai també solen parlar una de les variants del geolecte *wu*; el dialecte de Shanghai (*Shanghaihua*, 上海话). A Fujian es parlen dos geolectes, el *kejia* o *hakka* i el *min*, tot i que sembla que el *min* és el més estès al nord de la província, que és d'on provenen els immigrants procedents de Fujian. El geolecte *min* es divideix en dues variants lingüístiques, el *min* del nord i el *min* del sud, i al *min* del nord cal destacar-hi el dialecte de Fuzhou (*Fuzhouhua*, 福州话). Pel que fa a les províncies de Liaoning, Jilin i Shandong, s'hi parlen diferents dialectes del geolecte del nord o mandarí (Rovira-Esteva, 2010: 199-226).

No ens estendrem, en aquest capítol, en les especificitats de cada geolecte ni en les influències geolectals en la parla del xinès estàndard,⁷ tot i que sí que val la pena subratllar que la gran diversitat lingüística xinesa també es reflecteix, en petita escala, en els xinesos que viuen a Catalunya. A aquesta complexitat, cal afegir-hi decisions que es prenen conscientment i que afecten la llengua emprada en les famílies xineses a Catalunya, que Rovira-Esteva (2010: 268) descriu així:

Se han observado dos fenómenos entre los inmigrantes chinos en España. Por una parte, es habitual el uso del estándar —o una variante de éste— entre los miembros de la pareja cuando proceden de zonas donde se hablan geolectos distintos, de modo que el estándar deviene la

⁷ Per a una aproximació més detallada pel que fa les característiques de cada geolecte, vegeu Rovira-Esteva (2010).

lengua de comunicació familiar. Por otra parte, al tener hijos, algunos padres optan por hablarles en lengua estándar para compensar la falta de acceso a una educación formal y la imposibilidad de una inmersión lingüística en chino.

Pel que fa a la llengua escrita, la majoria d'immigrants que vénen a Catalunya han estat escolaritzats en l'escriptura simplificada, a excepció dels que provenen de Taiwan i de Hong Kong, regions on s'empra l'escriptura tradicional.⁸ La taxa d'alfabetització (majors de 15 anys que saben llegir i escriure) al 2008 va arribar al 90,9% de la població total a la Xina (Rovira-Esteva, 2010: 255), tot i que cal tenir en compte que l'alfabetització es calcula en funció del nombre de caràcters que es poden reconèixer i que, per tant, una persona oficialment "alfabetitzada" a la Xina potser no té la mateixa autonomia lingüística que algú alfabetitzat a Espanya (Rovira-Esteva, 2010: 267). La gran diferència en la qüestió de l'alfabetització és que, segons el *Diccionari de paraules del xinès modern*, el xinès consta de 8.373 caràcters diferents; mentre que les llengües d'alfabets llatí tenen un repertori molt més reduït pel que fa a les formes gràfiques: 26 lletres el català i 27 el castellà, per exemple. A la Xina es considera que una persona comença a estar alfabetitzada quan se saben els primers 2.000 caràcters que apareixen a la "Llista de 3.500 caràcters d'ús molt freqüent en el xinès modern", mentre que en acabar la secundària s'espera que se sàpiguen els 3.500 caràcters que hi apareixen (Rovira-Esteva, 2010: 72). En aquest sentit, el tipus d'alfabetització dels xinesos que immigren a Catalunya dependrà de la durada de l'escolarització rebuda i, per això, en parlar de fills i filles d'immigrants haurem de tenir en compte si han iniciat l'escolarització aquí o si, per contra, han vingut aquí en època tardana i, per tant, amb un major domini de l'escriptura xinesa (Sáiz López, 2006; citada a Carbonell 2007).

Pel que fa a l'aprenentatge del català, sembla que una estratègia d'apropament als xinesos per part del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) ha tingut molt bons resultats: de 243 alumnes al curs 2005-06 es va passar a 655 alumnes només dos cursos més tard, al 2007-08 (Bové *et al.*, 2008). Aquesta estratègia d'apropament consisteix en la publicitat dels cursos traduïda al xinès i publicada, per exemple, en diaris xinesos; i en el contacte directe que s'ha fet amb els alumnes potencials en xinès, a través d'associacions i

⁸ Per a més informació sobre el procés de simplificació de l'escriptura, consulteu Rovira-Esteva (2010).

d'ajuntaments. Una altra de les claus de l'èxit és que les professores, als nivells inicials, saben xinès estàndard, la qual cosa tranquil·litza els alumnes a l'hora de preguntar dubtes (per exemple, aquest és el cas del CPNL L'Heura, a Santa Coloma de Gramenet i dels CPNL de Badalona i Sant Adrià). Tanmateix, això no és imprescindible i l'experiència d'altres CPNL ho demostra (p. ex., CPNL de Barcelona). Malgrat aquest augment i aquest interès pel català, la xifra total és encara molt reduïda, sobretot si la comparem amb el nombre total de xinesos que hi havia a Catalunya al 2008 (38.367), la qual cosa posa de manifest que l'aprenentatge del català com a llengua d'acollida és encara escàs.

Això fa que una de les responsabilitats que s'emplaça en els fills sigui la d'aprendre la llengua i ajudar als pares en tant que intèrprets o mediadors naturals. Beltrán Antolín i Sáiz López (2001: 33) expliquen que normalment el primer a emigrar és el fill gran i que, en arribar aquí, assumeix l'obligació d'anar a l'escola per aprendre la llengua d'acollida. També comenten que:

Els fills esdevenen traductors dels pares en la relació d'aquests amb la societat d'acollida, especialment pel que fa a tots els afers relacionats amb l'administració i l'estat. El fill que exerceix de traductor per al grup familiar permet la independència en aquest aspecte, és a dir, ja no caldrà recórrer a l'ajut de persones alienes al grup per resoldre els problemes i realitzar les gestions (Beltrán i Sáiz, 2001: 33).

Per tant, no és poca la pressió que recau en els fills i en el seu rol de traductors i d'intèrprets per a la família. Mentre que en pares i mares l'aprenentatge de la llengua d'acollida és escàs, els fills hi tenen un accés relativament més fàcil per mitjà de l'escolarització obligatòria.

1.1.4 Educació i escolarització

Segons *l'Avenç de dades del curs 2010-2011*,⁹ a Catalunya hi havia 7.144 alumnes d'origen xinès, dels quals 5.434 es trobaven en centres públics i 1.710 en centres privats. Aquesta estadística inclou tant alumnes de centres d'educació primària en règim general i en règim

⁹ Informació estadística que publica anualment el Departament d'Ensenyament.

especial, com en centres d'educació secundària i de formació d'adults. Aquesta xifra suposa un augment en gairebé mil alumnes respecte del curs anterior (2009-2010) en què n'hi havia 6.250, segons el butlletí *La immigració en xifres*.

D'acord amb aquest mateix butlletí, a partir dels setze anys, la xifra d'alumnes matriculats en centres escolars cau en picat, la qual cosa reflecteix una proporció força alta d'abandó dels estudis després de l'etapa d'escolarització obligatòria. Tot i que accedir a la universitat és un ideal per a la majoria de la població xinesa (Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001: 44), diversos factors poden motivar aquest abandó: per exemple, la incorporació tardana a l'escola catalana (ja que, com més avançada és l'edat, més dificultats es tenen per aprendre la llengua i adaptar-se al sistema català) o la necessitat d'interrompre els estudis per ajudar a la família en els negocis familiars.

Carbonell (2007), basant-se en la recerca de Sáiz López (2006), descriu els factors que influencien la socialització dels infants xinesos: 1) espai, 2) temps i 3) gènere. L'espai fa referència a la zona d'origen i a la zona d'instal·lació. La zona d'origen es pot subdividir en a) província xinesa de naixement o d'origen familiar i b) altres països o comunitats autònomes espanyoles; mentre que la zona d'instal·lació també es divideix entre a) zones de concentració residencial d'immigració xinesa i b) zones de dispersió residencial de la immigració xinesa. El temps fa referència a l'edat d'arribada a Catalunya i cal distingir entre a) infants nascuts a Catalunya i b) infants d'incorporació tardana. Finalment, pel que fa al gènere, cal distingir processos diferents entre nois i noies.

Segons aquestes variables, els alumnes d'incorporació tardana si, a més a més, viuen una doble escolarització (per exemple, els alumnes que arriben a l'educació secundària i que tenen entre 12 i 16 anys), tenen més dificultats per adaptar-se al sistema educatiu. A més a més, la zona residencial també hi influeix, perquè en zones de concentració residencial ètnica els alumnes d'incorporació tardana van a l'aula d'acollida amb d'altres companys xinesos amb qui parlen en xinès i, per tant, no hi ha tanta immersió lingüística com en les zones de no concentració residencial (Carbonell, 2007).

L'estructura del sistema educatiu xinès és de sis anys d'educació primària (*xiaoxue*, 小学), i sis anys d'educació secundària (*zhongxue*, 中学), dividits en dos cicles de tres anys

(*chuzhong*, 初中 i *gaozhong*, 高中) (Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001: 40). És una estructura relativament semblant a la del sistema educatiu català, perquè també distingeix entre primària i secundària i, en la secundària, hi ha dos cicles, tot i que a Catalunya corresponen a quatre anys d'educació secundària obligatòria i a dos anys de batxillerat, mentre que a la Xina són dos cicles de tres anys cadascun.

Les principals diferències entre els sistemes educatius rauen, però, en la manera de concebre l'educació en ambdós països. Segons Beltrán Antolín i Sáiz López (2001: 62), els alumnes xinesos d'incorporació tardana "pensen que els professors xinesos són més estrictes i exigents, però alhora més protectors, que es preocupen i s'interessen pels seus alumnes no solament com a estudiants, sinó també com a persones". Aquesta perspectiva és comprensible si tenim en compte que la figura del mestre, en el context cultural xinès, ocupa una posició molt important en l'educació dels alumnes.

Carbonell (2007) comenta que els alumnes xinesos pensen que el professorat català és menys exigent i que valora menys l'estudi i l'esforç des d'una perspectiva comunitària, perquè no se'n fa una valoració pública, per exemple, amb els companys de classe. Val la pena assenyalar que una pràctica habitual a les escoles xineses és la d'establir un rànquing amb els millors estudiants, és a dir, els qui treuen les millors notes. Això fa que des de molt petits, els nens i nenes ja estiguin exposats a una forta competència per arribar a ser els millors. En aquest sentit, Carbonell comenta que també pot desconcertar els alumnes d'origen xinès el fet que el professorat català no valori gaire la competitivitat, mentre que en l'educació xinesa l'orientació a la competitivitat ha estat tradicionalment un aspecte fonamental –només cal pensar en el sistema de la meritocràcia basat en els exàmens imperials que, en teoria, havien de funcionar com a sedàs per escollir només els millors i que van perdurar durant gairebé tretze segles.

D'altra banda, Pérez Milans (2006: 65) compara els mètodes d'ensenyament-aprenentatge i comenta que mentre que a Espanya es valora la participació dels estudiants, la creativitat i la individualitat, a la Xina l'ensenyament recau principalment en el mestre i en la seva capacitat de transmetre els coneixements i la saviesa col·lectiva. Així, mentre que a Espanya la participació oral a l'aula és un indicador d'aprenentatge, a la Xina es valora molt

més l'assimilació del coneixement mitjançant el codi escrit (Pérez Milans, 2006: 65).

En els estudis de Beltrán Antolín i Sáiz López (2001: 61) i de Carbonell (2007: 125) també es fa esment de la jerarquia marcada entre mestre i alumne a la Xina, que es fa palesa en aspectes com les fórmules de cortesia (p. ex. en xinès, cridar els mestres com a “professor + cognom”), i que a Catalunya deixa pas a una major confiança i proximitat en aquesta relació. Tot plegat fa que les expectatives tant dels alumnes com de la família vers l'escola i vers la figura del mestres a vegades siguin diferents de la realitat amb què es troben.

1.1.5 Salut

Així com hem parlat d'unes expectatives diferents pel que fa a la figura del mestre i a la manera d'ensenyar en l'àmbit educatiu, en parlar de la salut també cal esmentar unes expectatives diferents pel que fa a la figura del metge i a la manera de curar. Els trets de la medicina xinesa són ja força coneguts a Catalunya i poden determinar la concepció que els xinesos tenen de la salut i de la medicina.

Raga (2009), per exemple, explica que la salut es descriu amb termes de “fred” i de “calor” (el *yin-yang*) i que quan apareix una malaltia es creu que possiblement és deguda a un desequilibri entre aquests dos elements. Per això, en algunes consultes, els pacients poden explicar coses de la seva forma de vida, que pot afectar a aquests fluxos energètics i crear els desequilibris. Molts xinesos confien en la medicina tradicional basada en herbes i en tècniques com l'acupuntura i la moxibustió, teràpies que poden deixar marques a la pell (Raga, 2009).

Pen (2001: 36), al seu torn, assenyala que hi ha una tendència per part de molts xinesos a veure la medicació intravenosa com a la “panacea” del tractament de qualsevol malaltia; que els xinesos són reticents a les anàlisis de sang, perquè pensen que els deixaran més dèbils i que la cultura odontològica és escassa o nul·la.

Se sol creure que l'embaràs altera l'harmonia entre el fred i la calor en el cos i, per això, se sol canviar la dieta durant l'embaràs i després del part, per tal de restablir l'equilibri intern. A més a més, després del part les dones segueixen una quarantena de repòs estricte, durant

la qual no poden ni tan sols banyar-se.¹⁰ Holroyd *et al.* (2005), Ho Wong (2009) i Raga (2009) posen èmfasi en la importància de conèixer aquestes pràctiques per tal de poder oferir un bon servei mèdic a les parteres xineses.

Pel que fa a la salut mental, els xinesos són reticents a rebre'n tractament, sobretot per la idea encara estigmatitzada que es té de la salut mental i perquè es pensa que pot ser de caràcter hereditari (Raga, 2009).

Algunes d'aquestes pautes han estat confirmades per estudis empírics i, per exemple, en un informe realitzat per l'Agència de Salut Pública del Consorci Sanitari de Barcelona (2011: 37) mitjançant entrevistes en profunditat, es corrobora "l'automedicació i l'ús de les medicines tradicionals per fer front als problemes de salut més habituals". La majoria d'aquestes medicines se les porten els mateixos xinesos de la Xina. També es constata en aquest treball un ús elevat de les teràpies tradicionals com l'acupuntura i es destaca que:

Per ells [els xinesos], el sistema sanitari xinès destaca sobretot per la rapidesa en l'atenció dels seus pacients i per ser un sistema basat en el copagament. El ciutadà que accedeix a una consulta mèdica a la Xina surt amb totes les proves fetes, amb un diagnòstic de la malaltia i el tractament el mateix dia de la visita (Agència de Salut Pública, 2011: 38)

Això contrasta amb les llargues llistes d'espera que alenteixen tant els tractaments mèdics a l'Estat espanyol. Un altre obstacle per accedir als serveis sanitaris és la barrera lingüística, que afecta "fins i tot les persones de nacionalitat xinesa que fa molts anys que viuen a la ciutat [Barcelona]" (Agència de Salut Pública de Barcelona, 2011: 38). Tal com s'indica en aquest estudi, la "incomunicació genera molta frustració i inseguretat" als pacients. A més a més, també s'assenyala el desconeixement, per part de molts xinesos, del sistema de salut català, un altre factor que se suma a la desconfiança que els pacients senten per aquest sistema i que fa que prefereixin recórrer a la seva medicina tradicional i que, quan finalment van al metge, la malaltia es trobi en un estat avançat. A això, hi ha dues

¹⁰ Informació extreta del full informatiu elaborat per l'Australian Centre for International and Tropical Health and Nutrition, de la Universitat de Queensland.

URL: <http://www.saludycultura.uji.es/archivos/chinese_queensland_health.pdf> [Data de consulta: 15 de març de 2012].

alternatives freqüents: les clíniques privades de medicina xinesa a Catalunya o tornar a la Xina per curar-se allà, tot i que totes dues són costoses a nivell econòmic. Sobre aquesta qüestió, Pen (2001: 393) també comenta que els xinesos “sovint pregunten si la malaltia és prou greu com per tornar-se’n al seu país d’origen a tractar-la. Bona part dels immigrants xinesos no acaba de refiar-se del sistema sanitari espanyol”.¹¹

Finalment, l’estudi de l’Agència de Salut Pública també subratlla que amb la presència de mediadors o d’intèrprets als hospitals, no tan sols es faria possible la comunicació fluïda, sinó que es milloraria “la relació entre els actors i disminuiria la sensació de discriminació dels pacients” (Agència de Salut Pública de Barcelona, 2011: 42).

Sánchez Pérez (2009:44), a partir d’una recerca basada en entrevistes, explica que hi sol haver una cooperació sanitària alta entre la població xinesa. L’ajuda es pot concretar en un acompanyament d’algun compatriota al metge per tal de fer-li d’intèrpret, però també en consells sobre què prendre en cas de trobar-se malament. Sánchez Pérez (2009) alerta, però, del perill d’aquesta ajuda, que tot i ser de bona fe (tant la interpretació com els consells mèdics), les persones que la presten no són professionals. D’altra banda, algunes de les observacions de Sánchez Pérez (2009) corroboren l’esmentat informe de l’Agència de Salut Pública i, per exemple, coincideix en veure les llistes d’espera com un dels problemes de què més es queixen els usuaris xinesos. Sánchez Pérez (2009: 41) també detecta certa desconfiança vers els sistemes de salut i la medicina occidentals per part dels usuaris xinesos entrevistats.

Pel que fa als estudis realitzats en altres països, Sproston *et al.* (2001: 189) afirmen que, al Regne Unit, els xinesos utilitzen menys els serveis de salut que no pas la població autòctona o altres grups d’immigrants. Segons aquests autors, la causa principal del poc recurs a la sanitat pública és la barrera idiomàtica, ja que els xinesos que saben anglès són més propensos a acudir-hi. Per tant, tot i la diferència geogràfica i temporal, aquest estudi indica unes tendències semblants a les que es constaten a l’informe elaborat per l’Agència de Salut Pública a Barcelona.

Yu Sam Wai Kam (2009), en canvi, alerta que un dels problemes que pot emergir en la

¹¹ Text original en castellà, traducció pròpia.

comunicació entre un metge britànic i un pacient d'origen xinès és la sobrevaloració dels aspectes ètnics. Yu (2009:57) comenta que és un error creure que tots els xinesos, indistintament, tenen els mateixos costums i tradicions, com també és un error veure els grups ètnics com a grups monolítics, quan en realitat poden ser grups amb una gran diversitat interna. De fet, tot i que pot ser important i útil conèixer aquests costums, no s'ha d'oblidar que cada pacient és un individu diferent i que, per tant, se l'ha de tractar com a tal.

1.1.6 Altres àmbits

Mentre que en els àmbits de l'educació i de la salut s'ha fet més recerca, tenim menys informació sobre l'ús de la resta de serveis públics per part de la població xinesa a Catalunya. No hem detectat, per exemple, cap treball que es fixi en l'accés als serveis socials per part dels xinesos, o en les expectatives respecte la justícia o els cossos de seguretat. Aquesta manca d'informació en aquests camps pot ser comprensible fins a cert punt: són àmbits on fer recerca és més difícil i no tan sols per qüestions de confidencialitat, sinó també perquè són serveis (p. ex., justícia i policia) menys transparents en els seus processos.

Pel que fa als serveis socials, però, sí que cal dir que és un concepte relativament desconegut per als xinesos. En un estudi realitzat a Austràlia, Martin (1998) indica que els xinesos poden ser reticents a utilitzar-los perquè buscar ajuda de fora va en contra dels seus valors culturals. Per això, en un principi els xinesos intenten solucionar els seus problemes amb l'ajuda de familiars i amics i, en cas de recórrer a serveis socials, els problemes solen ser ja força greus (Martin, 1998: 7).

Quant a l'accés dels xinesos als serveis de justícia o als cossos de seguretat, a banda de les notícies que apareixen a la premsa, poca més informació tenim sobre les percepcions dels xinesos respecte el sistema judicial espanyol o el tracte amb la policia o els mossos d'esquadra. A més a més, les notícies que es fan ressò en la premsa poden arribar a transmetre una visió esbiaixada dels xinesos a Catalunya i a promoure certs estereotips. No entrarem en aquesta qüestió en aquest apartat, tot i que sí que hem d'admetre que els estereotips són factors que poden influir en la comunicació i que, per tant, adoptarem una postura crítica en aquest treball i intentarem desfer tots aquells mites que s'hagin generat al

voltant de la població xinesa.

1.2 La comunicació intercultural amb el col·lectiu xinès

En aquest apartat aprofundirem en la qüestió de la comunicació intercultural i, específicament, en el cas de la comunicació intercultural amb els xinesos. Després de definir la comunicació intercultural, exposarem algunes de les teories que s'han utilitzat, fins al moment, per descriure els patrons comunicatius generals de la cultura xinesa en comparació amb d'altres cultures i repassarem la recerca que s'ha realitzat sobre qüestions específiques de la comunicació intercultural amb els xinesos. Dedicarem un apartat especial al llenguatge no verbal, que ens sembla especialment important en el cas de les interaccions cara a cara com les que tenen lloc als serveis públics amb la presència d'un intèrpret.

La finalitat d'aquest apartat és oferir un marc teòric que ens permeti contextualitzar les especificitats que pot presentar la comunicació intercultural amb persones de cultura xinesa. Les teories que hi resumim ens serviran de base a l'hora d'observar si, a la pràctica, es poden detectar trets específics de la comunicació intercultural amb els xinesos que influeixin especialment en la comunicació mediada. No pretenem presentar un repàs exhaustiu de tot el que s'ha escrit sobre la comunicació intercultural amb els xinesos, però sí oferir una panoràmica selectiva d'aquelles teories que poden ser més rellevants des del punt de vista de la nostra recerca.

1.2.1 Comunicació intercultural: definició i consideracions prèvies

Si bé una definició de "comunicació intercultural" pot semblar relativament fàcil (p. ex., "la comunicació que s'estableix entre persones de diferents cultures"), el fet d'incloure el concepte de cultura ja planteja, en si mateix, una dificultat: com es defineix "cultura"? Quins factors determinen que dues persones pertanyin a cultures diferents? Aquesta ha estat una qüestió àmpliament debatuda en àmbits com l'antropologia, motiu pel qual, ens limitarem aquí a explicar la posició de la qual partirem en la nostra investigació, tenint presents, en tot moment, els objectius i les preguntes de recerca que ens hem plantejat en iniciar-la.¹²

¹² Per als diferents significats que s'han atribuït a "cultura", vegeu Beltrán Antolín (2005).

Rodrigo (2000) és un dels autors que emfasitza la necessitat de definir cultura per parlar de comunicació intercultural. En el nostre cas, ens basem en la concepció interaccionista de la cultura que Rodrigo (2000) descriu com a “construcció de l'ésser humà”. La persona rep una cultura determinada segons la comunitat de vida on se socialitza i, alhora, és “un element constitutiu d'aquesta cultura i, inevitablement, ajudarà a la transmissió, conservació i transformació d'aquesta”. Per tant, la persona és alhora receptora i transmissora de la cultura. A més a més, tal com Rodrigo (2000) explica, la interacció comunicativa fa que les cultures siguin dinàmiques i canviants. Les cultures es troben en construcció permanent, en un procés determinat per la interacció humana i, per tant, en un procés on la comunicació hi té un paper molt important.

Beltrán Antolín (2005:20) també descriu el dinamisme de les cultures i explica que les transformacions, sovint, vénen marcades per canvis en les relacions de poder:

Cada cultura és una manera d'organitzar la diversitat de maneres de pensar, dir i fer dels diferents individus que la componen i proporciona una determinada coherència i uns convencionalismes a tots aquells que la comparteixen. Aquesta diversitat significa que cal negociar els valors, les normes, les representacions i les pràctiques per tal d'assolir un consens que sempre estarà subjecte a canvis en la mesura que el balanç de les relacions de poder que van donar lloc a aquell acord es vegi alterat.

Per tant, en parlar de cultura en aquesta tesi serem conscients d'aquesta idea de la cultura com a entitat dinàmica, basada en la interacció, construïda i consensuada pels membres que la componen. En cap moment pretendrem establir jerarquies entre cultures, perquè, tal com Rodrigo (2000) explica, “totes les cultures són igualment dignes i mereixedores de respecte”; per això “l'única forma d'entendre correctament les cultures és interpretar les seves manifestacions d'acord amb els seus propis criteris culturals.”

L'altra pregunta que es planteja en parlar de cultures és com diferenciar-les, quins trets prendre com a distintius de cadascuna d'elles. Això també és difícil, perquè tot i que una cultura tendeix a considerar-se homogènia per tal de facilitar-ne la comparació amb d'altres cultures, també es defineix per una diversitat interna (Beltrán Antolín, 2005: 36). En el nostre

cas, per exemple, es podria parlar de cultura a molts estrats: des de la tradicional dicotomia entre cultura oriental i cultura occidental, fins a un nivell molt més detallat i acotat en què podríem arribar a parlar de “cultura catalana urbana” i “cultura dels xinesos de les zones rurals de Zhejiang que viuen a Catalunya”. Mentre que la primera dicotomia pot ser massa generalista i no arriba a reflectir especificitats importants dels col·lectius implicats en el nostre estudi, en parlar de cultures a un nivell més acotat, es fa difícil establir convencions o patrons específics que les puguin descriure. Per tant, pels objectius d'aquest treball, emprarem la següent distinció:

- Cultura catalana, conscients que molts trets d'aquesta cultura són comuns amb la cultura espanyola, amb les cultures llatines, amb les cultures mediterrànies i, a última instància, amb les cultures europees i occidentals. Tanmateix, hem decidit parlar de cultura catalana per motius geogràfics –la cultura de les persones que viuen en el nostre àmbit d'estudi, conscients també de la diversitat interna que pugui presentar.
- Cultura xinesa, per referir-nos a la cultura de les persones d'origen xinès que han immigrat a Catalunya i que, des del punt de vista de la nostra recerca, esdevenen subjectes d'estudi pel fet de ser usuaris dels serveis públics a Catalunya. De nou, som conscients de la gran diversitat interna en la cultura xinesa; molt més gran que en el cas de la catalana.

Reconeixem que aquesta distinció no és l'única possible i que segurament n'hi ha d'altres de vàlides, però per als objectius del nostre estudi pensem que pot ser útil parlar de convencions, patrons comunicatius i d'altres aspectes que s'han associat amb cadascuna d'aquestes cultures i, concretament, amb la xinesa, que és la més desconeguda en el nostre context. Parlar d'aquests trets comuns i generals ens pot ajudar a l'hora d'analitzar possibles entrebancs en la comunicació intercultural, en els quals els intèrprets i mediadors haurien de “mediar” per tal d'evitar malentesos o impressions errònies. Tot i així, no volem caure en generalitzacions i, en tot moment, entenem que no totes les persones d'origen xinès necessàriament respondran als trets culturals aquí descrits. Aquesta és una crítica que fa Bond (1993) als estudis que parlen de “xinesos” i que tracten indistintament a totes les

persones d'origen xinès, independentment d'on proveniu. Ja hem vist que els xinesos de Catalunya provenen de llocs diferents, la qual cosa farà que segurament presentin diferències entre si, una consideració que tindrem en compte en parlar de qüestions culturals.

Dit això, entenem comunicació intercultural com a comunicació entre cultures i, tal com Rodrigo (2000) esmenta, per aconseguir una comunicació intercultural eficaç cal "una nova competència comunicativa" i "un cert coneixement de l'altra cultura". En aquest sentit, la nova competència comunicativa fa referència a nocions verbals i no verbals, mentre que els coneixements de l'altra cultura es poden extrapolar a aspectes com la història o el context sociopolític. Com més distants siguin les cultures, més s'haurà d'aprofundir en aquests coneixements. Per posar un exemple concret amb un dels aspectes que hem descrit en la primera part d'aquest capítol, per a la comunicació intercultural amb una persona xinesa en una consulta mèdica possiblement serà necessari entendre a què fa referència quan diu que té "massa calor en el cos" i evita la mirada del doctor. D'una banda, caldrà entendre el llenguatge no verbal (quin significat pot tenir, en la cultura xinesa, no mirar als ulls?) i, de l'altra, serà necessari tenir una idea general de la manera de concebre la medicina en la cultura tradicional xinesa. A més a més, Rodrigo (2000) afegeix que també cal una consciència de la pròpia cultura. Segons Hall (1983: 230) la pròpia cultura sovint és inconscient i actua com a mecanisme de control dels nostres pensaments. Prenem consciència dels nostres trets culturals en el contacte amb d'altres cultures, perquè altrament actuem segons actes interioritzats segons el context cultural en el qual vivim.

1.2.2 Comunicació intercultural amb els xinesos: aproximació teòrica

A continuació resumim algunes de les teories que, a grans trets, han intentat descriure els patrons comunicatius en la cultura xinesa i les diferències que poden presentar respecte d'altres patrons comunicatius. Cal tenir en compte que la major part d'estudis en aquest àmbit s'han realitzat des de la perspectiva anglosaxona, motiu pel qual en parlar de "cultures occidentals" normalment els autors es refereixen a les cultures dels Estats Units d'Amèrica, Canadà, Austràlia o el Regne Unit. Tot i així, ens semblen interessants sobretot per la descripció que fan de la manera de comunicar dels xinesos, motiu pel qual les incloem en

aquest apartat.

En parlar de teories sobre la comunicació intercultural amb el xinès cal fer esment de dues teories: la comunicació d'alt i de baix context de Hall (1976) i les dimensions de variació cultural de Hofstede (1980, 1991).

La idea de cultures amb patrons comunicatius d'alt context i cultures amb patrons comunicatius de baix context prové de Hall (1976: 91), que la descriu amb les següents paraules:

A high context (HC) communication or message is one in which most of the information is already in the person, while very little is in the coded, explicitly transmitted part of the message. A low context (LC) communication is just the opposite, i. e., the mass of the information is vested in the explicit code, twins who have grown up together can and do communicate more economically (HC) than two lawyers in a courtroom during a trial or a child trying to explain to his mother why he (or she) got into a fight (LC).

Per tant, malgrat que totes les cultures poden tenir trets de comunicació d'alt i de baix context que dependran de la situació comunicativa, es poden detectar certes tendències que podrien confirmar una major orientació cap a la comunicació d'alt o de baix context en algunes cultures. Hall (1976) proposa un espectre on les cultures japonesa i xinesa es trobarien a l'extrem de la comunicació d'alt context, mentre que les cultures germana i suïssa es trobarien a l'altre extrem, en la comunicació de baix context. Per tant, segons Hall, les cultures japonesa i xinesa són menys explícites i bona part de la informació se sol transmetre implícita en el context, mentre que en cultures com la germànica l'èmfasi es posa en el discurs i en la informació codificada en aquest.

En les cultures d'alt context no fa falta explicitar certes coses perquè pel context es poden sobreentendre. En aquests cultures, el llenguatge no verbal, el silenci o la manera d'expressar la informació ja poden ser indicadors del missatge que es transmet, tot i que l'estatus o el rang social també poden ajudar a transmetre aquesta informació. Per a Bond (1991: 53), la comunicació d'alt context es manifesta en un parlar més indirecte en què, per exemple, es tendeix a fer preguntes en lloc d'afirmacions i, en cas que es facin afirmacions,

se suavitzen amb adverbis modals (“bastant”, “força”, “en certa manera”, etc.). Segons Bond, també hi ha una menor presència dels pronoms personals de primera persona i una major repetició de la posició de l’altre abans de presentar-se un mateix, entre d’altres exemples. Tot això serveix per protegir la relació i donar als interlocutors més marge de maniobra, perquè es creu que anar amb cautela ajuda a mantenir l’harmonia en la interacció i anima els interlocutors a exposar el seu punt de vista sense por (Bond, 1991: 53).

Gao i Ting-Toomey (1998) coincideixen en aquesta idea. En comparar els patrons comunicatius de xinesos i de nord-americans, Gao i Ting-Tommey (1998) enumeren una sèrie de diferències, d’entre les quals n’hi ha dues que estan relacionades amb la comunicació d’alt i de baix context: mentre que els nord-americans es fixen en *què* es diu, els xinesos es fixen en *com* es diu, i mentre que els nord-americans valoren el parlar directe i solen fer les seves peticions explícites, els xinesos valoren el parlar indirecte i, en cas d’haver de demanar alguna cosa, ho fan de manera implícita.

D’altra banda, segons les dimensions de la variació cultural de Hofstede (1980, 1991; citat a Bond, 1993: 249), hi ha cinc etiquetes que poden descriure una cultura: 1) la distància de poder, és a dir, el grau de jerarquia social; 2) individualisme vs. col·lectivisme, segons si es prioritzen els beneficis individuals o de grup; 3) masculinitat vs. feminitat, segons si es valoren més els èxits i el progrés personal o la virtut de la protecció i preocupació pels altres; 4) l’elusió de la incertesa, en societats en què s’intenta fer la vida més predictable mitjançant normes i lleis; 5) el dinamisme en el treball confucià, segons l’èmfasi que es dóna a les relacions a llarg termini. Tal com explica Bond (1993: 249-250) aquesta categorització permet dibuixar un primer mapa de la “sinitud” (*Chineseness*), una cultura col·lectivista en què es troba una distància de poder relativament alta i un grau alt de dinamisme en el treball confucià pel que fa a les relacions socials.

De fet, Hofstede i Hofstede (2005: 78-79) atorguen a la Xina un índex d’individualisme de 20 sobre 100, en una escala en què la nota màxima (100) representaria a les cultures més individualistes i la mínima (0) a les més col·lectivistes. Per tant, segons Hofstede i Hofstede (2005), la Xina és un país que es pot considerar altament col·lectivista, en què “nosaltres” és més important que “jo”, en què s’espera i s’aprecia el conformisme en les persones, en què

els desitjos individuals es deixen de banda si poden perjudicar l'harmonia de grup i en què les normes aporten estabilitat, ordre i obediència. Per contra, a l'altra banda de l'espectre hi hauria països com els Estats Units d'Amèrica, amb un índex d'individualisme força alt: 91 sobre 100. La cultura espanyola se situa a mig camí en l'escala de Hofstede, amb un índex d'individualisme de 51 sobre 100.

Triandis, Brislin i Hui (1988), al seu torn, situen la comunicació de baix context en cultures individualistes i, per tant, la comunicació d'alt context en les cultures col·lectivistes. Per a Triandis (1986) les cultures col·lectivistes valoren més els objectius de grup que els individuals, la lleialtat en el si del grup i les relacions a llarg termini i de confiança. En canvi, en les cultures individualistes, es prioritzen els objectius individuals als col·lectius, es valora tenir contactes entre grups i les relacions a curt termini i funcionals. Aquest tret coincideix amb la idea de l'alt grau de dinamisme confucià en les relacions personals que esmenta Hofstede (1991).

Quant a la "distància de poder", Hofstede i Hofstede (2005) fan referència a les jerarquies que s'estableixen entre persones en determinades cultures i, en aquest cas, la Xina, amb un índex de 80 sobre 100, esdevé una cultura amb una distància de poder relativament alta, sobretot si la comparem amb cultures que es troben en l'altre extrem, com l'alemanya, amb 36 sobre 100, o la nova zelandsa, amb 22 sobre 100, dos exemples de cultures amb una distància de poder baixa. L'espanyola, de nou, es troba a mig camí entre unes i altres, amb un índex de 57 sobre 100.¹³ La distància de poder alta es reflecteix en la comunicació en el fet que les persones amb autoritat mostren obertament el seu rang superior, mentre que les subordinades tendeixen a mostrar una actitud molt marcada de respecte.

Aquest índex està relacionat amb la combinació de dos factors que proposa Raga (2003) en la seva descripció dels patrons comunicatius dels xinesos: el grau baix d'igualtat i el grau alt de preocupació pel conflicte. En les cultures col·lectivistes, el fet que tots dos interlocutors tinguin molt clares les seves posicions jeràrquiques fa que sigui molt evident quin rol adoptarà cadascun i, per exemple, segons Raga (2003), s'atribueix l'inici de la

¹³ Hsu (2010:325) qüestiona parcialment aquesta teoria en detectar una tendència a la solidaritat en la correspondència comercial espanyola.

comunicació a la persona en inferioritat jeràrquica. El grau alt de preocupació pel conflicte de què parla Raga està estretament relacionat amb l'elusió de la incertesa (Hofstede, 1980) i amb la figuració o *face-work*, és a dir, amb les estratègies de cortesia lingüística per no perdre "cara" o imatge i per evitar conflictes que podrien posar en perill la imatge pública de tots dos interlocutors.

Gao i Ting-Toomey (1998) exposen un dels exemples que millor reflecteix les diferències entre les dicotomies de col·lectivisme i individualisme i graus de preocupació alt i baix: mentre que els xinesos poden tendir a guardar-se les opinions per a ells mateixos per evitar possibles confrontacions o conflictes i per mantenir l'harmonia de grup; en cultures com la nord-americana no es té por als debats i es valora l'expressió de la pròpia opinió. Veiem, doncs, que les dues dicotomies estan estretament relacionades entre si: el col·lectivisme, caracteritzat per un fort sentiment de pertinença a un grup, fa que la preocupació pel conflicte sigui alta i que es prioritzi l'harmonia de grup abans que les opinions personals. A més a més, tal com vèiem més amunt, això també fa que en cas d'exposar alguna opinió, es faci de manera indirecta i amb molta cautela per tal d'evitar possibles confrontacions (comunicació d'alt context).

En aquest exemple, la cortesia lingüística hi té un paper important, perquè són les estratègies de cortesia les que permeten evitar ofendre l'altre o fer-lo sentir incòmode. De fet, la cortesia lingüística és un dels factors que més poden posar de manifest les diferències en els patrons comunicatius entre dues cultures, perquè fàcilment se'n poden tenir expectatives i concepcions diferents. En el cas del xinès, parlar de cortesia esdevé molt complex (vegeu, per exemple, Hsu, 2010) perquè és en aquesta cultura on es va originar el concepte d'imatge pública o *face* (*mianzi*, 面子 o *lian*, 脸) i és un concepte molt arrelat culturalment i socialment. No entrarem, en aquesta tesi, en les diferències entre el concepte de *mianzi* en xinès i el concepte d'imatge o *face* tal com apareix en les teories de Brown i Levinson (1978), tot i que sí que descriurem ambdues teories i les tindrem en compte al llarg de la investigació.¹⁴

Els conceptes de *mianzi* i *lian*, literalment "cara", han estat dos dels conceptes més

¹⁴ Reprendrem la qüestió de la cortesia lingüística segons Brown i Levinson al capítol 3. En aquest capítol, ens centrarem en el rol de *mianzi* en la cultura xinesa.

estudiats en parlar de la comunicació intercultural amb els xinesos, sobretot el de *mianzi*. Aquesta quantitat de recerca important pel que fa a *mianzi* no és casual si tenim en compte que ens permet explicar moltes de les actituds i reaccions que mostren els xinesos en determinades situacions. A continuació resumim algunes de les contribucions més rellevants en aquest estudi.

Segons Hu (1944: 45), *mianzi* indica “a reputation achieved through getting on in life, through success and ostentation”, mentre que *lian* es refereix a “the confidence of society in the integrity of the ego’s moral character, the loss of which makes it impossible for him to function properly within the community”. Per tant, mentre que *mianzi* sembla que fa referència a la imatge pública que es projecta i a la reputació que un guanya, ja sigui per l’èxit ja sigui per l’ostentació; *lian* és la confiança que la societat diposita en la integritat de la persona. Tant *mianzi* com *lian* es poden perdre (*diu mianzi*, 丢面子; *diu lian*, 丢脸), però perdre *lian* és molt més greu, perquè implica una condemna social de la persona per un comportament immoral, en canvi, perdre *mianzi* implica perdre la reputació o el prestigi projectat vers els altres per algun fracàs o algun fet desafortunat (Hu, 1944: 45; citat a Hsu, 2010: 139). En aquest sentit, tot i que tots dos conceptes són importants en la cultura xinesa i poden influir en la comunicació intercultural, *mianzi* és el que té més pes en la cortesia lingüística i en les estratègies que es posen en pràctica per evitar perdre-la o fer-la perdre a algú i alhora, per “donar *mianzi*” (*gei mianzi*, 给面子), quan s’ajuda a algú a guanyar una millor imatge pública.

La cortesia lingüística i les estratègies de *mianzi* estan també relacionades amb l’harmonia de què parla Bond (1991). Mantenir la pròpia imatge pública i la dels altres és una estratègia per no alterar l’harmonia en les relacions socials. Sobre aquesta qüestió, Hwang (1987) presenta un model que pretén explicar els patrons de comportament interpersonal en la societat xinesa a partir de quatre conceptes claus: *mianzi* (面子, cara, imatge pública), *guanxi* (关系, contactes, relacions socials), *renqing* (人情, favor) i *bao* (报, compensació). Tot i que *renqing* pot tenir diferents significats –segons Hwang, 1987: 954-3; empatia vers l’altre, favor o normes que regeixen l’harmonia social–, ens centrem en la idea de favor tal com s’entén en català, de manera que *bao* o compensació fa referència al que en català

denominem “tornar un favor”.

Aquests valors porten a Hwang (1987) a un model en què demanar un favor posa en joc tots els mecanismes relacionats amb la imatge: demanar un favor fa perillar la pròpia *mianzi* i la de la persona a qui demanem el favor, perquè rebutjar fer el favor implicaria la pèrdua de *mianzi* tant de qui el rebutja, com de qui el demana (per haver motivat una situació incòmoda). Acceptar fer el favor, dóna *mianzi* a qui fa el favor i activa un altre mecanisme: en un futur, per no perdre *mianzi*, la persona que ha rebut el favor haurà de tornar-lo (*bao*). A aquest entramat, Hwang (1987) hi afegeix factors relacionats amb la tipologia de la relació entre aquestes persones (és a dir, el tipus de *guanxi*) i factors relacionats amb les normes que regeixen la interacció. El resultat és un model força complex que, tanmateix, permet explicar els mecanismes de *mianzi* i *renqing*, imatge i favor, i com influeixen en la societat i en l'establiment i manteniment de *guanxi* o contactes.

En aquesta línia de recerca, molts estudis s'han fixat en les estratègies per refusar en la societat xinesa. Yang (2008), per exemple, explica que refusar (una invitació, un oferiment o un regal) té connotacions específiques en el context cultural xinès. D'una banda, per mostrar modèstia, els xinesos sempre tendeixen, en primer lloc, a refusar qualsevol tipus d'invitació, regal o oferiment. Es tracta del “rebuig ritualitzat” (Yang, 2008). D'altra banda, la por a perdre *mianzi* fa que quan realment es vol refusar alguna cosa, la persona hagi de buscar estratègies per evitar fer perdre *mianzi* a la persona que ha fet l'ofertament i, alhora, perdre la pròpia *mianzi* pel fet de refusar-ho. Segons Yang (2008: 1053), aquestes estratègies poden ser aportar excuses i motius o proposar alternatives.

Una altra estratègia per rebutjar són les “respostes provisionals” (Gao, 1998: 181), de manera que per evitar un “no” directe, es fan servir expressions com *yanjiu yanjiu xia* (研究研究下, ho estudiarem), *bu fangbian* (不方便, no és pràctic), *yihou zai shuo* (以后再说, ja veurem) o *kaolü kaolü* (考虑考虑, hi rumiarem). Rebre alguna d'aquestes respostes ja s'assimila, pel context, a rebre una negativa.

Igualment, “demanar”, com a contrapartida, també requereix de certes estratègies. Dong (2008) analitza diferents maneres d'expressar les peticions en una mostra d'estudiants xinesos i indica certes estratègies freqüents, com per exemple, justificar la petició o fer una

promesa compensatòria –una estratègia que està clarament relacionada amb el *bao* (报) o compensació de què parla Hwang (1987).

Qu i Wang (2005), al seu torn, comparen les reaccions que tenen una sèrie d'estudiants xinesos i nord-americans als afalacs. Conclouen que una de les reaccions més freqüents entre els estudiants xinesos (54,75%) és la de rebutjar l'afalac, tal com l'expressió *nali nali* (哪里哪里) reflecteix, ja que literalment significa “on?, on?”, amb la idea “jo?, no pot ser!”. Tot i així, la proporció que presenten és només una mica superior a la meitat de la mostra, per la qual cosa podem pensar que no és una reacció que es pugui generalitzar. Sigui com sigui, sí que sembla que acceptar l'afalac amb un “gràcies” podria fer perdre *mianzi*, ja que significaria no mostrar modèstia, sinó més aviat el contrari –presumir i ostentar.

Yu (2003), en un estudi semblant, presenta una sèrie d'estratègies en resposta als compliments, que classifica en sis tipus: 1) acceptació, 2) reparació, 3) rebuig, 4) estratègies de cortesia, 5) combinació d'estratègies i 6) manca de resposta. Yu (2003) també considera que els xinesos tendeixen a adoptar estratègies de rebuig, que es poden manifestar en frases com: *meiyou la* (没有啦!, “i ara!”), *bie nao le* (别闹了, no te'n fumis), *nayou! wo dage bu hao, meiyou ni dage hao* (哪有! 我打得不好, 没有你打得好; sí, home!, si jo no ho he fet bé, no ho he fet pas tan bé com tu).

Per a Gao (1998) la base per entendre els patrons comunicatius xinesos és contextualitzar-los en la idea d'un mateix orientat a l'Altre (OTHER-oriented self), una idea estretament relacionada amb el col·lectivisme i amb la concepció confuciana d'un mateix. Segons explica Gao (1998: 164), en la cultura xinesa la idea d'un mateix és incompleta i, d'acord amb el confucianisme, es completa amb les relacions que s'estableixen amb les persones del voltant. Diversos estudis (vegeu Gao, 1998) confirmen la consciència d'aquesta necessitat de les relacions amb els altres en la construcció de la personalitat xinesa. La comunicació entre xinesos se situa, per tant, en les relacions, i no tant en les figures individuals. La major preocupació pel conflicte i per preservar l'harmonia reflecteixen aquest èmfasi en la relació amb els altres.

Partint d'aquesta premissa, Gao exposa una sèrie de valors que posen de manifest la importància d'evitar possibles alteracions en les relacions:

- *Hanxu* (含蓄; reservat, implícit), que fa referència a la comunicació implícita. Tal com hem vist abans, pot ser més important com es diu una cosa que no pas què es diu. Gao (1998: 170) posa els exemples de diferents expressions xineses que reflecteixen aquesta importància del que aquí diríem “saber llegir entre línies”: *chayan-guanse* (察言观色), literalment, “analitzar les paraules i observar l’aspecte”, una frase que dóna importància al llenguatge no verbal i a la manera com s’expressen les coses; *yi zai yan wai* (意在言外), literalment, “el significat és fora de les paraules”; *yi zai bu yan zhong* (意在不言中), literalment, “el significat no es troba en les paraules”.
- *Tinghua* (听话), que literalment vol dir “escoltar”, però que també es fa servir per indicar “fer cas”, “ser obedient”. Per a Gao (1998: 172) reflecteix la jerarquia en la comunicació entre xinesos: mentre que només poden parlar les persones amb autoritat, el fet d’escoltar és molt important i Gao explica que “escoltar esdevé un mode de comunicació predominant”. A més a més, l’èmfasi en “escoltar” reforça la idea anterior de preocupació pel conflicte, perquè saber escoltar pot ser sinònim, també, d’evitar possibles confrontacions. D’altra banda, “escoltar” no es concep com una actitud passiva, sinó com una actitud activa, que demostra que s’està seguint i copsant el discurs de l’interlocutor (p. ex., a través del llenguatge no verbal).
- *Keqi* (客气, ser educat). Tot i que Gao (1998: 174) emprava *keqi* per referir-se a la cortesia, d’altres autors (p. ex., Gu, 1990) han emprat *limao* (礼貌), que és la manera més tradicional de referir-se a les normes de comportament (implícites o explícites). Independentment de l’expressió emprada, tant *keqi* com *limao* fan referència a les normes que regeixen certs comportaments i actes de la parla com demanar, oferir, rebutjar o acceptar. Igual que passa en la nostra cultura, determinats actes es regeixen per determinats protocols i es reflecteixen en diferents aspectes del llenguatge. En xinès, tal com hem vist, la cortesia pot ser més explícita (p. ex., *nali nali*, 哪里哪里, “on?, on?”, o *bu gandang*, 不敢当, “no m’ho mereixo”, dues fórmules fossilitzades per refusar un afalac) o més implícita (p. ex., mitjançant el llenguatge no verbal), però es fa present en tots els intercanvis.

- *Zijiren* (自己人, la nostra gent). Gao (1998: 176) explica que la clara distinció entre “la nostra gent” i la “gent de fora” (*wairen*, 外人) fa que s’estableixi una diferència molt marcada entre la comunicació amb la gent propera (*zijiren*) i la comunicació amb la gent de fora d’aquest cercle proper. Gao comenta que les interaccions amb la gent propera es regeixen per normes diferents que quan són amb la gent de fora i, mentre que amb la gent propera es reforcen les estratègies per mantenir l’harmonia de grup, amb la gent de fora se subratlla la manca de vincle.
- *Mianzi* (面子, imatge, cara). Tal com hem vist a l’apartat anterior, les estratègies per no perdre *mianzi* són claus en les interaccions entre xinesos. A banda de les estratègies per refusar i demanar, Gao (1998: 178) hi afegeix el *yilun* (议论) o parlar malament d’algú a la seva esquena, molt més freqüent que expressar una crítica directa.

Per a Gao, aquests cinc conceptes expliquen certes actituds comunicatives que poden diferir de les actituds adoptades en societats com la dels Estats Units d’Amèrica, on els missatges impregnats de valors xinesos poden donar peu a malentesos. Tanmateix, també cal recordar que la cultura catalana es troba en una posició possiblement intermèdia entre aquests dos extrems i, per tant, certes pràctiques sembla que no ens xoquen tant: per exemple, rebutjar sense donar una excusa o un motiu també es pot prendre malament en la cultura catalana i també pot posar en una situació incòmoda tant a la persona que rebutja com a la persona a qui es rebutja el favor. Per això en català a vegades es parla de fer coses “per compromís”, per no saber dir que no. A tot això, cal afegir-hi les diferències que pugui haver-hi d’una persona a una altra, de manera que tot i que conèixer aquestes teories ens pot ajudar a entendre millor certs comportaments, no s’ha d’oblidar que parlar de cultures no significa parlar de tots i cadascun dels individus que les conformen.

Entre d’altres teories que s’han fixat en aspectes de la pragmàtica del xinès, com pot ser la cortesia lingüística, hi ha la de Gu (1990: 245), que descriu el principi de la cortesia en xinès segons quatre màximes i de les quals, ens semblen especialment interessants les dues primeres: “The Self-denigration Maxim” i “The Address Maxim”.

Segons Gu (1990: 246), “The Self-denigration Maxim” es divideix en a) menysprear-se un mateix i b) lloar els altres. Es tracta d’una màxima estretament relacionada amb el valor de la modèstia, que en xinès arriba a ser sinònim de parlar malament d’un mateix i d’evitar qualsevol tipus d’ostentació. En xinès clàssic, les fórmules d’auto-denigració es feien molt evidents en certes expressions (p. ex., *biren*, 鄙人, “persona humil”, per referir-se a un mateix), tot i que en l’actualitat només algunes han quedat fossilitzades i s’utilitzen habitualment (p. ex., *nin gui xing*, 您贵姓?, “quin és el seu respectable cognom?”, per preguntar a algú com es diu de cognom). Segons Gu (1990: 248) des de la instauració de la República Popular de la Xina, al 1949, moltes d’aquestes expressions han anat donant pas a expressions més neutres, tot i que en contextos formals encara es poden observar.

Pel que fa a “The Address Maxim”, Gu (1990: 249) indica que en xinès és molt important saber quina paraula emprar per adreçar-se als interlocutors, perquè la forma escollida implicarà: a) reconeixement de la posició social, estatus o rol de l’interlocutor i b) definició de la relació social entre els interlocutors. Beltrán Antolín i Sáiz López (2001), per exemple, recullen el testimoni d’un alumne que en arribar a Catalunya troba estrany no cridar al professor amb la fórmula “professor + cognom” i, enlloc d’això, cridar-lo pel nom. Aquesta estranyesa reflecteix el costum habitual en xinès de cridar als professor pel cognom seguit del càrrec (p. ex., *Wang Laoshi*, 王老师, “professor Wang”; o bé *Li xiaozhang*, 李校长, “director Li”). És un costum que respon a la màxima de saber adreçar-se als interlocutors establint-ne la posició i la relació social, que també s’aplica en les relacions properes. Així, per exemple, els termes de parentesc s’utilitzen molt més en xinès que en català per adreçar-se als familiars i, fins i tot, s’estenen a persones que no són de família però amb qui es té una relació molt propera (p. ex., és freqüent tractar de germà gran o de germà petit a amics propers, igual que avi i àvia es fan servir per a persones grans). Segons Gu, l’ús dels termes de parentesc és un indicador de cortesia vers l’interlocutor.

Un cop més, val la pena assenyalar que la cultura catalana pot presentar certes semblances amb aquestes màximes: per exemple, l’ús d’avi i àvia també es pot estendre a les persones grans i esdevé un eufemisme que evita altres paraules (p. ex., vells). De fet, és un significat que queda també recollit en el *Diccionari de la Llengua Catalana* de l’Institut

d'Estudis Catalans: "home/dona d'edat molt avançada". Tanmateix, sí que és cert que l'ús d'altres termes de parentesc per parlar de persones que no són de la família és molt poc habitual i, en cas de fer-ho, sempre es fa en el context de metàfores o comparacions: "És com el meu germà".

Resumint, en aquest apartat hem fet èmfasi en les següents teories, principis o valors:

- Col·lectivisme. Es prioritza l'harmonia de grup i s'intenten evitar possibles confrontacions que puguin alterar-la. Per això, preval sempre el benefici del grup als interessos personals.
- Comunicació d'alt context. Bona part del missatge transmès no es fa explícit, sinó que és implícit en aspectes contextuals (p. ex., llenguatge no verbal, posició social, etc.). Aquest estil comunicatiu fa que els xinesos a vegades semblin indirectes (*hanxu*, 含蓄) i, alhora, ajuda a mantenir l'harmonia en les relacions.
- Jerarquia social marcada. El fet que en la cultura xinesa hi hagi un grau baix d'igualtat entre interlocutors fa que es doni molta importància a màximes com les que hem vist en els exemples anteriors (màximes d'auto-denigració i màximes de saber adreçar-se a l'Altre). A més a més, també determina el *tinghua* (听话, "escoltar") de què parla Gao: el paper d'escoltar activament és molt important per a la comunicació, perquè parla qui té poder i l'altre té la responsabilitat de saber escoltar.
- Alt grau de preocupació pel conflicte. Aquesta actitud està clarament relacionada amb els col·lectivisme i amb la voluntat de preservar l'harmonia de grup i, alhora, es pot fer efectiva gràcies a la comunicació d'alt context i a totes les pràctiques relacionades amb la cortesia i amb *mianzi*. Saber entendre com funciona el "joc" de donar o perdre *mianzi* és clau per evitar els conflictes que, en última instància, farien trontollar l'harmonia de grup.
- Teories al voltant de *mianzi*. Tal com hem vist, el concepte de *mianzi* serveix per explicar moltes expressions ritualitzades i per entendre moltes actituds i reaccions.

De fet, tots aquests conceptes estan relacionats entre si, tal com mostra el mapa conceptual de la figura 1.1, a la pàgina següent. El col·lectivisme s'ha descrit pel fort

sentiment de pertinença a un grup, que fa que prevalgui la voluntat d'harmonia de grup per sobre dels interessos propis i que, al seu torn, fa que es busquin estratègies per evitar conflictes, que sovint resulten en una comunicació més indirecta i implícita i, per tant, en una comunicació molt determinada pel context i amb un pes molt important del llenguatge no verbal. A més a més, el col·lectivisme també sol caracteritzar-se per estructures socials marcades, que també requereixen d'estratègies de cortesia i de *mianzi* i que també poden contribuir a una comunicació més indirecta i implícita. En aquest sentit, la idea de "comunicació d'alt context" és un concepte paraigües que permet explicar les estratègies de comunicació indirecta i els patrons comunicatius de les cultures col·lectivistes i que, alhora, és el resultat de tots els factors anteriors. Per tant, la interrelació entre els conceptes emprats per descriure la comunicació entre xinesos sembla ser bastant clara a partir del mapa conceptual de la figura 1.1. La conseqüència és que sovint siguin conceptes que se superposen i que, per tant, es puguin emprar simultàniament per explicar determinades actituds, tal com hem vist en els exemples anteriors.

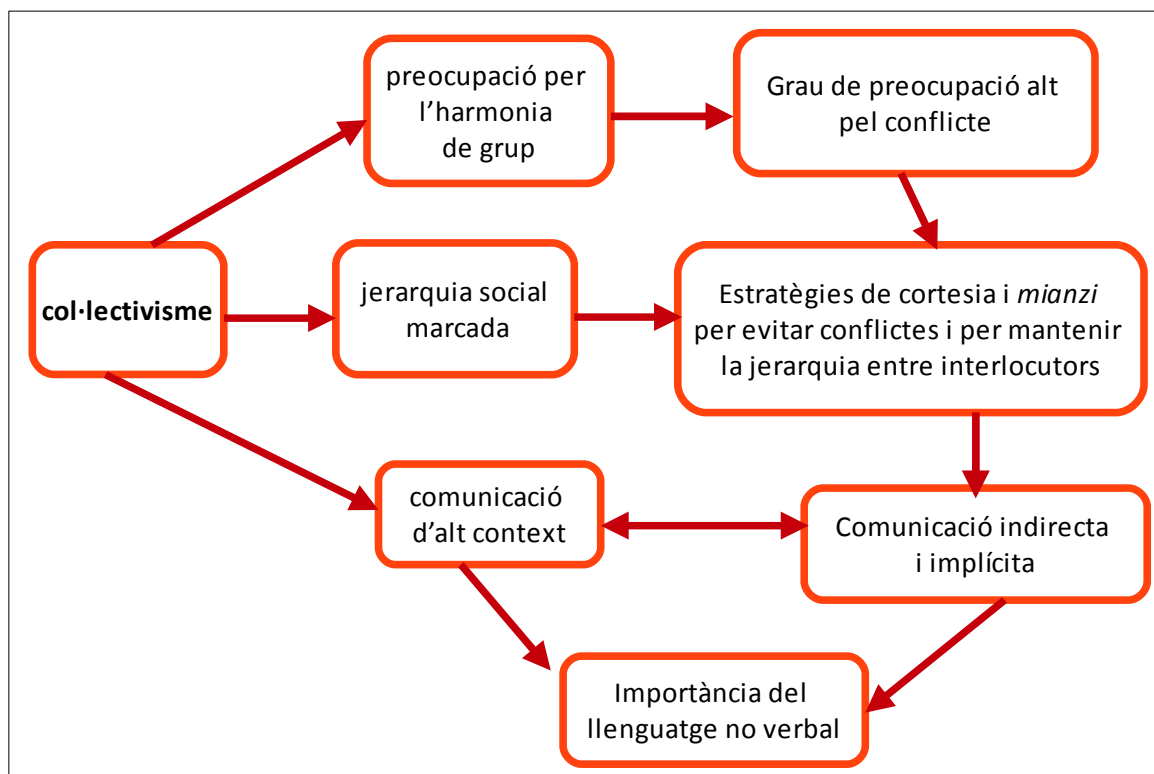


Fig. 1.1 Interrelació entre els conceptes emprats per descriure la comunicació entre xinesos

Malgrat la gran quantitat de recerca que s'ha fet en l'àmbit de la comunicació intercultural i de la qual aquí només hem reflectit algunes pinzellades, aquestes teories han tingut relativament poca repercussió en l'àmbit de la recerca en TISP. En la nostra revisió de l'estat de la qüestió només hem detectat que en parli Rudvin (2007), en un article en què assenyala que els intèrprets de cultures col·lectivistes poden presentar una actitud diferent dels que vénen de cultures individualistes. Rudvin (2007: 64) cita a Ytreland (2004:48) per posar l'exemple d'una intèrpret de negocis xinesa que manifesta un cert sentiment d'afiliació al grup propi de les cultures col·lectivistes: "Interpreter D is a Chinese national, and she often finds herself in a dilemma as the Chinese tend to have a perception of the interpreter as an aid with the intent to assist her countrymen in reaching their goal in the negotiation".

En l'àmbit de la mediació intercultural hem detectat una major consciència d'aquests factors, sobretot en la seva aplicació didàctica. Així, per exemple, als materials del curs de mediació intercultural de l'Obra Social de la Fundació "La Caixa", Qureshi (2009) parla de la competència cultural i de la importància de conèixer els valors que regeixen cada cultura des del punt de vista del mediador intercultural, sempre, però, evitant caure en estereotips i recordant que "tot individu viu la seva cultura específica a la seva manera subjectiva" (Qureshi, 2009: 7).

1.2.3 Llenguatge no verbal i comunicació intercultural

A banda de les qüestions relacionades amb la comunicació intercultural descrites en l'apartat anterior, un altre tema que pot ser interessant des de la perspectiva de la recerca en TISP i en mediació intercultural és el llenguatge no verbal. Alhora, ja hem vist que en les cultures de comunicació d'alt context bona part de la informació es deixa implícita en el context i, per tant, el llenguatge no verbal hi té un pes important. Per això, ens sembla pertinent resumir, en aquest apartat, algunes de les característiques del llenguatge no verbal en la cultura xinesa.

A més a més, Hickson *et al.* (2004) comenten que la majoria d'investigadors coincideixen a afirmar que el llenguatge no verbal correspon a aproximadament dos terços de la informació que transmetem (entre un 60 i un 70%), tal com autors com Birdwhistell

(1970) o Philpott (1983) indiquen (citats a Hickson *et al.* 2004:7). De fet, segons Hickson *et al.* (2004), el llenguatge no verbal no tan sols ens serveix per comunicar molts tipus d'informació, sinó que, a més a més, es pot manifestar a través de dimensions tan diverses com les següents:

- Proxèmica o estudi de la distància entre les persones quan interactuen. Aquest terme va ser introduït per Hall (1976), que va indicar-ne tres tipus: la distància íntima, en l'àmbit familiar; la distància personal, amb amics i persones de confiança; i la distància social, en les relacions impersonals. Aquestes distàncies poden rebre la influència de diversos factors, com l'edat, el sexe, la cultura o l'estatus social.
- Hàptica o estudi del contacte o de l'absència d'espai entre dues persones. El contacte entre persones pot tenir diferents funcions que, a més a més, poden variar de cultura a cultura.
- Aparença física: des d'atributs corporals com l'alçada, els cabells o l'atractivitat física, fins a la manera de vestir.
- Cinèsica o estudi dels moviments corporals i dels gestos. D'aquests moviments, n'hi ha que són conscients i n'hi ha que són inconscients i, de la mateixa manera, n'hi ha que s'han considerat universals i n'hi ha que s'atribueixen a cultures determinades. S'han proposat moltes classificacions per als gestos i, per exemple, Ekman i Friesen (1969) els classifiquen segons la seva funció: 1) emblemes o signes que tenen traducció directa en el llenguatge verbal i que es produeixen de manera conscient (per exemple, aixecar el polze com a sinònim de "OK"); 2) il·lustradors, que es fan servir per complementar allò que es diu verbalment (per exemple, quan indiquem un camí); 3) reguladors, que ajuden a coordinar el torn de la paraula; 4) adaptadors o gestos que es fan de manera inconscient per a respondre a una necessitat física o emocional (per exemple, jugar amb els cabells quan ens sentim nerviosos); 5) manifestadors d'afecte, que transmeten estat d'ànim i sentiments com por, ràbia, sorpresa, decepció, contenció, tristesa i felicitat. En canvi, McNeill (1992, 2005) classifica els gestos segons la forma i el significat: a) icònics, quan descriuen un referent concret; b) metafòrics, quan descriuen imatges d'entitats abstractes; c) cops,

quan emfasitzen les paraules importants i marquen el ritme en el discurs; d) díctics, quan serveixen per assenyalar d'altres entitats (Ishimo i Stam, 2011: 6). Observem, doncs, diferents classificacions segons el paràmetre que es pren de referència.

- Vocàlica o l'estudi de la informació que es pot transmetre amb la veu: to, gravetat, durada, articulació i silencis.
- Comunicació temporal o “encoberta”: per exemple, la cronèmica, que estudia l'impacte del temps en la nostra comunicació i com diferents cultures tenen diferents percepcions del temps.

Les dimensions del llenguatge no verbal ens mostren la gran varietat de possibilitats que l'estudi de la comunicació no verbal pot comportar i, alhora, deixen entreveure les complexitats d'aquest tipus d'estudi, que s'accentuen si volem adoptar-hi una aproximació intercultural. L'estudi del llenguatge no verbal ha motivat una gran quantitat de recerca: des d'estudis comparatius a diferents nivells (gènere, cultura, edat), fins a estudis de caràcter més experimental que intenten explicar les causes que motiven el llenguatge no verbal en determinats moments. En l'àmbit de la recerca intercultural, sembla que l'estudi del llenguatge no verbal ha tingut un pes molt prominent en àrees com l'estudi de llengües estrangeres, la negociació i la traducció literària. En canvi, no podem dir el mateix de la interpretació als serveis públics i, tot i que s'han fet estudis sobre la importància de la posició de l'intendent durant la seva intervenció per tal que pugui gestionar de manera no verbal qüestions com el torn de la paraula o la correcta comprensió dels missatges, no hem detectat estudis que es fixin en qüestions concretes del llenguatge no verbal en la mediació d'una conversa intercultural.

L'estudi del llenguatge no verbal ha estat objecte de monografies (p. ex., Morris, 1994; Axtell, 1998; Pease i Pease, 2006) i de tesis doctorals (p. ex., Yang, 2003), una dada que posa de manifest la magnitud de la recerca actual sobre aquest tema. Per als nostres objectius, però, en farem una revisió selectiva i ens centrarem en el resum d'aquelles qüestions que poden ser més rellevants per a la nostra recerca, classificades segons les dimensions que hem descrit més amunt. Ens fixarem, especialment, en les descripcions que s'han fet del

llenguatge no verbal dels xinesos i en estudis comparatius amb d'altres cultures.

1.2.4.1 Cinèsica

La cinèsica és un dels àmbits on s'ha fet més recerca en relació amb el llenguatge no verbal xinès. Dins de l'àmbit de la cinèsica, el somriure és potser l'element que més s'ha estudiat, potser perquè és un dels elements més visibles i fàcilment perceptibles. Tanmateix, n'hi ha d'altres –gestos i signes fets amb la mà, la mirada o gestos protocolitzats– que també s'han tractat des de la perspectiva intercultural, tal com veurem a continuació.

a) El somriure

Segons la classificació d'Ekman i Friesen (1969), el somriure es pot considerar un manifestador d'afecte, perquè pot transmetre un estat d'ànim o un sentiment. Tanmateix, tal com Bi (1998: 127) explica, el somriure en xinès no sempre denota alegria o felicitat –el significat que se li atribueix principalment a Occident–, i això fa que costi relacionar-lo amb la situació en què es dona i que, per tant, pugui arribar a causar malentesos.

Bi (1998) parla de l'anomenat *weixiao* (微笑) o somriure “lleu”, que en xinès apareix en una gran diversitat de moments: per expressar que s'ha entès la bona intenció de l'interlocutor, per expressar admiració, desacord, desdeny, que no s'ha entès alguna cosa o, fins i tot, que no s'ha sentit el que deia l'interlocutor. També pot indicar que s'evadeix alguna qüestió, incomoditat o que no es vol concretar més el que s'està dient (Chen, 1987: 175; citat a Bi, 1998: 128). Per tant, és un somriure “comodí” que pot aparèixer en moments inesperats i que pot sorprendre els interlocutors si no comparteixen aquests patrons culturals.

Sales Salvador (2003: 125) parla, específicament, del somriure com a mecanisme compensatori per restablir l'harmonia en situacions de tensió; mentre que Sun (2010) en proposa la següent tipologia:

- Somriure compensatori (*peixiao*, 赔笑), que es correspondria amb el somriure de què parla Sales Salvador (2003). Es tracta d'un somriure que apareix en moments de tensió, de conflicte o de vergonya, i que intenta restablir l'harmonia entre els participants i suavitzar la situació.

- Somriure amarg (*kuxiao*, 苦笑). Segons Sun (2010: 113), aquest tipus de somriure mostra les bones intencions en una situació de frustració o en què el parlant se sent impotent. És un somriure forçat que intenta evitar mostrar en públic sentiments negatius (ràbia, pena, frustració, etc.).

Aquests dos somriures responen, segons Sun (2010: 114), a dues funcions relacionades entre si: d'una banda, minimitzar els sentiments desagradables i la possibilitat de conflictes i, de l'altra, evitar que es mostrin sentiments negatius en públic. Per a Sun aquests somriures són dues estratègies per preservar l'harmonia en les relacions (*hexie guanxi*, 和谐关系), que sovint s'aconsegueix amb una actitud reservada o de comunicació implícita (*hanxu*, 含蓄; el mateix concepte de què parla Gao, 1998).

Tanmateix, sembla que cal distingir aquests dos somriures del *weixiao* (微笑) de què parla Yang (2007), un somriure que s'empra com a estratègia de coordinació i d'afiliació en la conversa, per indicar que s'escolta l'altre o que se sent empatia i comprensió vers aquest emissor. Yang parteix de la premissa que la comunicació no verbal té un paper clau en cultures col·lectivistes i d'alt context com la xinesa, ja que serveix per indicar afiliació vers els interlocutors i participació en la conversa. L'afiliació, entesa com a l'establiment d'una relació entre els interlocutors, és molt important si tenim present que en les cultures col·lectivistes, cada individu es considera interrelacionat amb els altres i, tal com Yang assenyala, una conversa és "un procés interactiu en què s'estableix i es renova l'afiliació mútua i s'enforteix la connexió". Per això també és important mostrar la participació en la interacció. Segons Yang, la comunicació no verbal pot arribar a aportar més significat social que la comunicació verbal i, a més a més, ambdós tipus es produeixen simultàniament en el procés comunicatiu. D'entre els elements de llenguatge no verbal que més significat social aporten, Yang destaca el somriure, la mirada i l'assentiment amb el cap.

Observem, doncs, dues tendències: d'una banda, Bi (1998), Sales Salvador (2003) i Sun (2010) parlen del somriure compensatori que apareix en moments de tensió i, de l'altra, Yang (2007) parla del somriure de "complicitat" que indica coordinació i afiliació. En aquest sentit, potser serà interessant seguir la terminologia de Sun (2010) i distingir entre somriure

compensatori (*peixiao*, 赔笑), somriure amarg (*kuxiao*, 苦笑), i afegir-hi el somriure de complicitat (*weixiao*, 微笑) de què parla Yang (2007).

b) El contacte visual

Igual que en el cas del somriure, hem detectat dues interpretacions diferents pel que fa al contacte visual en xinès. D'una banda, Bi (1998: 26) i Sales Salvador (2003: 125-126) comenten que, en una conversa, els xinesos tendeixen a evitar mirar directament als ulls de l'altre, com a mostra de respecte, d'educació o d'obediència. Això contrasta amb les cultures anglosaxones o amb la catalana, on això pot ser sinònim de falta d'atenció, interès o sinceritat; motiu pel qual, aquesta absència de contacte visual pot arribar a causar malentesos en converses interculturals.

En canvi, Yang (2007) parla de la mirada o *zhushi* (注视) que serveix a la persona que parla per indicar a la persona que escolta que és la receptora de la informació, per controlar si el receptor l'està escoltant i per deixar el torn de paraula a d'altres participants en la conversa. Per al receptor, la mirada serveix per indicar atenció i interès en les paraules de l'emissor. Aquest tipus de mirada coincidiria amb l'ús que es fa del contacte visual en la cultura catalana.

Per tant, es tracten de dues teories contradictòries, ja que en Bi (1998) i en Sales Salvador (2003) es parla de l'absència de contacte visual per mostrar respecte, mentre que Yang parla d'una mirada que precisament regula la comunicació i la interacció i que indica interès i atenció.

c) Gestos manuals

D'entre els gestos manuals més esmentats en la recerca pel que fa a la comunicació intercultural amb els xinesos, cal destacar els exemples següents:

- Els gestos que es fan amb la mà per indicar els números. Mentre que en les cultures occidentals es van afegint dits segons augmenta el número, en xinès es fan amb una sola mà i a partir del cinc són diferents dels que es farien en anglès o en català (Bi,

1998: 34).¹⁵

- Per assenyalar algú, es fa servir la mà oberta i no el dit índex, i per demanar a algú que s'apropi, es posa el palmell de la mà cap abaix i es mouen els dits com si s'esgarrapés (Axtell, 1998: 179).

d) Gestos ritualitzats

Per gestos ritualitzats entenem aquells gestos conscients i apresos que s'associen a certes situacions concretes, com per exemple:

- Aplaudir en rebre a una persona i esperar que la persona respongui també aplaudint (Axtell, 1998: 178).
- En el context de les negociacions, donar la targeta amb les dues mans (Axtell, 1998: 180).
- Gestos ritualitzats que es produeixen en l'àpat xinès; per exemple, el codi d'etiqueta relacionat amb l'ús dels bastonets: està mal vist clavar-los al bol d'arròs o llepar-los i, en acabar, s'haurien de deixar en paral·lel creuant el bol o el plat. D'altra banda, els brindis són freqüents i hi ha el costum de deixar els ossos que sobren del menjar a sobre la taula, al costat del plat (Axtell, 1998: 180).
- Els regals s'ofereixen amb les dues mans i es reben també amb les dues mans (Bi, 1998).

1.2.4.2 Hàptica i proxèmica

L'hàptica (estudi del contacte físic) i la proxèmica (estudi de la distància física entre dues persones) són dues dimensions estretament relacionades entre si, perquè totes dues estudien la separació o l'absència de la separació entre interlocutors.

Pel que fa a l'hàptica, tant Axtell (1998) com Bi (1998) afirmen que els xinesos no solen tocar-se, abraçar-se o fer-se petons en saludar-se, la qual cosa pot fer que semblin més "freds" des del punt de vista de les cultures on sí que hi ha una major tendència al contacte físic en determinades ocasions.

¹⁵ Vegeu URL: <<http://mandarin.about.com/od/chineseculture/ig/Number-Gestures/>> [Última consulta: 21 de febrer de 2012]

En la salutació, segons Axtell (1998), tot i que el costum occidental d'estrènyer la mà es va estenent per la Xina, sovint n'hi ha prou amb una lleugera inclinació del cap. A més a més, Axtell també comenta que els xinesos no solen somriure en aquesta primera presentació, perquè tendeixen a evitar mostrar els sentiments. Els convidats normalment es presenten primer a les persones grans o a les persones d'un rang més alt.

Bi (1998), al seu torn, explica que en l'encaixada de mà per saludar-se, els xinesos s'inclinen lleugerament cap endavant, com a mostra de respecte. Una altra diferència important que Bi (1998: 119) assenyala és que aquesta encaixada és més llarga i que els interlocutors no se separen tan de pressa com en les cultures anglosaxones.

Tot i aquesta manca de contacte físic general, Bi (1998: 120) comenta que els xinesos, per mostrar respecte o alegria, sovint abracen l'interlocutor amb les dues mans o bé amb la dreta estrenyen l'interlocutor i amb l'esquerra l'agafen o li fan palmellades a l'esquena. Entre alts càrrecs, també se solen agafar les dues mans com a mostra de respecte. En aquest cas, però, cal entendre aquest tipus de contacte físic com un gest més protocolitzat i no espontani, com seria el cas de tocar l'altre (p. ex., abraçar-lo) per mostrar afecte.

Pel que fa a la proxèmica, Axtell (1998) comenta que com que l'espai personal és força limitat a la Xina, els xinesos tendeixen a apropar-se més a l'interlocutor en parlar que no pas es faria en contextos occidentals. Ja hem vist que Bi (1998) també comenta que l'encaixada de mans és més llarga i que els xinesos no se separen tan de pressa com en les cultures anglosaxones, la qual cosa també es pot relacionar amb la menor distància física de què parla Axtell. En canvi, Sales Salvador (2003), tot i coincidir amb Axtell i amb Bi en parlar de l'absència de contacte físic, presenta una visió diferent a la d'aquests autors i comenta que entre xinesos es dona una major distància física.

1.2.4.3 Vocàlica

Pel que fa a la vocàlica, Sales Salvador (2003: 123)¹⁶ és qui en presenta un repertori més complet i, en el seu estudi, parteix de les hipòtesis següents:

- En les converses entre xinesos, es donen silencis llargs entre torns de paraula. Axtell

¹⁶ Per a la formulació d'aquestes hipòtesis, Sales Salvador (2003: 123) es basa en aportacions d'autors diversos com Clancy et al., 1996; Raga i Sánchez, 1999; Raga, 2005; Ramsey, 1984; Scollon i Scollon, 1995; Yong, 1994.

(1998) també assenyala que el “silenci és una virtut” i, d'altra banda, cal recordar que en la comunicació d'alt context, els silencis poden transmetre significats determinats i es poden relacionar amb l'escolta activa o *tinghua* (听话) de què hem parlat a l'apartat anterior.

- Les partícules de represa són escasses. Sales Salvador (2003: 124) es refereix als anomenats *reactive tokens* (Clancy *et al.*, 1996), que fan referència als sons inarticulats, repeticions o afirmacions que la persona que escolta emet com a reacció a allò que escolta. Tanmateix, Bi (1998: 147) esmenta que els xinesos solen fer notar que estan escoltant l'interlocutor assentint amb el cap i dient *eng'eng* (嗯嗯), un so inarticulat velar que només s'utilitza per fer notar a l'altre que se l'està escoltant. En canvi, pels nord-americans, aquest so sembla indicar que s'està d'acord amb el que es diu, per tant, una idea totalment contrària del significat que Bi hi atorga. Cal esmentar que Yang (2007) sí que atribueix el significat d'estar d'acord a l'assentiment amb el cap (*diantou*, 点头) acompanyat de sons inarticulats i que, per tant, ens tornem a trobem amb tres teories diferents pel que fa al mateix element de llenguatge no verbal: Sales Salvador (2003) indica que les partícules de represa són escasses; Bi (1998) afirma que sí que s'utilitzen, però que només indiquen escolta activa; i Yang (2007), en canvi, els atribueix la funció de mostrar que s'està d'acord amb l'interlocutor.
- Les superposicions són escasses. Els participants eviten interrompre's o parlar alhora. Axtell (1998) relaciona aquesta característica amb el silenci com a virtut, mentre que Bi (1998) indica que és una mostra de respecte i d'escolta activa o *tinghua* (听话), l'actitud que ja hem vist a partir de les teories de Gao (1998). Això pot contrastar amb d'altres cultures on s'espera una reacció amb expressions com “Ah sí?”, “I tant!”, “D'acord”, etc.
- L'èmfasi paralingüístic és baix: volum de veu baix, tempo lent i pausat. A diferència dels elements anteriors, aquest és l'únic que només apareix en el repertori de Sales Salvador (2003).

Sintetitzant, la taula 1.3 resumeix els elements de llenguatge no verbal xinès més

tractats des de la perspectiva intercultural i les funcions que s'hi han atribuït. En els casos en què hem detectat contradiccions en la recerca o interpretacions diferents, ho hem indicat amb un interrogant (?).

Taula 1.3 Elements del llenguatge no verbal xinès

Dimensió	Element	Funcions
Cinèsica	Somriure compensatori – <i>peixiao</i> (赔笑)	Restablir l'harmonia en una situació de tensió
	Somriure amarg – <i>kuxiao</i> (苦笑)	Evitar mostrar en públic sentiments negatius (ràbia, pena, frustració, etc.)
	Somriure de complicitat – <i>weixiao</i> (微笑)	Indicar coordinació i afiliació en la conversa
	Absència de contacte visual	Mostrar respecte vers l'interlocutor i escolta activa (<i>tinghua</i> , 听话)
	Mirada - <i>zhushi</i> (注视)	Indicar atenció i interès en les paraules de l'emissor
Hàptica	Absència de contacte físic per mostrar sentiments – només en situacions protocolitzades	--
	Encaixada de mans més llarga	Salutació formal
Proxèmica	Menor distància física entre interlocutors (?)	--
Vocàlica	Silencis entre torns de paraula llargs i superposicions escasses	Mostrar escolta activa i indicar que se cedeix el torn de paraula a l'interlocutor
	Escassetat de partícules de represa (?)	Sales Salvador (2003) – Mostrar escolta activa
	Partícules de represa (p. ex., <i>eng eng</i>) (?)	Bi (1998) – Mostrar només escolta activa Yang (2007) – Indicar que s'està d'acord amb l'interlocutor

FONT: Elaboració pròpia.

1.2.5 Comunicació intercultural als serveis públics

En fer referència a la salut i a l'educació, ja hem esmentat alguns estudis que han tingut en compte la influència de la cultura en els contextos de comunicació als serveis públics (p. ex., Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001; Raga, 2009; Sánchez Pérez, 2009; Agència de Salut Pública,

2011). Per exemple, hem comentat la qüestió de la diferent percepció que els nens i nenes xinesos tenen dels mestres, que es fa palesa, també, en la manera d'adreçar-s'hi, tal com hem vist en repassar les màximes de Gu (1990).

D'altra banda, sembla d'esperar que en cas de donar-se efectivament les diferències en els patrons comunicatius de què parlàvem abans, aquests tindran una influència directa en la comunicació intercultural als serveis públics. Un exemple d'aquest tipus d'influència el trobem en un estudi realitzat al Regne Unit, en què Gu i Maley (2008: 230) recullen el testimoni d'estudiants que expressen no estar gaire acostumats a les activitats de debat a l'aula i que, per tant, s'hi senten incòmodes i pensen que són una pèrdua de temps. Segons Gu i Maley, aquest tipus de respostes reflecteixen la teoria de Hofstede (1986) segons la qual "in collectives societies (such as China) students are expected to learn 'how to do', in contrast to individual societies (such as UK), in which students are expected to learn 'how to learn'." (Gu i Maley, 2008: 230). Aquestes diferències en l'objectiu de l'aprenentatge també estan relacionades amb els diferents graus de distància de poder en aquestes societats. En les societats amb un grau de distància de poder alt, el mestre és el centre de l'educació: els estudiants esperen que el mestre iniciï la comunicació, s'espera que els estudiants parlin només quan el mestre els ho demana i un bon aprenentatge es relaciona amb l'excel·lència del mestre (Hofstede, 1986; citat a Gu i Maley, 2008: 231). Tot i així, Gu i Maley (2008:238) afirmen que bona part (91%) de la seva mostra d'estudiants xinesos al Regne Unit va canviar els hàbits d'estudi per adaptar-se a les noves dinàmiques d'ensenyament-aprenentatge, la qual cosa reflecteix, segons aquests autors, la voluntat i l'esforç d'adaptació d'aquests estudiants.

A l'Estat espanyol, Pérez Milans (2006) duu a terme un estudi etnogràfic en una "aula de benvinguda", l'equivalent a les aules d'acollida a la comunitat de Madrid, i en una escola xinesa de cap de setmana de Madrid. Aquest estudi li permet identificar diferents mètodes d'ensenyament segons la interacció comunicativa: mentre que a l'aula de benvinguda es dóna prioritat a les activitats orals i s'avalua als alumnes segons la seva participació, a l'aula xinesa, s'emfasitza l'aprenentatge de l'escriptura i la memorització de caràcters, que es fa a través de la repetició. Per això, mentre que a l'aula de benvinguda la participació espontània

fa pensar en una bona actitud vers l'aprenentatge, a l'aula xinesa la interacció està molt marcada pel professor i els alumnes només responen quan aquest els pregunta. En aquesta línia, l'estudi de Pérez Milans (2006:74) reflecteix alguns dels patrons comunicatius repassats en aquest capítol ja que, per exemple, en una de les situacions que analitza, l'alumne xinès no mira a la mestra de l'aula de benvinguda i no respon les seves preguntes, ni tan sols amb partícules de represa; cosa que fa que la mestra pensi que té una "mala actitud vers l'aprenentatge". En la conclusió, Pérez Milans (2006: 82) subratlla la necessitat que les aules d'aprenentatge de les llengües d'acollida en l'educació obligatòria adoptin una postura que tingui en compte el bagatge cultural dels estudiants en el moment d'incorporar-se a l'escolarització a Espanya per tal d'evitar que s'assimili "aprenentatge" amb "participació oral".

D'altra banda, la comunicació implícita i reservada (*hanxu*, 含蓄) de què parlen específicament Gao (1998), Bi (1998) i Sun (2010) sembla tenir una clara correspondència amb la moderació que Bond (1993: 255) descriu com a estratègia de medicina preventiva. Segons la tradició confuciana, controlar les emocions i mantenir l'equilibri intern és una manera de prevenir malalties i, segons Wallbot i Scherer (1986; citats a Bond, 1993: 256) això fa que els xinesos sovint expressin amb menor èmfasi les emocions i sentiments. De la mateixa manera, es creu que si s'eviten els conflictes i les confrontacions, també s'eviten les malalties, la qual cosa reforça la preocupació per mantenir l'harmonia en les relacions, ja no tan sols com característica associada al col·lectivisme, sinó també com a creença molt arrelada en la concepció xinesa de la salut (Bond, 1993: 256). Per bé que Bond no parla concretament de la interacció als serveis públics de salut amb els xinesos, podem establir una relació entre aquesta idea i el fet que els xinesos sovint parlin de la seva forma de vida en consultes mèdiques (Raga, 2009) o que les dones xineses expressin poc el dolor en el moment del part (Queensland Health).

La connexió entre les teories formulades per autors com Hall (1976), Hofstede (1980), Bond (1993) o Raga (2003) i la realitat de les interaccions interculturals sembla que es fa evident en estudis com els de Gao (1998), Gu (1990), Dong (2008) o Qi i Wang (2005), entre d'altres. Alhora, bona part d'aquestes teories es reflecteixen en el pla del llenguatge no

verbal, de manera que elements com el silenci i els somriures tenen una relació directa amb els patrons comunicatius que caracteritzen les cultures d'alt context i d'un grau alt de preocupació pel conflicte. En el llenguatge verbal, les estratègies de cortesia lingüística per preservar la imatge pública o *mianzi* també poden tenir un paper destacat en la comunicació intercultural, pel fet que poden diferir d'una cultura a una altra. Per tant, en pensar en la figura d'uns professionals de la comunicació intercultural mediada, ja siguin intèrprets, ja siguin mediadors, sembla inevitable pensar en el paper que adoptaran en aquests contextos, davant d'aquestes diferències que, en determinades ocasions, poden arribar a ser font de malentesos.

En resum, en aquest capítol hem ofert una breu panoràmica del context sociocultural xinès que ens servirà de punt de partida per a l'estudi del paper d'intèrprets i mediadors com a professionals de la comunicació intercultural. En la primera part hem repassat les característiques de la immigració xinesa a Catalunya, així com també alguns treballs de recerca que s'han fixat en les seves interaccions als serveis públics. En la segona part, ens hem centrat específicament en la qüestió de la comunicació intercultural i hem ofert una revisió de les teories i estudis que han tingut més impacte en l'àmbit dels estudis interculturals, per la qual cosa pensem que poden ser representatius de la recerca realitzada en aquest àmbit. Hem dedicat un apartat específicament al paper del llenguatge no verbal a la comunicació intercultural, sobretot tenint present que la interpretació i la mediació intercultural són contextos en què aquest tipus de llenguatge pot tenir-hi un pes important.

Capítol 2. Interpretació als serveis públics i mediació intercultural: estat de la qüestió

En aquest capítol oferirem una panoràmica de l'estat de la qüestió de la recerca en interpretació als serveis públics i mediació intercultural. En primer lloc, presentarem una panoràmica de la situació de la TISP a Catalunya. A continuació, repassarem les denominacions que ha rebut la traducció i la interpretació als serveis públics (TISP) i ens fixarem, especialment, en la delimitació entre la ISP i la mediació intercultural, dues disciplines diferents que, tanmateix, convergeixen en alguns punts. En tercer lloc, farem un breu repàs històric i geogràfic de la recerca en ISP, per tal de poder situar la nostra recerca en aquest context més ampli. Finalment, assenyalarem les realitats i aspectes d'estudi més rellevants fins al moment. Així, amb aquest capítol, contextualitzarem la nostra pròpia recerca dins de l'àmbit més ampli de la recerca en TISP i indicarem el punt a partir del qual pretenem aportar el nostre gra de sorra a aquesta jove branca dels estudis en Traducció i Interpretació.

2.1 L'organització de la TISP i de la mediació intercultural a Catalunya

A Catalunya, podem establir una clara distinció entre l'organització dels serveis de TISP i de mediació intercultural desenvolupats en el marc de les polítiques d'immigració (salut, serveis socials, educació i seguretat) i la interpretació judicial, que no s'inclou en aquestes polítiques, perquè s'empara en els drets humans i en la legislació.

2.1.1 Polítiques d'immigració i solucions als problemes de comunicació

Al llarg dels últims anys, l'arribada a Catalunya d'immigrants que desconeixen les llengües oficials ha posat a prova la societat catalana. De l'any 2000 al 2010, la població d'origen estranger a Catalunya va passar de 181.590 immigrants censats a un total de 1.198.538 a

finals del 2010,¹⁷ un augment que equival al 15,95% de la població total.

El contacte entre persones de diferents orígens i llengües, accentuat per l'augment de fluxos migratoris, ha posat sobre la taula un nou repte per a Catalunya: la comunicació entre l'anomenada "societat d'acollida" i els "novinguts". Aquesta necessitat de comunicació, present en tots els àmbits de la vida quotidiana, és especialment urgent en el cas dels serveis públics, on els proveïdors de serveis (metges, jutges, policies, treballadors socials, mestres, etc.) han d'entendre's amb les persones que no coneixen les llengües oficials a Catalunya.

Per fer front a aquest nou repte, la Generalitat de Catalunya ha fet palesa la necessitat d'oferir solucions als problemes de comunicació entre la societat d'acollida i les persones immigrades als diferents plans estratègics que ha publicat aquests darrers anys. Així, tal com Ugarte Ballester (2006: 112) assenyala, al 1993 ja es van començar a aprovar plans d'actuació per promoure polítiques d'immigració: els *Plans interdepartamentals d'immigració* (1993-2000, 2001-2004). Arran del segon pla, es van crear els *Plans comarcals d'integració dels immigrants*, que pretenien facilitar l'assistència a escala local i comarcal.

Va ser en aquest període que molts consells comarcals van començar les seves primeres experiències en la gestió de la immigració. Per exemple, entre 2003 i 2004, el Consell Comarcal del Vallès Occidental va endegar tres línies d'acció: 1) suport tècnic, formatiu i metodològic (assessorament a municipis, cerca i disseny de material de difusió, comissions de treball, etc.); 2) seguiment i recerca (observatori comarcal, banc de recursos i d'experiències, informació sobre activitats); 3) dinamització comunitària (tallers de comunicació intercultural, borsa de traductors, materials, projectes de convivència i escoles). Cal considerar aquest període com l'etapa de gestació d'alguns dels projectes que han perdurat fins al moment actual.

Al 2005 es va aprovar el primer *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008*, elaborat per la Secretaria d'Immigració.¹⁸ En aquest pla, s'admetia que "els serveis facilitadors de comunicació no han arribat a tots els sectors ni a tot el territori, i no és encara clar quin tipus de serveis són necessaris: mediació intercultural, traducció, etc." (p. 113). És interessant que

¹⁷ Xifres extretes del padró continu. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat). URL: <<http://www.idescat.cat/poblacioestrangera>> [Última consulta: 19 de setembre de 2011].

¹⁸ Des de finals de 2010, anomenada Direcció General d'Immigració.

ja en aquest moment es parlava de la qüestió del perfil professional més idoni (mediació intercultural vs. traducció), tot i que la confusió terminològica existent al voltant de les figures de l'intèrpret, que treballa en l'àmbit oral, i del traductor, en l'àmbit escrit, es fa clarament evident en la redacció del document. Segurament, per la manca d'una definició més precisa dels perfils professionals, al *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008* s'adopta l'expressió "serveis facilitadors de comunicació", que permet escapar d'un posicionament a favor d'una figura o de l'altra.

No obstant això, aquest mateix pla esmenta la necessitat d'adequar "els serveis d'atenció a la ciutadania i a la diversitat intercultural, i garantir la comunicació en les situacions en què no estiguin establertes les condicions mínimes i, molt especialment, en aquells serveis públics que, si fallen, poden posar en risc els drets humans de les persones" (p. 54), una política que va impulsar la creació dels agents d'acollida i de "sistemes de traducció (presencials, telefònics o escrits) a diferents idiomes" (p. 56), sobretot en les fases de primera acollida i d'acollida sectorial. A partir d'aquest pla, s'ha conegut amb el nom de "primera acollida" el conjunt d'accions per garantir la informació a les persones nouvingudes sobre l'entorn on han arribat, així com una oferta formativa adequada de llengua i d'adaptació laboral; mentre que "acollida sectorial" fa referència a la informació adequada sobre el funcionament dels serveis (salut, escola, habitatge, món laboral) de què han de disposar les persones immigrades a Catalunya.

Un any més tard, al 2006, es va aprovar el *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut*. Després d'una anàlisi de la situació de les persones immigrades a Catalunya pel que fa a l'ús dels serveis de sanitat, s'hi indiquen una sèrie de propostes concretes per tal de millorar l'accés de la població a la salut i als serveis. Entre aquestes propostes, cal destacar dos projectes: el pla d'acollida i el pla de mediació (p. 62). El pla d'acollida inclou accions com l'elaboració de materials audiovisuals amb l'objectiu de facilitar el coneixement i la utilització dels serveis sanitaris per part de la població immigrada, la traducció i edició de nous materials escrits de formació i d'informació, la difusió de materials o la promoció de l'ús del servei de traducció de Sanitat Respon, entre d'altres. El pla de mediació es planteja com un projecte holístic, que abraça aspectes com definir i consensuar el model de mediació,

identificar les necessitats de serveis de mediació a Catalunya, impulsar la formació reglada en mediació intercultural i finalment facilitar la incorporació de mediadors als hospitals de Catalunya.

Cal subratllar que el *Pla director d'immigració* inclou referències específiques a la comunitat xinesa, a diferència dels altres plans, que parlen de la immigració sense centrar-se en cap col·lectiu. D'una banda, a la part d'anàlisi de la situació, es comenta que "els calendaris vacunals no sempre són òptims en els nens immigrants o procedents d'orfenats, especialment de la Xina o de l'Europa de l'Est" (p. 40). De l'altra, a la part de propostes, s'inicia un projecte "d'anàlisi de la situació de la població xinesa" (p. 60), l'únic projecte d'anàlisi de la situació específic per a un col·lectiu d'immigrants, la qual cosa reflecteix que en el moment de redactar el pla, els coneixements que es tenien sobre la salut dels ciutadans xinesos de Catalunya eren molt limitats. Finalment, en parlar de la promoció de les activitats comunitàries, s'inclou la proposta "d'incorporar agents de salut procedents de les comunitats més hermètiques (gitanos, romanesos, xinesos, etc.) per facilitar l'accessibilitat i la comunicació amb l'Agència Catalana de Salut Pública" (p. 74). En la redacció d'aquesta proposta observem la influència d'un dels tòpics més estesos sobre els xinesos, que sovint s'han descrit com una comunitat "tancada" o fins i tot "hermètica". Tanmateix, tal com Beltrán Antolín (2009) explica, s'ha parlat d'hermetisme quan en realitat s'havia de parlar d'incomunicació, és a dir, de les barreres lingüístiques que durant molt de temps (i encara avui dia, en alguns sectors) han impedit la comunicació i, per tant, la relació, entre xinesos i catalans.

Uns anys més tard es van elaborar dos nous documents sobre polítiques d'immigració: el *Pacte Nacional per a la Immigració*, signat al 2008, i l'actual *Pla de ciutadania i immigració 2009-2012*. En tots dos, la necessitat d'adaptar els serveis públics a una societat diversa ha passat a considerar-se un dels eixos estratègics principals. En aquest eix d'actuacions, es torna a fer èmfasi en l'acollida, que ara es descriu sota el nom de "programa integral d'acollida", i que es refereix a "l'etapa en què les persones immigrades inicien el procés d'integració en un nou context sociopolític" (*Pla de ciutadania i immigració 2009-2012*, p. 112). Aquesta acollida respon a un triple objectiu: "promoure l'autonomia personal, la

integració social i la cohesió social”; per això, a banda d’informació sobre la societat catalana i sobre el mercat laboral, també contempla les actuacions adreçades a fer que les persones immigrades adquireixin competències lingüístiques bàsiques del català. La traducció i la interpretació formen part d’aquest programa d’acollida.

Al *Pla de ciutadania i immigració 2009-2012* també es parla de “dimensionar els serveis públics i garantir-hi l’accés a totes les persones”, una directriu que es concreta en accions com “l’assistència lingüística dels detinguts estrangers en el marc de la investigació policial”, amb traduccions per a detinguts estrangers (p. 122), entre d’altres.

- Accions concretes a partir de les polítiques d’immigració

El primer *Pla de Ciutadania i Immigració (2005-08)* i el *Pla director d’immigració en l’àmbit de la salut* han permès posar en marxa solucions diverses als problemes de comunicació, la majoria de les quals encara s’utilitzen a data d’avui: traducció escrita de materials informatius en format imprès o digital, creació d’aplicacions informàtiques d’assistència lingüística, i serveis de mediació intercultural i d’interpretació als serveis públics (presencial o telefònica).

En la traducció escrita, actualment, bona part dels materials (fulletons, llibres, tríptics, díptics, etc.) que s’han traduït subvencionats per la Generalitat de Catalunya són fruit del *Pla de ciutadania i immigració 2005-08*. Només al programa de primera acollida es van subvencionar 193 projectes de creació de materials multilingües (65 al 2005; 68 al 2006; 26 al 2007 i 34 al 2008), que van suposar una inversió de 1.045.775 euros al llarg del període 2005-08.¹⁹ Per exemple, s’han traduït guies d’acollida, com la *Guia de Butxaca* de l’Ajuntament de Barcelona o la *Guia de recursos* de l’Ajuntament de Badalona, i s’ha creat la *Guia d’acollida* de la Generalitat de Catalunya, un *web* d’acollida multilingüe telemàtic, traduït a les nou llengües més parlades a Catalunya, entre les quals hi ha el xinès. A la *Guia d’acollida*, s’hi pot trobar la informació necessària per a la primera acollida i per a l’acollida sectorial, classificada en les diferents pestanyes temàtiques (salut, educació, habitatge, economia i treball, serveis socials, etc.). A més a més, a la *Guia* s’han recopilat enllaços a

¹⁹ Dades extretes de Pla de ciutadania i immigració 2005-2008. Memòria de les actuacions realitzades (2010).

altres materials que havien estat elaborats per departaments específics, com poden ser els vídeos inclosos en els DVDs de suport a l'acollida, sobre educació, habitatge o treball, entre d'altres.

Pel que fa a la interpretació, el *Pla de Ciutadania i Immigració* (2005-08) va donar continuïtat als *Plans interdepartamentals d'immigració*, a partir dels quals, molts consells comarcals (Vallès Occidental, Vallès Oriental, Maresme, Osona, Segrià, Alt Penedès, Alt Empordà, etc.) havien establert borses de traductors i intèrprets que intervenien, sota demanda, per facilitar la comunicació en centres educatius, als serveis socials i en alguns casos també en hospitals. Tanmateix, des de finals del 2009, els àmbits d'actuació d'aquests intèrprets es van veure reduïts a l'àmbit de serveis socials i de primera acollida, perquè la interpretació a escoles i instituts es va adjudicar a quatre associacions (Ibn Batuta, La Formiga, Bayt-ALThaqafa i CITE-CCOO) i a una empresa privada d'interpretació telefònica (Interpret Solutions), i als hospitals es van començar a contractar mediadors interculturals en conveni de pràctiques o a través d'associacions. Cal afegir, a més a més, que en l'àmbit educatiu es van limitar el nombre de serveis d'interpretació a una interpretació presencial i dues interpretacions telefòniques per alumne i per curs, només durant els dos primers anys de l'arribada al centre educatiu.

Al 2012 hi ha hagut un altre canvi respecte l'àmbit educatiu i al web del Departament d'Ensenyament ha desaparegut la informació referent als serveis d'interpretació a què havien tingut accés les escoles fins al 2011.²⁰ A més a més, les quatre associacions que s'havien encarregat d'aquesta tasca, no han renovat el seu conveni amb el Departament d'Ensenyament, per la qual cosa deduïm que, en el context de crisi econòmica, s'ha decidit prescindir del servei d'interpretació presencial a les escoles. Desconeixem si també s'ha prescindit del servei d'interpretació telefònica o si, per contra, en aquesta modalitat s'ha renovat el conveni.

En l'àmbit de la salut, arran del *Pla director d'immigració*, s'han elaborat vídeos informatius en diverses llengües, entre les quals hi ha el xinès, sobre temes com la targeta sanitària, la salut sexual i reproductiva o l'atenció en l'embaràs, entre d'altres. Cinc anys

²⁰ URL: <<http://www.xtec.cat/web/projectes/alumnatnou>> [Última consulta: 7 de maig de 2012]

després de l'elaboració del document estratègic, el projecte holístic del pla de mediació s'ha vist culminat gràcies a la col·laboració amb l'Obra Social de la fundació la Caixa: s'ha format i certificat un centenar de mediadors interculturals, que ja han treballat en hospitals i centres de salut en conveni de pràctiques. Els materials formatius del curs contenen un capítol específic sobre salut i cultura xinesa (capítol 24). A més a més, cal destacar que la segona comunitat que més s'ha beneficiat de la mediació intercultural en hospitals, segons dades del Departament de Salut, ha estat la xinesa (després de la comunitat àrab).²¹

Tanmateix, a data d'avui són relativament pocs els hospitals que poden disposar de mediadores interculturals (la majoria són dones) per a la població xinesa i els que en tenen són a través de convenis amb entitats com la fundació Salut i Família, que col·labora amb diversos hospitals de la província de Barcelona, per exemple, l'Hospital Clínic.²²

Quan un hospital no disposa de mediadors interculturals, pot fer ús del recurs d'interpretació telefònica a través de Sanitat Respon. La interpretació telefònica té una sèrie d'avantatges clars: evita desplaçaments, es pot tenir un servei més immediat (sense necessitat de cita prèvia) i es tracta d'un servei ubic, disponible a qualsevol lloc i, possiblement, en qualsevol moment (si l'empresa presta serveis les 24 hores del dia). Tanmateix, presenta una sèrie de dificultats afegides, sobretot des del punt de vista de l'intendent, com poden ser no tenir accés al llenguatge no verbal o el fet de no poder preparar les interpretacions.

Segons la Dra. Núria Torres Esparza,²³ cap del servei de Sanitat Respon, l'any 2008 va ser l'any amb més serveis d'interpretació: se'n van fer 2.123. Des d'aleshores, ha anat a la baixa: l'any 2009 n'hi va haver 1.605, al 2010 se'n van fer 1.419 i al 2011 va baixar fins a 1.212 interpretacions. Possibles motius d'aquesta disminució en les demandes d'interpretació són l'estancament en l'arribada d'immigrants (cada cop n'arriben menys) i la instauració al 2009 de mediadors als centres sanitaris, tot i que aquesta figura es trobi

²¹ Nota de premsa publicada al web del Departament de Salut.

URL: <<http://www.gencat.cat/salut/depsalut/html/ca/premsa/doc33494.html>> [Última consulta: 4 de gener de 2012]

²² Informació sobre el programa de mediació de l'Hospital Clínic disponible en línia.

URL: <<http://www.hospitalclinic.org/?language=ca-ES&tabid=431>> [Última consulta: 4 de gener de 2012]

²³ Informació presentada a la "Jornada de contacte amb el món professional" organitzada pel grup MIRAS en el marc del *I Curs d'especialització en interpretació als serveis públics a Catalunya* i celebrada el 14 d'abril de 2012.

actualment en procés de desaparició.

Tanmateix, la dada que pot ser més interessant des del punt de vista de la nostra tesi és que el xinès va ser la llengua amb més serveis l'any 2011 i, del total de 1.212 serveis, 405 van ser en xinès, l'equivalent al 33%. Es tracta d'un volum força considerable, sobretot si el comparem amb la segona llengua més sol·licitada, l'urdú, amb 117 serveis l'any 2011. Per tant, sembla que, ara per ara, el xinès és una llengua important en aquest servei.

Segons la Dra. Núria Torres Esparza, la interpretació telefònica és un servei coordinat pel SEM (Servei d'Emergències Mèdiques) i externalitzat a una empresa escollida per licitació pública. A principis de 2012 aquesta empresa era KM-Alarabi, tot i que a l'abril es va fer públic un nou concurs i en el moment de redactar aquesta tesi, encara no se'n sabien els resultats. Pel que fa a la qualitat de la interpretació, les converses amb intèrpret telefònic són a tres bandes, de manera que en un extrem hi ha l'intèrpret, en l'altre el metge i el pacient, i en el tercer, un operador que s'encarrega de realitzar un control de qualitat de la conversa interpretada. Aquests operadors desconeixen les llengües estrangeres emprades en la interpretació, però realitzen aquest control de qualitat fixant-se, sobretot, en la coherència entre preguntes i respostes i en la fluïdesa en l'intercanvi.

Finalment, la mesura més innovadora, en l'àmbit de la salut, segurament ha estat la implantació d'una aplicació informàtica d'assistència lingüística: l'Universal Doctor Speaker. Es tracta d'una eina multimèdia amb preguntes de resposta senzilla enregistrades en les llengües de les comunitats immigrades a Catalunya, entre elles el xinès. Aquest programa fins i tot permet imprimir recordatoris complementaris a les receptes, en cas que els pacients hagin de prendre medicació. Tal com comenta Serrano Pons (2010), el seu creador, no és un programa que pretengui substituir la figura del mediador intercultural als hospitals, sinó complementar-la en ocasions puntuals o d'urgència. També s'ha creat una versió d'aquesta aplicació per a les farmàcies.

A l'àmbit policial, el *Pla de ciutadania i immigració 2009-2012* fa referència a l'atenció a la població penitenciària d'origen estranger i concretament, a "l'assistència lingüística a les persones detingudes estrangeres en el marc de la investigació policial" (p. 89). Tanmateix, les dades sobre la implantació d'aquestes mesures en la *Memòria del Departament d'Interior*,

Relacions Institucionals i Participació 2010 són escasses, i en relació amb la comunicació intercultural, només s'hi esmenta el "reforç del servei de traducció per als detinguts estrangers" a la Direcció General de Policia (p. 302) i activitats sobre diversitat cultural i d'apropament a associacions d'immigrants. Les dades sobre les traduccions (136 serveis) i interpretacions (16.333 serveis) realitzades al 2010 només es detallen per regions policials i no per llengües en què s'ha efectuat el servei, de manera que no podem saber quina proporció correspondria al cas del xinès. Segons l'informe publicat per Linguamón (2010: 26), els serveis que es presten en l'àmbit policial són:

[T]ots els serveis de declaracions orals o de testimonis, víctimes i/o detinguts o de traducció d'escrits o d'escoltes telefòniques que sol·licitin les unitats centrals i territorials del Cos dels Mossos d'Esquadra (CME) que es prestin entre les 8 i les 22 hores. [...] No s'han de fer serveis d'interpretació de declaracions orals de testimonis i/o víctimes o traduccions escrites quan la falta o el delictes tingui una tipificació de "delictes menors" (és a dir, furt, petit robatori, lesions lleus, etc.) i sempre s'han d'utilitzar les denúncies preimpreses fetes per a aquests casos, tret que el comandament policial corresponent consideri justificada la utilització dels serveis d'interpretació.

Observem que la prestació dels serveis de traducció i d'interpretació a l'àmbit policial és limitada i està restringida només al tipus de delictes i que, malgrat les barreres lingüístiques, en delictes considerats "menors" la declaració es fa sense intèrpret.

2.1.2 L'àmbit judicial

Els documents estratègics esmentats anteriorment han permès desenvolupar solucions per a les barreres comunicatives sobretot als àmbits social, educatiu, sanitari i policial. També fan esment de l'assistència lingüística en centres penitenciaris (*Pla de ciutadania i immigració 2009-2012*, p. 89), un àmbit que és competència del Departament de Justícia, que seria l'únic punt en què les polítiques d'immigració podria considerar-se que entren dins l'àmbit de la justícia. Tanmateix, l'assistència lingüística a detinguts estrangers al *Pla de ciutadania i immigració* es contempla només en el marc de les investigacions policials (p. 89), per tant, cal

entendre aquest projecte en l'àmbit policial, i no en el de justícia.

Actualment, la traducció i la interpretació en l'àmbit judicial depenen del Departament de Justícia i són gestionades per empreses privades que són escollides per concurs públic segons les bases establertes per aquest departament.²⁴ Tal com s'indica a l'informe publicat per Linguamón (2010), des del punt de vista de les empreses que entren en el concurs és difícil complir tots els requeriments del plec de condicions, perquè a criteris de qualitat (p. ex. traductors i intèrprets formats) s'hi sumen criteris econòmics i criteris de quantitat (pel que fa a les llengües ofertes i pel que fa a les hores de cobertura del servei). Com a conseqüència, les empreses adjudicatàries no s'escullen pel fet d'oferir els serveis de més qualitat, sinó per aplegar el màxim dels criteris anteriors.

Això és possible perquè la legislació ho permet i, tot i que sí que preveu la intervenció d'un intèrpret en els judicis a persones que no entenen les llengües del tribunal, la Llei d'enjudiciament criminal permet que intèrprets no professionals puguin actuar en aquests judicis:

Artículo 440.

Si el testigo no entendiere o no hablare el idioma español, se nombrará un intérprete, que prestará a su presencia juramento de conducirse bien y fielmente en el desempeño de su cargo.

Por este medio se harán al testigo las preguntas y se recibirán sus contestaciones, que éste podrá dictar por su conducto.

En este caso, la declaración deberá consignarse en el proceso en el idioma empleado por el testigo y traducido a continuación al español.

Artículo 441.

El intérprete será elegido entre los que tengan títulos de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto, será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco le hubiere, cualquier persona que lo sepa.

Artículo 520.2.

²⁴ Per a un estudi en profunditat de la interpretació judicial a l'Estat espanyol, vegeu Ortega Herráez (2006).

2. Toda persona detenida o presa será informada, de modo que le sea comprensible, y de forma inmediata, de los hechos que se le imputan y las razones motivadoras de su privación de libertad, así como de los derechos que le asisten y especialmente de los siguientes:

[...]

e. Derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete, cuando se trate de extranjero que no comprenda o no hable el castellano.

A la Llei d'enjudiciament civil tampoc no es requereix que els intèrprets tinguin cap títol específic per a assistir a un acusat en un judici:

Artículo 143. Intervención de intérpretes.

1. Cuando alguna persona que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad hubiese de ser interrogada o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución, el Secretario por medio de decreto podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua de que se trate, exigiéndosele juramento o promesa de fiel traducción.

A tot això cal afegir-hi que la immigració i el turisme han fet augmentar els judicis en llengües estrangeres cada cop més diverses, per a les quals es fa difícil trobar traductors i intèrprets formats. La figura del traductor-intèrpret jurat sembla que queda obsoleta davant d'aquesta demanda inabastable pel que fa a llengües. En el cas del xinès, per exemple, al registre del Ministeri d'Assumptes Exteriors només hi ha deu traductors-intèrprets jurats xinès-castellà (cinc a la província de Madrid, tres a Barcelona, un a Granada i un a Huelva),²⁵ mentre que a Catalunya hi ha tres traductores jurades xinès-català i dos intèrprets jurats (tots a la província de Barcelona).²⁶

Val la pena comparar aquestes dades amb les que es publiquen a *l'Informe sobre les*

²⁵ Dades extretes de la "Lista de traductores/as-intérpretes jurados/as nombrados por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación", actualitzada el 8 de febrer de 2012.

URL: <<http://www.maec.es/es/MenuPpal/Ministerio/Tablondeanuncios/InterpretesJurados/Documents/IJJ%20FEBRERO.pdf>> [Última consulta: 14 de febrer de 2012]

²⁶ Dades extretes del "Registre d'intèrprets i traductors jurats", actualitzat el 7 de novembre de 2011; i de la "Llista de resultats de les proves de traducció i interpretació jurades. Convocatòria 2011", publicada el 17 de gener de 2012. URL: <<http://www.gencat.cat/llengua/tij>> [Última consulta: 14 de febrer de 2012]

interpretacions i les traduccions judicials del Departament de Justícia (2011), segons el qual l'any 2010 a Catalunya es van fer 30.642 interpretacions, entre les quals es van emprar 66 idiomes diferents, i 7.541 traduccions de 39 idiomes diferents. L'any 2010, el xinès va ser la cinquena llengua en el rànquing d'interpretacions: se'n van fer 1.765, una dada semblant a la de l'any 2009, en què va ser també la cinquena llengua més interpretada i va ser la llengua d'interpretació en 1.748 ocasions.²⁷ Al 2008 també va ser la cinquena llengua, tot i que amb un nombre inferior de serveis (1.383).²⁸ Pel que fa a les traduccions, al 2010 el xinès va ser el quinzè idioma més emprat, amb només 24 traduccions escrites i per sota de llengües com l'hongarès, el lituà, el rus o el neerlandès.

Tot i aquesta demanda real de traducció i d'interpretació en l'àmbit judicial i tot i la despesa que suposa cada any per a l'Administració (al 2010 va generar una despesa de 2.804.884,73 euros només a Catalunya), per tots els factors que comentàvem abans, l'organització dels serveis d'interpretació a l'àmbit judicial ha estat objecte de moltes crítiques des del món acadèmic i professional en aquests últims anys. D'entre aquestes crítiques, la que ha tingut més ressò va ser la que la magistrada Pilar de Luna Jiménez de Parga va fer al febrer del 2010, denunciant la indefensió a què queden sotmesos els acusats que no parlen la llengua del tribunal i que han de comptar amb l'ajuda d'intèrprets no qualificats.²⁹ Malauradament, aquesta situació d'indefensió és freqüent, segons explica la Xarxa Comunica en una nota de premsa posterior a la publicació de les declaracions de la magistrada.³⁰ La Xarxa Comunica hi denuncia que es prioritzi la rendibilitat econòmica a criteris tan importants com la qualificació dels intèrprets o l'ètica professional.

Efectivament, tal com Gascón (2012) comenta, les empreses intermediàries s'han beneficiat de les llacunes legals i, gairebé emparats per una llei que no exigeix el recurs a

²⁷ Dada extreta de la Memòria del Departament de Justícia 2009.

URL: <http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/ARXIUS/memoria_dj_2009.pdf> [Última consulta: 14 de febrer de 2012]

²⁸ Dada extreta de la Memòria del Departament de Justícia 2008.

URL: <http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/ARXIUS/memoria_dj_2008.pdf> [Última consulta: 14 de febrer de 2012]

²⁹ Informe disponible al bloc "El Gascón Jurado". URL: <<http://www.elgasconjurado.com/2010/02/15/informe-de-la-magistrada-pilar-de-luna-jimenez-de-parga/>> [Última consulta: 14 de febrer de 2010]

³⁰ Per consultar el comunicat, vegeu el bloc de la Xarxa Comunica. URL: <<http://red-comunica.blogspot.com/2010/02/comunicado-febrero-2010.html>> [Última consulta: 14 de febrer de 2012]

intèrprets qualificats, han contractat a persones inexpertes a qui poden pagar una retribució molt inferior que la que es pagaria a un intèrpret professional. Els últims perjudicats a tot això són els usuaris de la interpretació (tant denunciats com acusats), que han de confiar en la interpretació de persones que no han estat formades per a aquesta pràctica i, en ocasions, fins i tot, que tenen coneixements lingüístics limitats.

Ja hi ha iniciatives en marxa que, amb el suport de la Unió Europea, tenen l'objectiu de redreçar la situació actual. El 20 d'octubre de 2010 es va aprovar la Directiva 2010/64/UE del Parlament Europeu i del Consell, relativa al dret a la interpretació i a la traducció en els processos penals. En aquesta directiva es fa esment de la qualitat de la interpretació i de la traducció en diversos articles i, concretament, a l'article 5 es responsabilitza els Estats membres per buscar mesures per assegurar aquesta qualitat.

Gascón (2012) explica que en les perspectives de futur també cal tenir present la fundació recent d'EULITA, una associació de traductors i intèrprets judicials a escala europea, i la publicació a Espanya del *Libro Blanco para la traducción y la interpretación institucional*, on també s'inclou un capítol amb un model de gestió ajustat a la Directiva 2010/64/UE.

Cal recordar que el dret a la interpretació en un judici queda recollit en la Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides, tal com expressen els articles 10 i 11:

Article 10

Tota persona té dret, en condicions de plena igualtat, a ser escoltada públicament i amb justícia per un tribunal independent i imparcial, per a la determinació dels seus drets i obligacions o per a l'examen de qualsevol acusació contra ella en matèria penal.

Article 11

1. Tots els acusats d'un delictes tenen el dret que hom presumeixi la seva innocència fins que no es provi la seva culpabilitat segons la llei en un judici públic, en què hom li hagi assegurat totes les garanties necessàries per a la seva defensa.

Per tot això, podem afirmar que sense una traducció i interpretació de qualitat s'estan violant els drets dels imputats, la qual cosa justifica tots els esforços que s'estan fent des

d'associacions professionals i des del món acadèmic per poder regular l'àmbit de la interpretació judicial.

2.1.3 Diferents solucions a una mateixa necessitat

Les solucions que s'han proposat als problemes de comunicació als serveis públics han estat, certament, ben diverses. La taula 2.1, mostra un resum d'aquestes solucions segons l'àmbit d'ús i el tipus de gestió, i actualitza les dades de l'informe de Linguamón (2010).

Cal tenir present que es tracta d'una realitat dinàmica i canviat, que depèn de polítiques que es van adaptant a les noves necessitats i/o a condicions externes (p. ex., limitacions de pressupost econòmic). En aquest sentit, les dades que presentem corresponen al segon trimestre de 2012 i, concretament, als mesos d'abril-maig.

A banda de les solucions específiques de cada àmbit, cal tenir en compte que també hi ha solucions transversals, com poden ser les guies de serveis publicades per alguns ajuntaments o el *Web d'acollida* de la Direcció General d'Immigració. Ens centrem en el cas del xinès, per la qual cosa podem afirmar que el xinès es fa present, mica en mica, als serveis públics de Catalunya, ja sigui com a llengua de mediació, de traducció o d'interpretació.

Taula 2.1 Solucions adoptades en cada àmbit

Àmbit	Solució	Tipus de gestió
Educació	Interpretació presencial (1 servei per curs i alumne)	Fins al 2011, a través de La Formiga i de CITE; no renovat al 2012.
	Interpretació telefònica (2 serveis per curs i alumne)	Fins al 2011, empresa privada escollida per concurs públic (Interpret Solutions); desconeixem si continua al 2012.
	Mediació intercultural	A través d'alguns ajuntaments (en el marc del Pla educatiu d'entorn)
	Traducció escrita de formularis d'ús habitual	Disponibles electrònicament a: http://www.xtec.cat/web/projectes/alumnatnou/acollida/notes
	Vídeos informatius	Inclusos al DVD d'acollida disponible al web de Departament de Benestar Social i Família

2. Interpretació als serveis públics i mediació intercultural: estat de la qüestió

Àmbit	Solució	Tipus de gestió
Salut	Mediació intercultural en alguns hospitals	Conveni amb associacions (p. ex., Salut i Família), contracte de pràctiques a través d'un conveni amb "La Caixa"
	Interpretació presencial	A través de les borses d'interpretació d'alguns consells comarcals (p. ex. Osona i Vallès Occidental)
	Interpretació telefònica	A través del servei Sanitat Respon coordinat pel SEM (Servei d'Emergències Mèdiques) i gestionat per l'empresa KM-Alarabi fins a la nova licitació publicada a l'abril de 2012
	Traducció escrita de materials informatius de divulgació	Disponibles en paper i a la web del Departament de Salut
	Vídeos informatius	Inclusos al DVD d'acollida disponible al web de Departament de Benestar Social i Família
	Programa multimèdia	Mitjançant la compra del programa Universal Doctor per part de l'Institut Català de la Salut
Serveis socials	Mediació intercultural	A través d'alguns ajuntaments
	Interpretació presencial	A través de les borses d'interpretació dels consells comarcals
	Vídeos informatius	Inclusos al DVD d'acollida disponible al web del Departament de Benestar Social i Família
Justícia	Interpretació presencial	Empresa privada escollida per concurs públic, actualment, SeproTec.
Cossos de seguretat	Traducció de documents privats	Empresa privada escollida per concurs públic (SeproTec).
	Interpretació presencial	Empresa privada escollida per concurs públic. Des de setembre de 2011, Ofilingua.
	Traducció escrita de tríptics de divulgació i prevenció	Disponibles al web del Departament d'Interior

Font: creació pròpia.

En definitiva, tot plegat ens fa constatar que les solucions no tan sols són diverses entre si, sinó també pel que fa al tipus de gestió i per la manera d'apropar-se als seus usuaris, motiu pel qual, un dels objectius de la tesi és oferir una descripció més detallada d'aquestes solucions, que ens permeti fer-ne un balanç des del punt de vista concret del xinès.

2.2 Aspectes terminològics i delimitació de la disciplina

El terme “traducció i interpretació als serveis públics” (TISP) prové de la denominació anglesa de la professió (Public Service Interpreting and Translation, PSIT) i engloba les pràctiques de traducció i interpretació que es realitzen per facilitar la comunicació entre persones immigrades al·lòfones i el personal que treballa en els serveis que l'Administració pública presta als ciutadans d'un estat. Tal com hem vist, els contextos que engloba la TISP poden ser molt diversos i, per tant, es tracta d'un terme paraigües que cobreix contextos molt diferents tant pel que fa al llenguatge emprat, com pel que fa a les relacions socials que s'hi estableixen i els temes que s'hi tracten; tot i que en tots els casos la funció de la TISP sigui clara: fer possible la comunicació efectiva entre persones que no comparteixen la mateixa llengua.

En aquest sentit, tal com García Beyaert (2007, 2009) emfasitza, l'objectiu de la TISP hauria ser el de respondre no tant a un dret lingüístic, sinó al dret a la comunicació efectiva, és a dir, al dret d'una persona a entendre i a fer-se entendre's. Per a García Beyaert, parlar de dret lingüístic pot evocar, d'alguna manera, el temor de les llengües del territori espanyol a veure's desplaçades, mentre que parlar de comunicació efectiva respon clarament al respecte dels drets fonamentals. En paraules de l'autora:

[H]ablar del derecho a la comunicación efectiva permite devolver a la traducción y a la interpretación el valor esencial que pueden llegar a tener y del que no siempre son conscientes los poderes y las administraciones públicas. El mensaje que debe llegar es que el español, o cualquier otra lengua representante de una identidad cultural, debe ser lengua de traducción para respetar el derecho a la comunicación sin que ello deba percibirse como un peligro para los derechos lingüísticos del grupo identitario (García Beyaert, 2007: 6).

Pel que fa a la denominació de la disciplina, tal com assenyalàvem a Vargas-Urpi (2009b), molts autors han debatut, des de les seves respectives llengües, quin terme s'hauria d'emprar. La diversitat de noms que s'han proposat per a la professió respon, en bona mesura, a diferents maneres de concebre-la i, així, la classificació següent, basada en Roberts

(1997: 8), presenta una sèrie de termes que s'han usat o que s'usen, a dia d'avui, com a quasi sinònims:

- *Community Interpreting*. Aquest és el terme que es va utilitzar en els primers congressos del Critical Link³¹ i que reflecteix la tradició predominant al Canadà, als Estats Units d'Amèrica i a Austràlia, entre d'altres països. Es basa en la idea que és un tipus d'interpretació que es produeix en el si de la comunitat, a diferència del que seria la interpretació de conferències. Abril Martí (2006: 21) matisa que als Estats Units, concretament, s'estableix una diferència clara entre *community interpreting*, més relacionada amb l'àmbit social; *court interpreting*, en l'àmbit judicial; i *healthcare/medical interpreting*, en l'àmbit sanitari.
- Traducció i interpretació als serveis públics (TISP), de l'anglès *Public Service Interpreting and Translation*. Aquest és el nom que es va adoptar al Regne Unit i, per extensió, a molts països europeus, per tal d'evitar confusions amb la interpretació que es feia a l'antiga Comunitat Europea, tal com podia passar amb el terme *Community Interpreting* (Corsellis, 2002). A l'Estat espanyol, la xarxa Comunica,³² integrada per diversos centres de recerca de tot l'Estat, també s'ha decantat per aquesta denominació, per bé que en un principi s'havien emprat altres termes, com ara "interpretació social", que apareix en les primers publicacions dels membres del grup Greti, de la Universitat de Granada.³³
- *Cultural interpreting*. Segons Roberts (1997: 12), aquest terme es va adoptar a Ontario amb la intenció d'emfasitzar el fet que és un tipus d'interpretació en què la transferència cultural té molt de pes en l'acte comunicatiu. Aquest mateix argument és el que va motivar, posteriorment, l'aparició de les denominacions de "mediació intercultural" o "mediació lingüístico-cultural" a països com Espanya o Itàlia, tal com

³¹ El Critical Link és un congrés internacional que se celebra cada tres anys i que és organitzat per l'associació homònima. El primer Critical Link va tenir lloc el 1995 al Canadà i va suposar la primera trobada al món acadèmic centrada exclusivament en la interpretació als serveis públics.

³² La xarxa Comunica neix amb l'objectiu d'establir-se com a observatori permanent de la comunicació entre llengües i cultures Espanya, sobretot en l'àmbit de la TISP. Per a més informació, vegeu: <<http://red-comunica.blogspot.com/>> [Última consulta: 7 de maig de 2012]

³³ Per a una descripció més detallada de les connotacions atribuïdes a *community interpreting* i a *interpretación social*, vegeu Abril Martí (2006: 19-25).

veurem més endavant.

- Interpretació d'enllaç (*liaison interpreting*) o de diàleg (*dialogue interpreting*). Ambdues denominacions són termes més genèrics que fan referència a una de les tècniques emprades en la interpretació als serveis públics: la interpretació bilateral (o bidireccional) després d'intervencions curtes. Tanmateix, aquestes denominacions no especifiquen en quin context té lloc la interpretació. Són, per tant, termes més amplis que també inclouen la interpretació en contextos empresarials (*business interpreting*), en acompanyaments (*escort interpreting*), entre diplomàtics o a la televisió. A Catalunya, Grau Mestre (1998) utilitza aquest terme perquè, segons la mateixa autora, “no exclou cap col·lectiu estranger i no equipara l’intèrpret amb el treballador social”, com seria el cas del terme “interpretació social”. Cal dir, però, que en l’estudi de Grau Mestre, centrat en la província de Tarragona, un dels objectius de l’autora era poder incloure altres col·lectius estrangers a banda dels col·lectius d’immigrants, sobretot perquè en el moment de realitzar el seu estudi, l’any 1998, el pes de la població estrangera d’origen comunitari resident i dels turistes a Tarragona era molt important.
- Interpretació *ad hoc* (*ad hoc interpreting*). Roberts (1997: 8) també l’assenyala com a terme genèric ja que, de nou, no s’hi especifica el context, i tant podria donar-se en la interpretació als serveis públics com en contextos empresarials. Ozolins (2000: 23) fa servir l’expressió *ad hoc* per referir-se a les solucions comunicatives que en moments puntuals certs governs o organismes (hospitals, policia, etc.) han emprat per superar les barreres lingüístiques, és a dir, sovint, persones bilingües que no han rebut formació específica per a la interpretació, però que l’exerceixen pel fet de poder-se comunicar amb ambdós interlocutors.
- En xinès, *shequ kouyi* (社区口译, interpretació comunitària) es va estenent en l’àmbit acadèmic, tot i que encara és més freqüent parlar de *yiliao kouyi* (医学口译, interpretació mèdica) i de *falü/fating kouyi* (法律/法庭口译, interpretació legal/judicial), per separat, tal com podem observar en Ren (2009: 6-7) o en manuals d’interpretació d’enllaç com el de Wang i Wu (2010). De fet, la investigació en

interpretació d'enllaç (*lianlu kouyi*, 联络口译) en general ha estat més prolífica, sobretot per la importància que s'ha donat a la interpretació entre diplomàtics i en reunions de negocis.

- Mediació intercultural, mediació lingüístico-cultural, mediació lingüística o mediació socio-cultural. Aquests termes s'han utilitzat, sobretot, a Espanya i a Itàlia, i provenen de la idea que traducció i interpretació inclouen, *per se*, mediació, tal com Katan (1999) o Pöchhacker (2008) assenyalen en les seves obres. Pöchhacker (2008: 14) és clar en aquest sentit i afirma que “tot intèrpret és mediador (entre llengües i cultures), però no tot mediador és intèrpret”. Tanmateix, l'ús d'aquests termes ha comportat certa confusió per diverses qüestions. D'una banda, als països anglosaxons i germànics, la “mediació” s'ha relacionat amb el terme alemany *Sprachmitteln*, que literalment indica “mediació lingüística”, però que Knapp i Knapp-Potthoff (1985, citats a Pöchhacker, 2006: 217) empren per referir-se a aquelles persones que fan d'intèrprets sense haver-ne rebut formació específica, per diferenciar-lo així de l'intèrpret professional; una idea que reforça l'afirmació anterior de Pöchhacker (2008: 14) quan indica que “no tot mediador pot ser intèrpret”.

A Itàlia i a Espanya, en canvi, sobretot en l'àmbit professional, s'ha adoptat aquest últim terme per fer referència a l'intèrpret que treballa als serveis públics, per tal de subratllar-ne aquelles funcions que van més enllà de la pura transferència lingüística i que inclouen, sobretot, les explicacions de tipus cultural. Sales Salvador (2005) advoca a favor de l'ús de “mediació lingüístico-cultural” tal com el defineix Castiglioni (1997: 17; 26, citada a Sales Salvador, 2005), és a dir, entenent-la com a instrument per garantir els drets civils de la població immigrada, a través de la “prevenció de conflictes, de l'expressió de la demanda (d'atenció als serveis públics), descodificant-la i traduint-la en termes de drets”.

A l'ús de “mediació intercultural” i dels termes que se n'han derivat, diversos autors hi han afegit diferents matisos i, per exemple, Russo (2004) i De Luise i Morelli (2005) defineixen el mediador intercultural com a immigrant format que ha viscut al país d'acollida el temps suficient i l'equiparen al *community interpreter* de què parlen Wadensjö (1998) i

Niska (2002) (citats a Russo, 2004: 3), diferenciant-lo així de l'*interprete di trattativa*, l'equivalent a "intèrpret d'enllaç", que fa referència a un professional format i graduat. De Luise i Morelli (2005) afegixen, a més a més, que el mediador intercultural, pel fet de compartir l'experiència migratòria amb els usuaris nous i nous de la interpretació, tendeix a adoptar un paper mogut per l'empatia i cap a l'advocacia, mentre que l'intèrpret d'enllaç no necessàriament pertany al mateix col·lectiu immigrant que els usuaris i es pot mantenir més neutral en les interaccions.

Rudvin i Tomassini (2008: 248), al seu torn, expliquen la situació que es viu a Itàlia, on coexisteixen mediadors lingüístics i/o interculturals i intèrprets als serveis públics. Per a aquesta distinció, la tradició italiana es basa en la idea que els mediadors lingüístics i/o interculturals assumeixen més responsabilitats que les que solen assumir els intèrprets, se'ls atorga un paper més actiu i s'espera que evitin l'aparició de conflictes o malentesos per falta de coneixement de la cultura del seu interlocutor.

Tanmateix, en bona part de la recerca sembla que s'estableix una distinció clara entre a) el paper de mediador intercultural que pot adoptar l'intèrpret als serveis públics en determinades ocasions i b) la figura del mediador intercultural concebuda com a tal.

D'entre els autors que parlen del paper de mediador intercultural de l'intèrpret als serveis públics cal esmentar l'obra pionera de Kaufert i Koolage (1984), que atribueixen el rol d'intermediari cultural o *culture broker* a l'intèrpret quan aquest dóna informació de tipus cultural que pot ser útil al proveïdor de serveis. En aquesta mateixa línia, Bischoff *et al.* (2009) comenten que l'intèrpret assumeix la tasca de la mediació intercultural quan parla amb veu pròpia per oferir aclariments o explicacions que poden ajudar en la comprensió davant de certes barreres culturals. Baraldi (2009), al seu torn, emfasitza la necessitat d'una "interacció mediada per un intèrpret" (*interpreter-mediated interaction*), per tal de crear un espai de diàleg on els participants de les comunitats immigrades puguin expressar-se, sobretot tenint present les diferències de jerarquia i de poder tan marcades en les interaccions als serveis públics.

Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2011: 185) reflecteixen els rols que assumeix l'intèrpret als serveis públics amb la figura 2.3, en què el cercle verd es correspon a les tasques

d'interpretació pròpiament, el cercle taronja clar a les tasques de mediació que es duen a terme durant la sessió d'interpretació (p. ex. aclariments en cas de barreres culturals, avís en cas de malentesos) i, finalment, el cercle taronja fosc fa referència a les tasques de mediació intercultural fora de la sessió que alguns intèrprets als serveis públics poden realitzar pel tipus de contracte que tenen.

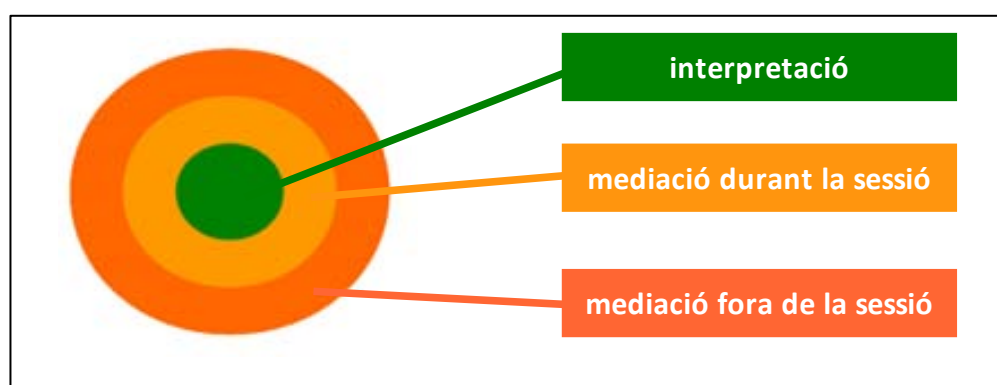


Fig. 2.1 Les tres responsabilitats de l'intèrpret (Bancroft i Rubio-Fitzpatrick, 2011: 185; adaptat per García-Beyaert, 2011).

Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2011: 185) aclareixen que la proporció de cadascuna de les responsabilitats que atribueixen a l'intèrpret als serveis públics pot variar en funció del tipus de contracte que tingui. Un intèrpret que col·labora puntualment amb una borsa de traducció i interpretació o com a *freelance* amb una agència difícilment podrà assumir tasques més enllà de la interpretació i, només en casos puntuals en què ho percebi com a necessari, realitzarà algun tipus de mediació durant la sessió. En canvi, un intèrpret contractat per un ajuntament o una entitat pública, sovint amb la categoria de "professional bilingüe" (*bilingual staff*) en el context dels Estats Units d'Amèrica, podrà tenir una major implicació en la mediació fora de la sessió, ja sigui organitzant xerrades o seminaris per als proveïdors, assessorant-los puntualment sobre bones pràctiques en la comunicació mediada, o fins i tot promovent activitats que fomentin la cohesió social en què tant usuaris com proveïdors participin.

En canvi, quan es parla de la figura del mediador intercultural concebuda com a tal, cal

fer referència a una definició més relacionada amb el significat original de la “mediació de conflictes”, en la qual la funció de la transferència lingüística no apareix, sinó que es posa l'èmfasi en altres aspectes, tal com mostra la següent descripció de la mediació intercultural de Giménez Romero (1997:142):

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

El grup Triángulo (2006: 11), uns anys més tard, amplia aquesta definició amb la proposta següent:

La mediación intercultural es un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o a varias culturas. [...] Esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

En aquest sentit, la interpretació esdevé una de les tasques que realitzen uns professionals amb un perfil molt més ampli, els mediadors interculturals, amb els objectius de “facilitar les relacions, fomentar la comunicació i promoure la integració entre persones o grups d'una o diverses cultures” (Prats San Román i Uribe Pinillos, 2009: 8).

Bermúdez Anderson *et al.* (2001: 72) es basen en Cohen-Emérique (1997) per descriure els tres tipus de mediació que inclou la mediació intercultural: la mediació preventiva, la mediació rehabilitadora i la mediació creativa. Les funcions que engloba la TISP poden coincidir amb les que s'atribueixen a la mediació preventiva, que “consisteix en facilitar la

comunicació i la comprensió entre persones i codis culturals diferents”. En aquest sentit, podem afirmar que la TISP pot ser un tipus de mediació preventiva, perquè una bona comunicació pot ser el primer pas en la prevenció de malentesos i, consegüentment, de conflictes.

En canvi, els altres dos tipus de mediació s’allunyen totalment de la TISP, ja que en la mediació rehabilitadora s’intervé “en la resolució de conflictes de valors entre els immigrants i la societat d’acollida”, i la mediació creativa fa referència a “un procés de transformació de les normes, o més aviat de creació de noves normes, noves accions basades en unes noves relacions entre les parts” (Bermúdez Anderson *et al.*, 2001: 72).

Reprement els cercles de Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2011: 185) i relacionant-los amb els tres tipus de mediació, la figura 2.2 ens mostra el punt on convergeixen la mediació intercultural (entesa com a pràctica professional) i la ISP: ambdós perfils professionals comparteixen la tasca de facilitar la comunicació, una funció que en el cas de la mediació intercultural correspon a la mediació preventiva i que en el cas de la ISP és l’objectiu principal pel qual neix la professió.



Fig. 2.2 Tasca en comú entre la mediació intercultural i la ISP.

Elaboració pròpia inspirada en els cercles de Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2011).

Sobre aquesta qüestió, García-Beyaert i Serrano Pons (2009: 55) comenten que l'element diferenciador entre la mediació intercultural i la ISP és que la mediació intercultural és una "acció interventiva i creativa que promou la interacció efectiva entre les parts", mentre que la ISP té una "funció vehicular no interventiva", ja que "les parts gestionen de manera autònoma la seva intervenció". Tanmateix, si bé és cert que l'acció del mediador intercultural és interventiva i creativa en la mediació rehabilitadora i en la mediació creativa, Prats San Román i Uribe Pinillos (2009: 109) afirmen que en la mediació preventiva el mediador intercultural adopta "la funció d'interpret lingüístic". Per tant, podríem entendre que quan es tracta de mediació preventiva, es manté una acció no interventiva.

La contribució de Prats San Román i Uribe Pinillos (2009) s'emmarca en els materials de formació del curs de mediació intercultural en l'àmbit de la salut ofert per l'Obra Social de la fundació La Caixa. Una visió general d'aquest curs mostra que, efectivament, un dels mòduls es va destinar a la "interpretació lingüística" (Cortés, 2009), una de les competències bàsiques en la mediació preventiva. Tanmateix, tractant-se d'un curs de caràcter holístic, també s'hi van incloure mòduls destinats a la formació en competències específiques per a les altres modalitats de mediació, com poden ser el domini del procés de mediació en quatre passos elaborat pel grup Triángulo (2006) que s'empra en la mediació rehabilitadora, o coneixements sobre valors i costums tradicionals relacionats amb la salut dels grups ètnics principals de Catalunya, necessaris per a la mediació creativa. Qureshi (2009: 12) afirma que "el mediador intercultural amb èxit és aquell que, abans de res, és flexible alhora que està ben entrenat en la matèria en qüestió".

A Catalunya, la mediació intercultural ha estat especialment important en els àmbits sanitari, social i educatiu. En l'àmbit sanitari cal esmentar les experiències pioneres amb el treball amb mediadors interculturals en hospitals com l'Hospital de la Vall d'Hebron, el CAP Drassanes de Barcelona, l'Hospital del Mar o l'Hospital Clínic.

En el cas de l'àmbit educatiu cal fer referència a la tesi doctoral de Llevot Calvet (2002): *Els mediadors interculturals en les institucions educatives de Catalunya*. L'autora diferencia dos grups en la mostra de mediadors interculturals a qui entrevista: d'una banda, els del col·lectiu gitano, on la barrera és només cultural; i de l'altra, els que treballen amb col·lectius

estrangers, on les barreres comunicatives són de tipus lingüístic i cultural. En parlar de les tasques que els mediadors interculturals assumeixen a les escoles, Llevot Calvet (2005: 14) comenta que:

Las demandas más numerosas llegan de la administración y las más frecuentes son: la negociación en conflictos de valores (pañuelo islámico, carne de cerdo, henna, actividades extraescolares, algunas asignaturas como la educación física, plástica y música); la explicación y justificación de las iniciativas que no forman parte de la tradición de los padres (colonias, excursiones, material escolar...); la desescolarización, el absentismo y el abandono escolar de los alumnos durante el período de escolarización obligatoria (especialmente en las chicas); la implicación de los progenitores en la vida escolar (en las asociaciones de madres y padres de alumnos, participación en el consejo escolar y en las actividades del centro, asistencia a las reuniones y tutorías...); la colaboración en la preinscripción y matriculación; la traducción lingüística (de documentos, de convocatorias e informaciones varias ya sea, oral o escrita), la interpretación sociocultural; el asesoramiento y el acompañamiento a profesionales, entre otras.

En aquesta enumeració tan detallada podem trobar-hi des de tasques més associades a la mediació rehabilitadora (p. ex. negociació en conflictes de valor) o a la mediació creativa (p. ex. implicació dels progenitors en la vida escolar), fins a tasques clarament vinculades a la TISP. Observem també certa confusió en la terminologia pel que fa a la TISP, que Llevot Calvet (2005) descriu amb termes com “traducció lingüística”, fent referència tant a la traducció escrita com a la interpretació, o “interpretació sociocultural”, sense explicar què vol dir exactament amb aquesta expressió. En aquest aspecte, les dades recollides per Llevot Calvet (2002, 2005) coincideixen amb les d’Agustí Panareda (2003), que també inclou la “traducció i interpretació socio-cultural” com a tasca que realitzen els mediadors interculturals.

Aquests estudis reforcen un dels comentaris de Llevot Calvet (2005: 16), que indica que és necessària una definició més clara de quines tasques pertocuen a cada professional, per tal que des de l’Administració se sàpiga què es pot esperar de cadascun d’aquests perfils i

per a què han estat formats. Això se'ns dubte ajudaria a utilitzar de manera més eficient els recursos existents i/o a crear-ne de nous que s'adaptin millor a les necessitats de cada col·lectiu i zona geogràfica.

En aquesta línia, al *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut* realitzat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (2006: 11) s'inclou l'apunt següent:

Cal fer referència a la terminologia utilitzada, "Mediació". Potser no és la més adequada, en el sentit més estrictament etimològic, perquè el seu significat aquí no està tan relacionat amb la intervenció per resoldre una situació de conflicte o de desacord, sinó amb la intervenció per tal de facilitar una situació de dificultats relacionades amb l'accessibilitat i la comunicació, enteses en el context més ampli. De tota manera, aquesta és la paraula que els professionals i la població han acomodat en relació al fenomen de la immigració, i respon més a un imaginari de disminuir dificultats, barreres, etc., que a resoldre conflictes. Tot i que potser sí que ajuda a prevenir-los.

Aquesta cita, extreta d'un document estratègic elaborat per l'Administració, reflecteix l'ús més habitual de "mediació intercultural" a Catalunya, per bé que també s'admet que aquest ús planteja dubtes, sobretot per la possible vinculació a la "mediació de conflictes". Possiblement, l'acomodació d'aquest terme per part dels professionals ha estat influenciada per les polítiques públiques en matèria d'immigració (p. ex. els *Plans de ciutadania i immigració*, de què hem parlat en el primer capítol), en què la "interculturalitat" s'ha convertit en un terme recurrent i molt valorat.

D'entre les opcions terminològiques que inclouen tant la TISP com la mediació intercultural (entesa com a activitat en si mateixa), trobem l'ús de "serveis facilitadors de la comunicació" (*Pla de ciutadania i immigració 2005-08*, p. 113) i la proposta de García-Beyaert (2011), a favor de l'ús de "professionals de la comunicació mediada" o de "professionals de la comunicació intercultural". En aquest segon cas, es tracta d'una denominació que, a més a més, reflecteix un posicionament professionalitzant vers la tasca d'intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals i que, per tant, podria contribuir al seu reconeixement. Un altre avantatge d'aquestes denominacions integradores és que també

poden incloure el perfil dels traductors als serveis públics, tot i tractar-se d'un perfil i d'una tasca molt menys reflectida en la recerca en TISP realitzada fins al moment. De fet, la majoria de treballs se centren en la interpretació i poques definicions inclouen la vessant escrita de la comunicació mediada. D'entre aquestes, cal esmentar la de Corsellis (2008: 4-5):

Public service interpreting and translation are, as the name implies, interpreting and translation carried out in the context of the public services, where services users do not speak the majority language of the country. The term 'public service' refers mainly to those services that are provided for the public by central or local government. They include legal, health and the range of social services such as housing, education, welfare and environmental health.

En el nostre cas, la decisió d'emprar "traducció i interpretació als serveis públics" no tan sols respon al fet que és la denominació més estesa a l'àmbit acadèmic a l'Estat espanyol i pel grup MIRAS a Catalunya, sinó que a més a més, pensem que és una denominació que pot reflectir, a través de l'èmfasi en el context, alguns dels factors més caracteritzadors d'aquesta activitat. Segons Abril Martí (2006: 38-39), basant-se en Alexieva (1997), aquests factors es podrien classificar en:³⁴

- a) *Participants en la interacció*: interlocutors primaris (proveïdor de serveis i usuari), i intèrpret. Els participants en la interacció determinaran les llengües emprades en aquesta.
- b) *Format de la situació comunicativa*, basat en la interpretació d'enllaç, bidireccional, en el qual es fa possible un acte comunicatiu diàdic i dialògic. En parlar de format, a més a més, cal parlar també de la distància física entre els interlocutors (molt més propera que en la interpretació de conferències, per exemple), de la possibilitat d'incloure el llenguatge no verbal en aquest tipus de comunicació, o de les funcions de l'intèrpret en la gestió de la conversa i dels torns de paraula.
- c) *Configuració contextual de la situació comunicativa*, que "es manifesta en la

³⁴ Per a una anàlisi més detallada d'aquests factors, vegeu el capítol 2 de la tesi doctoral d'Abril Martí (2006: 35-86).

formulació del discurs com a procediment (protocol i formulismes dels discursos professionals) i en la intervenció dels interlocutors com a individus o com a membres d'un grup, classe o institució social" (Abril Martí, 2006: 49; basant-se en Silva, 2002).

- d) *Tipus de text i estratègies de creació del text*, que es caracteritza per la asimetria en el tipus de text emprat: mentre que els proveïdors de serveis públics reproduïen un discurs sovint protocolitzat i institucionalitzat i, per tant, amb un grau d'espontaneïtat relativament baix; els usuaris presenten un text molt més espontani i menys especialitzat.
- e) *Objectius de la situació comunicativa*. En aquest aspecte cal destacar que els interlocutors primaris tenen un objectius diferents en la situació comunicativa, que adopta característiques semblants a les d'una transacció (Cambridge 2002): l'usuari adopta el paper d'un client que necessita la informació, l'ajuda o el tractament que el proveïdor de serveis pot decidir si atorgar o no.
- f) *Relacions entre els participants* (poder i cultura); factor estretament relacionat amb l'anterior. L'usuari es troba en un moment de necessitat i, per tant, en inferioritat jeràrquica respecte el proveïdor de serveis, que no tan sols té la informació que l'usuari necessita, sinó que a més a més, juga amb l'avantatge de pertànyer a la cultura dominant i, per tant, de conèixer en profunditat els protocols i normes que la regeixen.
- g) *Paper dels participants en la situació comunicativa*, és a dir, el paper d'interlocutors primaris i el paper de l'intèrpret. El paper de l'intèrpret ha estat, de fet, una de les qüestions més debatudes i explorades en l'àmbit acadèmic, tal com veurem més endavant.

Tots aquests factors contextuais determinen i caracteritzen la interacció comunicativa i influeixen en la tasca dels intèrprets que hi intervenen fent que, en ocasions, aquests hagin d'adoptar una postura més flexible o amb més responsabilitats, tal com intentarem analitzar al llarg d'aquesta recerca.

2.3 Breu repàs de l'evolució de la recerca en ISP

Tot i que a Catalunya parlem de la ISP com a “professió emergent” i la recerca que se'n deriva es considera una “branca incipient” dins dels estudis de T/I (Arumí *et al.*, 2011: 205), no podem dir el mateix d'altres països, en què tant l'activitat professional com la investigadora van començar molt abans. En aquest apartat presentarem un breu repàs de l'evolució de la recerca en ISP a escala internacional, a l'Estat espanyol, a Catalunya i, finalment, a la Xina. No pretenem fer un repàs exhaustiu de l'evolució de la recerca en ISP a escala internacional i estatal, però sí oferir-ne una panoràmica que permeti situar la nostra tesi a nivell cronològic i geogràfic en el context més ampli de recerca. En canvi, sí que entrarem en més detall en parlar del context català, que és on s'emmarca pròpiament la nostra recerca. Finalment, pel fet de ser una tesi doctoral que se centra en el cas del col·lectiu xinès, també pensem que és important tenir presents els treballs de recerca que s'hagin pogut fer des de la perspectiva acadèmica xinesa, ja que pot aportar dades interessants per a la nostra pròpia anàlisi o des del punt de vista de la formació d'intèrprets.

2.3.1 Evolució de la recerca en ISP a escala internacional

El congrés del Critical Link organitzat per l'associació homònima i celebrat el 1995 al Canadà és vist com una fita històrica en la recerca en ISP i es considera l'inici del que seria la recerca sistemàtica; tanmateix, molt abans ja s'havien publicat estudis que abordaven qüestions ben diverses.

A l'àmbit judicial, a finals de la dècada dels 60 del segle passat apareixien articles com el de Daynes (1967): “The Court Interpreter: appointment, rights and restrictions, qualifications, salaries”, publicat a la revista *Judicature*; si bé, tal com Morris (2010) assenyala, el 1923 Claghorn ja havia descrit les injustícies que patien els immigrants als tribunals a *The Immigrant's Day in Court*. A les dècades dels 70 i dels 80 els estudis centrats en la interpretació en l'àmbit judicial van anar augmentant fins arribar a un nivell de producció força elevat als 90, amb aportacions com les de Berk-Seligson (1990/2002) o Morris (1993), amb molta influència en estudis posteriors.

En el cas de la recerca en interpretació mèdica, els primers articles de què tenim

constància van aparèixer a les dècades dels 60 i 70 del segle passat i, en aquella època, eren fruit d'estudis que duïen a terme professionals d'altres àmbits –per exemple, metges o antropòlegs– o traductors i intèrprets en col·laboració amb investigadors d'altres àmbits, i que es difonien a través de revistes no especialitzades en T/I. Pöchhacker (2005: 158) cita l'exemple de Bloom *et al.* (1966): “The use of interpreters in interviewing”, publicat a la revista *Mental Hygiene*. Un altre exemple, uns anys més tard, és l'article de Marcos, metge de la unitat de psiquiatria de l'hospital Bellevue de Nova York: “Effects of Interpreters on the Evaluation of Psychology in Non-English Speaking Patients”, publicat al 1979 a l'*American Journal of Psychiatry*. A la dècada dels 80 van continuar aquest tipus de contribucions, amb la publicació d'articles com el de Kaufert i Koolage (1984), en què ja s'apuntava un dels temes clau en la recerca en TISP: el rol de l'intèrpret en el context mèdic.

Aquests primers estudis demostraven l'existència d'una TISP cada cop més estesa en països com els Estats Units d'Amèrica, el Canadà o Austràlia, on la presència de col·lectius que no compartien les llengües oficials havia motivat l'aparició i el desenvolupament d'aquests serveis. Tal com afirma Abril Martí (2006: 4), a les dècades de 1960 i 1970, “només un nombre reduït de països receptors d'immigració (Austràlia, Canadà, Estats Units, Regne Unit i Suècia) reconeixien la ISP”, per bé que a partir dels anys 80 i, sobretot, als 90, la necessitat de donar resposta a uns nous problemes comunicatius es va anar contagiant a molts altres països i regions.

En els darrers 20 anys la ISP s'ha convertit en un àmbit de recerca molt prolífic i, a Europa, aquest auge s'ha reflectit en la subvenció de diferents projectes de recerca per part de la Unió Europea. Pel que fa a la interpretació judicial, s'han dut a terme els projectes *Aequitas* (Hertog, 2001), *Aequalitas* (Hertog, 2003), *Aequilibrium* (Keijzer-Lambooy i Jan Gasile, 2004) i *Status Quaestionis* (Hertog i Van Gucht, 2008), que s'han centrat en la qüestió de l'accés a la justícia des de diferents llengües i cultures a la UE i que s'han dedicat a establir estàndards similars en la selecció, formació i acreditació d'intèrprets; en els codis ètics i en l'orientació per a una bona pràctica, així com també en acords de col·laboració interdisciplinària entre els estats membres de la UE. Els resultats d'aquests projectes, fruit de la reflexió i del debat entre investigadors en ISP de diversos països europeus, s'han difós en

forma de recomanacions, estàndards i codis ètics en diferents informes. Igualment, aquests projectes han convergit en el projecte actual, Eulita (JLS/2007/JPEN/249), que té l'objectiu d'establir una Associació europea de traductors i intèrprets judicials.

Encara en l'àmbit de la justícia, la UE ha subvencionat el projecte Avidicus, coordinat per la Universitat de Surrey i amb la col·laboració d'entitats de Bèlgica (Lessius Hogeschool d'Amberes i la policia local d'aquesta mateixa ciutat), d'Holanda (Ministeri de Justícia i Junta d'assistència legal) i de Polònia (Societat polonesa de traductors jurats i especialitzats). Aquest projecte té l'objectiu d'avaluar la viabilitat de la interpretació remota i per videoconferència en el sistema de justícia penal.

Pel que fa a la interpretació a l'àmbit sanitari, la UE ha subvencionat programes com el de "MedInt: *Development of a curriculum for medical interpreters*", que forma part del programa Lifelong Learning del suprograma Grundtvig (Ertl y Pöllabauer, 2010).

2.3.2 Evolució de la recerca en ISP a l'Estat espanyol

En el cas de l'Estat espanyol, els primers treballs de recerca van ser els de Grau Mestre (1998) i Valero Garcés (1998). Grau Mestre (1998) dedica el seu treball de suficiència investigadora a la interpretació d'enllaç, tal com ella l'anomena, i ofereix una panoràmica de l'estat de la qüestió de la recerca en ISP a escala internacional, amb reflexions pel que fa a la denominació de la disciplina, a la formació i a qüestions ètiques i, a més a més, amb un apartat dedicat al cas concret de Tarragona. Es tracta d'un treball prospectiu que neix amb la vocació de fer un primer pas cap a l'estudi de la ISP, tal com la mateixa Grau Mestre (1998) comenta: "Con este proyecto se pretende despertar una toma de conciencia sobre este campo en Cataluña, donde todavía no ha sido investigado."

Pel que fa a Valero Garcés (1998), el títol de la seva primera contribució en aquest àmbit reflecteix clarament la seva tasca pionera: "¿Traducción e interpretación en los servicios públicos? ¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización?" Efectivament, al 1998, poc se sabia a l'Estat espanyol sobre la TISP i, en aquest sentit, cal reconèixer el mèrit de Valero Garcés en la difusió d'aquesta nova branca dins dels estudis de T/I. A partir del 1998, l'activitat de Valero Garcés i del grup de recerca FITISPos (Formación e Investigación en

Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos), del qual és la investigadora principal, ha estat constant i s'ha fet palesa en nombroses publicacions acadèmiques (Valero Garcés 1999, 2002, 2003, 2005a i 2005b, 2006a i 2006b, 2007, 2008, 2010, 2011; Valero Garcés i Lázaro Gutiérrez, 2008; Valero Garcés i Mancho Barés, 2002; Valero Garcés i Tabi, 2004; entre d'altres), en la participació en congressos, en l'organització del "Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos", que se celebra des del 2002 triennalment a la Universitat d'Alcalá de Henares, i en la formació en TISP a nivell de postgrau, amb el "Máster en Comunicación Intercultural, Traducción e Intepretación en los Servicios Públicos", en marxa des del curs acadèmic 2005-06 i amb un grup específic de xinès des del curs 2009-10.

A banda del grup FITISPos, a l'Estat espanyol cal destacar també el grup GRETI, grup de recerca de la Junta d'Andalusia que inclou una línia d'investigació específica en ISP. La recerca realitzada en grup (Martin i Abril Martí, 2002, 2008; Ortega Herráez i Foulquié Rubio, 2005, 2008; Ortega Herráez *et al.* 2009) o individualment per part dels seus investigadors (Abril Martí, 2006; Martin 2000, 2003, 2006; Ortega Herráez, 2006) s'ha centrat en qüestions com el rol de l'intendent, l'anàlisi de competències per a la TISP o la formació, alhora que les tesis llegides en el si del grup han estat una excel·lent aproximació a l'estudi i caracterització de la ISP en dos aspectes concrets: d'una banda, des del punt de vista de la formació, en la tesi d'Abril Martí (2006), *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*; i de l'altra, des del punt de vista de la pràctica de la interpretació en l'àmbit judicial, en la tesi d'Ortega Herráez (2006), *Análisis de la práctica de la interpretación judicial en España: el intérprete frente a su papel profesional*.

D'altres grups que també han explorat qüestions relacionades amb la ISP han estat el grup CRIT, de la Universitat Jaume I de Castelló, i el grup Alfaqueque, de la Universitat de Salamanca. Mentre que la postura adoptada pel grup CRIT ha estat més interdisciplinària i s'ha basat en bona mesura en els estudis en comunicació intercultural; el grup Alfaqueque s'ha centrat, sobretot, en l'estudi de la mediació intercultural en diferents moments històrics (per exemple, en l'època de la colonització de les Amèriques, a Alonso Araguás, 2006), per bé

que també han treballat en qüestions relacionades amb la formació (Alonso Araguás i Baigorri, 2008).

Finalment, cal parlar també de Comunica, una xarxa integrada per grups d'investigadors de diferents universitats espanyoles amb l'objectiu de constituir-se com a Observatori Permanent de la Comunicació entre llengües i cultures a l'Estat espanyol. En aquest sentit, la xarxa adopta una actitud crítica i de compromís vers la situació de la TISP a Espanya, en totes les seves vessants (incloent-hi la interpretació en llengua de signes). Al primer informe publicat pel grup Comunica a l'abril de 2007, es fa un repàs de les motivacions i objectius en la creació de la xarxa, així com també de les primeres accions conjuntes: la publicació d'un monogràfic al desembre de 2006 sobre TISP a la *Revista Espanyola de Lingüística Aplicada (RESLA)* i l'organització d'un *panel* en el XXIV Congrés de l'Associació Espanyola de Lingüística Aplicada, al març de 2006. Des d'aleshores, Comunica ha estat present en diversos congressos i, actualment, bona part de la informació sobre activitats i publicacions dels membres de la xarxa es dona a conèixer a través del seu bloc.³⁵ D'entre aquestes publicacions, cal destacar "Panorámica de la formación universitaria en traducción e interpretación en España", publicada com a annex al *Libro blanco de la traducción y la interpretación institucional* (2011).

2.3.3 Evolució de la recerca en ISP a Catalunya

A Catalunya, després de la primera aproximació de Grau Mestre (1998) que hem comentat a l'apartat anterior, fins l'any 2006 no tornem a tenir referències d'un nou estudi: Ugarte Ballester publica el primer article de la seva trajectòria de recerca sobre aquest tema: "Traducción e Intepretación de los Servicios Públicos en Cataluña y en Baleares", on ofereix una visió panoràmica de l'estat de la qüestió de la TISP, poc després que es posés en marxa el Pla de Ciutadania i Immigració (2005-08). Dos anys més tard, publica "Pack de mínimos para la formación en ISP" (Ugarte Ballester, 2008), on aprofundeix en la formació per a la ISP en cursos de durada limitada (entre 20 i 25 hores), a partir de qüestions com les competències, el programa i el codi deontològic. Aquest article reflecteix l'experiència de l'autora en la

³⁵ URL: <<http://red-comunica.blogspot.com>> [Última consulta: 5 de maig de 2012]

docència de cursos sota demanda per a consells comarcals, sovint limitats quant a hores i pressupost. Finalment, al 2010, dedica una part del seu monogràfic *La pràctica de la interpretació anglès-català* a la ISP, en un capítol en què destaca el cas de la interpretació judicial i repassa els diferents tipus d'oferta formativa a Catalunya.

Pel que fa a treballs de recerca de màster, a la Universitat Autònoma de Barcelona, Bain (2008) aborda el tema de la ISP a Catalunya des d'un enfocament metodològic, a *Methodological Grounding for Research into Community Interpreting in Catalonia: Design for an Empirical Study into the Strategies Employed by Interpreters and End-Users*. A Vargas-Urpi ens centem en el cas del col·lectiu xinès i, d'aquesta manera, a *La mediación lingüístico-cultural en las escuelas catalanas* (Vargas-Urpi, 2009a) descrivim la pràctica de la interpretació i la mediació en el cas concret del context escolar, des del punt de vista lingüístic (terminologia, fraseologia, dialectes, etc.) i des del punt de vista de la transferència de referents culturals; mentre que a *La interpretació social: estat de la qüestió. El cas del col·lectiu xinès: especificitats i reptes* (Vargas-Urpi 2009b) fem un repàs de la recerca en TISP i en comunicació intercultural amb el col·lectiu xinès. Al 2010, Burdeus Domingo se centra en la interpretació a l'àmbit sanitari i, concretament, en els casos de l'Hospital Vall d'Hebron, de l'Hospital del Mar i del CAP Drassanes, a *Interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario en la provincia de Barcelona*. Es tracta d'una recerca qualitativa, basada en entrevistes als coordinadors dels serveis d'ISP en els centres sanitaris esmentats, en què cal destacar l'anàlisi detallada duta a terme per Burdeus Domingo, a banda de les dades aportades pels entrevistats.

Paral·lelament, entre 2009 i 2010, el grup MIRAS ha dut a terme una recerca a partir de qüestionaris distribuïts a intèrprets i mediadors, proveïdors de serveis públics i usuaris de les diferents comunitats immigrades. Es tracta d'una recerca que va sorgir amb l'objectiu d'abastar tot Catalunya i contribuir, mitjançant dades quantitatives i qualitatives, en la definició d'aquest nou perfil professional tan complex i amb tasques tan diverses. D'entre els resultats d'aquests qüestionaris, recollits en diverses publicacions (Arumí *et al.*, 2011; MIRAS, 2011), en destaquem els següents:

–l'existència de problemes comunicatius als serveis públics amb els col·lectius

immigrats es fa palesa en les respostes, sobretot, per part d'usuaris;

- la manca de formació específica per als professionals de la TISP es fa evident en les respostes d'intèrprets i mediadors, mentre que la manca de divulgació pel que fa al rol d'intèrprets i mediadors es pot percebre a les respostes d'usuaris i de proveïdors de serveis;
- la TISP és, encara, una professió jove, on encara hi predomina la inestabilitat laboral;
- la interpretació telefònica apareix com a recurs alternatiu als serveis presencials.

Fora de l'àmbit acadèmic, Linguamón publica, al 2010, *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Aquest estudi, de caràcter prospectiu i basat en una recerca qualitativa, parteix de 20 entrevistes a traductors, intèrprets, mediadors i personal dels serveis públics per explorar la situació actual de la TISP i la mediació intercultural a Catalunya. Mostra la complexitat de l'estructura dels serveis de TISP i de mediació intercultural a Catalunya, que no tan sols difereixen segons l'àmbit d'actuació, sinó també segons l'àmbit geogràfic, pel fet que moltes iniciatives es gestionen i coordinen a escala local. L'estudi també tracta qüestions com la definició de les diferents figures i les tasques que fan (traductors i intèrprets, mediadors interculturals, agents d'acollida), la selecció i el perfil dels traductors i intèrprets, la formació que ofereixen les mateixes organitzacions, la prestació de serveis i els criteris d'accés o les principals demandes per part dels proveïdors de serveis i les llengües més freqüents que cal traduir o interpretar.

La complexitat de què parla Agustí-Panareda (2003) en referir-se a la mediació intercultural es reflecteix també en l'informe de Linguamón, que als resultats subratlla “la diversitat de perfils i de funcions dels professionals que fan traduccions i interpretacions”. La confusió pel que fa a les tasques i les funcions d'aquests perfils professionals n'acaba causant un mal ús: en algunes ocasions, se'ls demana tasques que no els pertocuen; mentre que en d'altres ocasions no s'hi recorre per desconeixement (Linguamón 2010: 56). D'altra banda, l'informe de Linguamón (2010: 99) també remarca “l'heterogeneïtat dels perfils i de nivells de formació i capacitació” dels professionals que es dediquen a les tasques de TISP, tot i que, alhora, assenyala que “la precarietat i l'eventualitat d'aquestes feines dificulten la formació i

l'especialització”.

Pel que fa a l'ús del català, segons Linguamón (2010: 98) “es demana com a mínim un bon domini del castellà. El català es valora i es té molt en compte, però, en general, no és imprescindible per començar a treballar”. Veiem, doncs, que es prioritza fer possible la comunicació independentment que es faci en castellà o en català, encara que també hi hagi moltes campanyes en marxa per promoure l'aprenentatge del català per part de les persones immigrades.

2.3.4 Evolució de la recerca en ISP a la Xina

La recerca en ISP a la Xina continental³⁶ és encara més recent que a la resta de països i regions que hem comentat anteriorment, la qual cosa és comprensible si tenim en compte que la Xina, més que un país receptor d'immigrants, fins ara ha estat un país de sortida d'emigrants. No podem dir el mateix de Hong Kong, zona en què el multilingüisme (anglès, xinès estàndard i cantonès) hi ha estat present i reconegut des de la colonització britànica. Per aquest motiu, bona part dels articles acadèmics que s'han publicat sobre la interpretació a la Xina provenen de Hong Kong, si bé aquesta tendència és probable que comenci a canviar a poc a poc, sobretot gràcies a l'arribada de les primeres onades migratòries atretes pel ràpid desenvolupament econòmic que s'està produint al país.

a) *Shequ kouyi* (社区口译, interpretació comunitària)

En el cas concret de la Xina continental, un article que ens pot ajudar a entendre l'estat de la qüestió de la recerca en ISP és el de Zhang (2008), que fa una anàlisi comparativa de la recerca en interpretació entre la Xina i Occident. Zhang comenta que, a diferència de l'auge que té la TISP (*shequ kouyi*, 社区口译) a Occident, a la Xina tot just comencen a fer-se els primers treballs de recerca en l'àmbit de la interpretació als tribunals (*fating qingjing kouyi*, 法庭情景口译), ja que l'objecte d'estudi predominant encara és la interpretació de conferències (*huiyi*, 会议), de negocis (*qiatan*, 洽谈) i de reunions (*huiwu*, 会晤). Zhang també comenta que el context social a la Xina és diferent que als països occidentals i que, a

³⁶ No incloem, en aquesta revisió, les comunitats sinòfones de Taiwan i Malàisia.

excepció de Hong Kong i Macau, a la resta de la Xina no s'han viscut les situacions pròpies de societats multiculturals com les que a Occident han propiciat l'emergència de la ISP. Ara per ara, les majors necessitats d'interpretació d'enllaç a la Xina provenen del turisme, de les conferències i de les reunions de negocis.

El concepte de *shequ kouyi* (社区口译) és, de fet, la traducció literal d'interpretació comunitària i, per tant, reflecteix clarament que es tracta d'un terme de nova creació manllevat de les obres occidentals, tal com es pot comprovar en les nombroses referències a autors com Pöchhacker, Hale o Mikkelsen en articles xinesos.

Ren (2009), dedica la seva tesi a la interpretació d'enllaç i, en descriure'n les modalitats, parla de *falü/fating kouyi* (法律/法庭口译, interpretació legal o judicial) i de *yixue kouyi* (医学口译, interpretació mèdica). Tot i que Ren també introdueix el concepte de *shequ kouyi* (社区口译, interpretació comunitària), l'utilitza, sobretot, per fer referència a obres d'autors anglosaxons, però no per parlar de la situació de la interpretació a la Xina. En aquest sentit, per il·lustrar el pes de la recerca en interpretació d'enllaç en comparació amb la resta de temes de recerca relacionats amb la interpretació, Ren (2009: 36-37) presenta un estudi bibliomètric basat en un corpus de 355 articles sobre interpretació publicats a la Xina i disponibles a la base de dades CNKI³⁷ a finals del 2007. Entre aquests 355 articles, només n'hi consten 2 sobre interpretació legal/judicial (*falü/fating kouyi*, 法律/法庭口译), una quantitat molt reduïda si la comparem amb els 12 articles sobre interpretació de reunions de negocis, amb els 19 articles sobre interpretació científica i, encara més, amb els 51 articles sobre interpretació simultània. Aquestes dades confirmen, d'altra banda, les paraules de Zhang (2008) en referència a l'estat embrionari en què es troba la disciplina a la República Popular de la Xina.

A data de 24 de juny de 2011, seguint els passos de Ren, vam fer una cerca sobre el terme *shequ kouyi* (社区口译, interpretació comunitària) al portal CNKI, i vam obtenir el següents resultats: entre març de 2009 i agost de 2010 es van publicar 7 articles i/o treballs relacionats amb aquesta paraula clau. D'aquestes contribucions, 5 eren articles publicats en

³⁷ CNKI: China National Knowledge Infrastructure. Es tracta d'un portal d'accés a diferents bases de dades de coneixement a la Xina, que inclou, entre d'altres, la China Academic Journals Full-text Database. Es considera la base de dades de més referència a la Xina. URL: <<http://www.cnki.net>> [Última consulta: 5 de maig de 2012]

revistes acadèmiques i 2 eren treballs de màster. Tots es basaven en revisions de l'estat de la qüestió pel que fa a la recerca en ISP a Occident i en aquest sentit, les referències a Wadensjö (1998) o a Pöchhacker (2004) hi eren freqüents. En la majoria de contribucions, aquesta aproximació als avenços de la recerca en ISP a Occident serveix per reflexionar sobre el rumb que hauria de prendre no tan sols la recerca, sinó també el desenvolupament de la ISP com a professió a la Xina en els propers anys.

Pel que fa a la temàtica d'aquestes contribucions, observem les següents qüestions:

- Introducció a la ISP: Su (2009), Xu (2010), Lu (2010)
- Anàlisi i reflexió pel que fa al rol de l'intendent: Han i Sun (2009)
- Interpretació telefònica: Xiao i Yu (2009), Yu (2009)
- Competències per a la ISP: Shang (2010)

D'aquestes referències, tan sols el treball de Shang (2010) inclou el que es podria considerar una part de treball de camp, basada en el cas de la "Green City International Community" de Shanghai, una zona amb una gran concentració de població estrangera; mentre que la resta, se centren en exemples extrems d'altres estudis i/o països.

Su (2009: 44), al seu torn, per reflectir l'escassa recerca en TISP a la Xina posa l'exemple de la participació al Critical Link 5, celebrat al 2007: de 489 participants d'arreu del món, només n'hi havia un procedent de la Xina continental. Al Critical Link 6,³⁸ celebrat al 2010, aquest nombre va augmentar lleugerament: de 163 presentacions, n'hi va haver quatre a càrrec d'investigadores d'universitats sinòfones.³⁹ D'aquestes quatre, dues procedien de la Xina continental i, concretament, de la Universitat de Xiamen, i dues procedien d'universitats de Hong Kong. Tanmateix, si ens fixem en els resums de les seves ponències, tan sols les de les autores procedents de Hong Kong mostren una relació directa amb la ISP, tal com s'observa en els títols: "Community interpreting in Hong Kong" (Leung, 2010) i "Who is

³⁸ Informació extreta del llibre de resums de les presentacions fetes durant el Critical Link 6. URL: <<http://www1.aston.ac.uk/lss/news-events/conferences-seminars/2010-archive/july-2010/critical-link/registration-of-papers>> [Última consulta: 6 de juliol de 2011]

³⁹ Emprem l'adjectiu sinòfon/a per referir-nos a totes les comunitats de parla xinesa, ja siguin a la Xina continental, a Taiwan, a Hong Kong, a Singapur o a d'altres països. En aquest sentit, sinòfon/a contempla tots els geolectes del xinès (p. ex. cantonès, geolecte min, geolecte wu, etc.)

speaking? The use of reported speech in Court Interpreting” (Ng, 2010). En canvi, les contribucions procedents de la Xina continental tracten d’altres qüestions, obviant qualsevol referència a la ISP: Chen (2010) parla de l’acreditació professional d’intèrprets a la Xina i Xiao (2010) parla de la interpretació en llengua de signes a la televisió xinesa.

b) *Fating/falü kouyi* (法庭/法律口译, interpretació judicial/legal)

Pel que fa a l’àmbit judicial, diversos autors (Guo, 2007: 42; Huang, 2007: 54; Su, 2009: 43; Zhang, 2009: 109; Du, 2010: 261) comenten que l’experiència en interpretació als tribunals a la Xina va començar en judicis amb persones de minories ètniques que parlen llengües diferents del xinès estàndard. En aquest sentit, la constitució de la República Popular de la Xina reconeix els drets lingüístics d’aquestes minories a l’article 134, tal com Du (2010: 261) assenyala. Tanmateix, no va ser fins que es va iniciar el procés d’obertura de la República Popular de la Xina a l’exterior que van començar a augmentar els judicis amb persones estrangeres. En canvi, a Hong Kong, degut al llegat de la colonització britànica, l’anglès és considerat llengua oficial al sistema judicial des de 1841, motiu pel qual la interpretació hi ha estat reconeguda des de molt abans (Zhang, 2010: 167). Tal com Zhang comenta, el multilingüisme a Hong Kong és conegut amb la màxima de “Tres parlars i dues llengües” (*san yan liang yu*, 三言两语), en què “tres parlars” fa referència a l’anglès, al cantonès i al xinès estàndard, mentre que “dues llengües” fa referència a l’escriptura en anglès i en xinès.⁴⁰

La prominència dels articles sobre interpretació judicial es fa evident si repetim la cerca anterior al CNKI, aquest cop amb la paraula clau de *fating kouyi* (法庭口译, interpretació judicial), ja que n’obtenim 30 resultats, dels quals 18 es corresponen a articles publicats en revistes acadèmiques, 9 són treballs de màster, 2 es corresponen amb actes de congressos i l’últim fa referència a estàndards de països estrangers (*guowai biao zhun*, 国外标准). Tot i que, igual que en la cerca anterior, molts articles es corresponen amb revisions de l’estat de la qüestió en la recerca a l’àmbit internacional o ofereixen tan sols una aproximació a aquest tema, la quantitat d’articles publicats posa de manifest clarament l’interès dels investigadors

⁴⁰ Per a una aproximació més detallada a la situació sociolingüística a la Xina, a Hong Kong i a Taiwan, vegeu Rovira-Esteva (2010).

per la interpretació als tribunals.

D'entre aquests articles sobre interpretació judicial, en destaquem el de Zhao i Zhang (2011), que analitzen el rol de l'intendent en una sèrie de judicis bilingües a Guangzhou, manllevant la idea de l'intendent com a “*gatekeeper*” (*shoumenren*, 守门人) d'Erickson i Schultz (1982). Tanmateix, la rellevància d'aquest article recau en el fet que indica un fenomen que, de ben segur, anirà a l'alça a la província de Guangdong: els judicis bilingües amb la presència d'intèrprets. Guangdong s'ha convertit, en els últims anys, en un imant per a la immigració africana, fins al punt que la comunitat africana que hi resideix actualment és molt considerable. Aquests immigrants provenen, majoritàriament, de Nigèria, Senegal, Congo, Gàmbia, Somàlia, Sud-Àfrica, Camerun, Níger i Libèria i entre 2003 i 2007 van registrar entre un 30 i un 40% d'augment anual (Ghosh, 2010).⁴¹

Finalment, pel que fa a l'àmbit judicial, cal destacar també els articles publicats en anglès sobre recerca duta a terme a la Xina o Hong Kong. Aquest tipus d'articles solen tenir més treball de camp i d'anàlisi que els que hem repassat fins ara i, per tant, solen ser més enriquidors des del punt de vista de la recerca. En aquest sentit, cal esmentar les aportacions de Jie i Zhong (2008) i de Leung i Gibbons (2008, 2009).

Jie i Zhong (2008) comparen l'efecte de les interpretacions “literals” o “de significat” i es fixen, sobretot, en l'anàlisi de tres termes concrets (*magistrate*, *hearing* i *question*) i confirmen les hipòtesis que es plantejaven en iniciar la seva recerca: d'una banda, que les diferents traduccions tenen diferents efectes en el receptor i, de l'altra, que les traduccions literals causen un efecte més positiu en la percepció pel que fa al tribunal, al personal judicial i a la resolució final per a l'imputat.

Leung i Gibbons, al seu torn, publiquen dos articles relacionats amb la interpretació als tribunals de Hong Kong: “Who is responsible? Participant roles in legal interpreting cases” (2008) i “Interpreting Cantonese utterance-final particles in bilingual courtroom discourse” (2009). En el primer, Leung i Gibbons (2008) es basen en el marc participatiu de Goffman (1981) per analitzar el rol adoptat pels participants en una sèrie de judicis celebrats a Hong

⁴¹ Notícia publicada al 16 d'agost de 2010 a la revista en línia International Business Times. URL: <<http://www.ibtimes.com/articles/43475/20100816/china-africa-immigration.htm>> [Última consulta: 3 de juliol de 2011]

Kong. La segona anàlisi adopta una perspectiva més lingüística, ja que Leung i Gibbons (2009) es fixen en el cas concret de la interpretació de les partícules finals del cantonès en judicis celebrats a Hong Kong, partícules modals sense correspondència directa amb la llengua final, l'anglès.

c) *Yiliao kouyi* (医疗口译, interpretació mèdica)

La interpretació a l'àmbit sanitari és encara escassa a la Xina i, sovint, està més relacionada amb la pràctica de la interpretació per a diplomàtics (*escort interpreting*) que no pas per a immigrants. Su (2009: 43), per exemple, explica que al 1921 la fundació Rockefeller va crear, a Beijing, l'Hospital Xiehe de caire internacional, però que lluny d'establir-hi un servei d'interpretació per als pacients, s'hi ha anat contractant personal sanitari que parla anglès, de manera que no hi podem atribuir tasques d'interpretació pròpiament.

En repetir la cerca al CNKI amb la paraula clau de *yiliao kouyi*, (医疗口译, interpretació mèdica), obtenim 4 resultats: 3 articles acadèmics i un treball de màster. Tanmateix, una lectura detallada ens mostra que un d'aquests articles fa referència a la interpretació en congressos acadèmics sobre medicina, per la qual cosa el resultat final són només 3 contribucions, que es basen essencialment en revisions bibliogràfiques.

Aquesta breu revisió de la recerca en TISP duta a terme a la Xina mostra que tot i trobar-se en un estat molt embrionari, tot sembla indicar que es convertirà en un àmbit força productiu en el futur. Igual que ha passat amb la recerca pel que fa a altres àmbits de la T/I, mica a mica es van publicant els primers articles i treballs, alhora que la influència d'autors estrangers va donant pas a les aportacions de l'acadèmia xinesa pròpiament. En aquest sentit, esperem que el nostre treball, en tractar també del col·lectiu xinès, pugui contribuir d'alguna manera al desenvolupament d'aquesta disciplina a la Xina.

2.4 Realitats objectes d'estudi

Les realitats objecte d'estudi en la recerca en ISP han estat molt diverses. A Vargas-Urpi (2009b, 2012) descrivíem aquesta diversitat seguint la classificació dels àmbits d'estudi en T/I

proposada per Williams i Chesterman (2002: 6-27) i parlàvem dels àmbits següents: anàlisi de les tècniques emprades en la ISP, avaluació de la qualitat, contextos, aplicacions tecnològiques, història de la ISP, qüestions ètiques, aplicació de la terminologia i dels glossaris, condicions laborals, formació i professionalització.

Aquesta proposta ens va permetre una classificació força exhaustiva de les realitats estudiades en la recerca en ISP (o interpretació social, tal com vam anomenar en les primeres contribucions), motiu pel qual ens va semblar una eina especialment útil en un primer moment. A més a més, ens va permetre establir un mapa conceptual (figura 2.3) que mostra la interrelació entre els diferents àmbits de recerca en ISP.

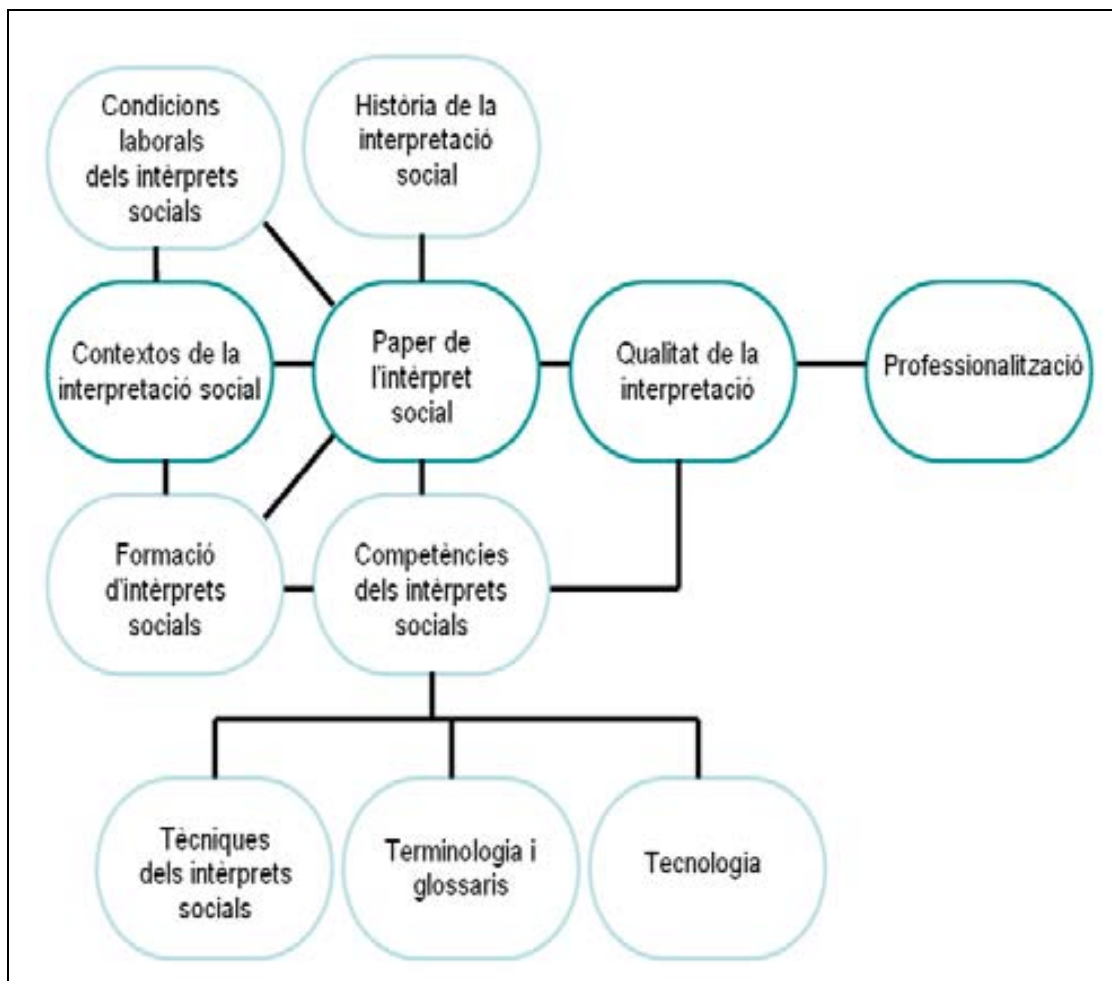


Fig. 2.3 Interrelació entre les qüestions investigades en la ISP (Vargas-Urpi, 2009b: 81)

Tanmateix, la classificació que proposàvem a Vargas-Urpi (2009b, 2012) també presenta les seves limitacions. En primer lloc, si bé al mapa conceptual el “paper de l’intèrpret” hi té una posició central, en la classificació és només un àmbit més a la llista; en canvi, en la recerca en general, ha estat un tema molt recurrent i debatut. En aquest sentit, la classificació de Vargas-Urpi no reflecteix la importància de la qüestió del “paper de l’intèrpret” en la recerca, ni tampoc el pes que han tingut els estudis que se centren en els usuaris de la interpretació (ja siguin proveïdors de serveis o membres de les comunitats immigrades) i en les seves perspectives de l’intèrpret. D’altra banda, les diferències entre la interpretació judicial i la interpretació mèdica només s’esmenten en l’àmbit dedicat a “contextos de la ISP”, tot i que en la recerca en general han pres gairebé camins totalment separats.

Per totes aquestes limitacions, en aquesta ocasió repassarem l’estat de la qüestió de la recerca en ISP basant-nos en els tres nivells conceptuals més amplis en què es pot inserir: el nivell interaccional, el nivell institucional i el nivell socioprofessional (figura 2.4). Aquesta taxonomia es basa en els nivells conceptuals proposats per Pöchhacker (2004: 85-86), que fa servir aquesta estratificació per classificar els models que s’han creat per descriure la interpretació en termes generals. Pöchhacker parla de set nivells en total: el nivell neural (a l’epicentre), el cognitiu, el textual, l’interaccional, l’institucional, el socioprofessional i l’antropològic, successivament.

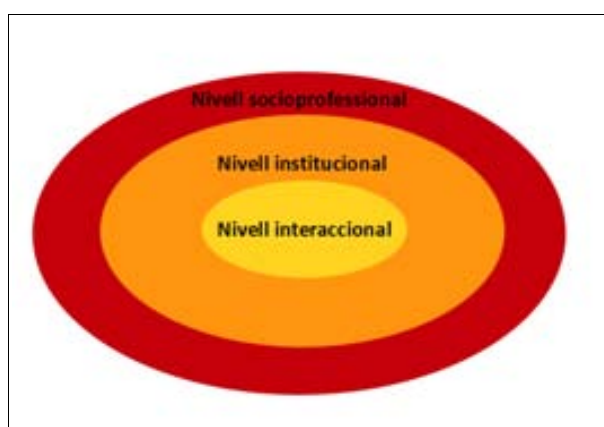


Fig. 2.4 Nivells conceptuals en la recerca en TISP; versió adaptada de Pöchhacker (2004: 86)

En el nostre cas, pels objectius i limitacions de la nostra pròpia recerca, hem reduït aquests nivells a tres que, d'altra banda, han estat els més productius en la recerca en ISP. D'aquesta manera, el nivell interaccional emmarca totes aquelles contribucions relacionades amb l'acte comunicatiu pròpiament i amb les dinàmiques que s'estableixen entre els seus participants; al nivell institucional podríem situar-hi les contribucions més relacionades amb les especificitats de la interpretació en diferents contextos institucionals; mentre que al nivell socioprofessional hi trobaríem qüestions relacionades amb la situació laboral del intèrprets, amb la formació i acreditació per a la TISP i amb el seu reconeixement com a professió. Igualment, cal constatar que la qüestió del rol de l'intèrpret ha estat analitzada en tots tres nivells, ja sigui com a tema central, ja sigui de manera indirecta, tal com veurem més detalladament a continuació.

No pretenem fer un repàs exhaustiu de les qüestions investigades fins al moment ni dels resultats obtinguts en aquestes, sinó més aviat oferir una panoràmica de l'estat de la qüestió de la recerca que permeti situar la nostra tesi en aquest context més ampli. Per això, la selecció dels tres nivells anteriors (interaccional, institucional i socioprofessional) té en compte els objectius de la nostra tesi i les dades de què disposarem un cop feta la recollida de dades, alhora que pretén posar en relleu aquelles qüestions que podrien considerar-se antecedents directes de la nostra recerca.

2.4.1 Recerca al nivell interaccional

Al nivell interaccional trobem, sobretot, contribucions que se centren en l'anàlisi d'interaccions interpretades i, posteriorment, transcrites. Tal com veurem al capítol 3, una metodologia molt recurrent per a aquest tipus de treballs de recerca ha estat l'anàlisi del discurs, en qualsevol de les seves vessants. La gran majoria de les contribucions basades en la interacció han abordat, de manera directa o indirecta, la qüestió del rol de l'intèrpret en la interacció, de les funcions que hi adopta i de la seva (in)visibilitat, tot i que també hi trobem estudis que es fixen en qüestions lingüístiques, ja sigui des del punt de vista de la pragmàtica, del lèxic o de l'exactitud en la traducció, tal com veurem a continuació.

2.4.1.1 Anàlisi del rol de l'intendent a nivell interaccional

Una de les contribucions més influents pel que fa a la qüestió del rol de l'intendent ha estat la tesi doctoral de Wadensjö (1998), a través de la seva anàlisi d'un corpus d'interaccions enregistrades. Aquesta anàlisi permet a Wadensjö (1998: 107-108) proposar la següent classificació del tipus de traduccions que els intèrprets solen fer, en què les quatre categories posteriors són específiques per a la interpretació d'enllaç i en reflecteixen característiques pròpies com l'espontaneïtat del discurs:

- Traduccions properes (*close renditions*), en què el contingut informatiu i l'estil del text traduït és pràcticament el mateix que el de l'original.
- Traduccions expandides (*expanded renditions*), en què la traducció inclou més informació explícita que l'original.
- Traduccions reduïdes (*reduced renditions*), en què la traducció conté menys informació explícita que l'original.
- Traduccions resumides (*summarized renditions*), en què una intervenció per a traduir correspon a més d'una intervenció original.
- Traduccions partides (*two-part or multi-part renditions*), que corresponen als casos en què l'intendent és interromput per un dels parlants i, per tant, la traducció d'un original es fa en dues o més intervencions.
- "Falses" traduccions (*non-renditions*), que són les intervencions pròpies de l'intendent, que no es corresponen a cap original. Les "falses" traduccions fan una funció estratègica quan l'intendent les fa servir per aclarir dubtes, per exemple.
- Traduccions "buides" (*zero renditions*), que es donen quan l'intendent no tradueix alguna intervenció original.

A partir d'aquesta taxonomia, el rol i les funcions que assumeix l'intendent es reflecteixen en "l'orientació textual" (Wadensjö, 1998: 108) de les intervencions pròpies (les "falses" traduccions) per tal d'aclarir dubtes o comentar la traducció; i en "l'orientació interaccional" (Wadensjö, 1998: 110), que inclou les intervencions que ajuden a l'intendent a

coordinar el torn de paraula o que utilitza per tornar a demanar informació que ja ha estat prèviament sol·licitada a algun dels participants. Wadensjö atribueix a l'intendent el rol de coordinar la conversa i, per això, si assumim que el missatge transmès es construeix en la interacció, cal considerar l'intendent, també, com un dels agents implicats en la construcció del significat.

Pel que fa a les funcions que assumeixen els intèrprets, Pöllabauer (2004, 2006) n'aporta alguns exemples en la seva anàlisi d'un corpus d'interpretacions en sol·licituds d'asil. En els casos que analitza Pöllabauer, els intèrprets actuen com a participants de la interacció i, sovint, com a ajudants del funcionari encarregat de l'entrevista de sol·licitud d'asil, tal com mostra l'ús inclusiu de "nosaltres" quan es refereixen a les paraules d'aquest. Pöllabauer (2004: 154-74) identifica les següents circumstàncies en què l'intendent assumeix diferents funcions:

- Coordinació i control de la conversa: els intèrprets assumeixen aquesta funció quan, acostumats ja a l'ordre de preguntes en aquest tipus d'entrevistes i, en base al seu coneixement de la pertinència de les respostes dels sol·licitants d'asil, interrompen els sol·licitants, canvien el tipus de preguntes en la seva interpretació (de preguntes obertes a preguntes de sí o no) o els fan repetir i reformular les respostes.
- Solidaritat: els intèrprets assumeixen la funció d'ajudants dels funcionaris.
- Omissió d'informació "irrellevant": en el seu intent de fer la interpretació com més eficient possible, els intèrprets resumeixen les intervencions dels sol·licitants i n'eliminen la informació que consideren redundant.
- "Meta-comentaris": participen en converses monolingües amb els participants, no tan sols per demanar aclariments, sinó fins i tot per avaluar la credibilitat dels sol·licitants.
- Estratègies per "salvar la cara" o preservar la reputació: com a norma, tradueixen en primera persona, tant en el cas dels funcionaris com en el cas dels sol·licitants d'asil, però quan veuen la seva reputació en perill, canvien a tercera persona per tal de distanciar-se de les paraules interpretades.
- "Nosaltres" i "ells": els intèrprets demostren en quin grup s'identifiquen gràcies a l'ús

inclusiu de “nosaltres”, per bé que durant la intervenció a vegades hi ha canvis en l’estructura dística i canvien la seva alineació (*footing*) respecte dels participants.

- Malentesos per manca de recursos lingüístics i contextuals compartits: per exemple, quan els intèrprets no entenen o confonen alguna paraula, sobretot si tenim en compte que els sol·licitants d’asil sovint no parlen la seva llengua materna i, en cas de parlar-la, és molt probable que en parlin una variant dialectal.

La recerca de Pöllabauer posa de manifest la situació que es viu en les entrevistes de sol·licitud d’asil: la importància de la interpretació és clau perquè els sol·licitants puguin aconseguir l’asil i, a més a més, qualsevol malentès en la comunicació pot suposar-ne una negativa; tanmateix, els intèrprets són clarament visibles en la interacció, participant-hi activament i sovint posicionant-se, de manera més o menys explícita, de part dels funcionaris.

Cambridge (1999, 2002, 2004), al seu torn, ha fet aportacions molt il·lustradores del tipus de situacions en què es poden trobar els intèrprets als serveis públics, amb la intenció d’ajudar a entendre la importància del model imparcial i de la delimitació dels papers dels participants en la interacció. Cambridge (2002: 123) defineix el model imparcial amb les paraules següents:

Interpreters using the impartial model relay on messages accurately, completely and in as closely as possible the same style as the original. They do not give personal advice or opinions; do not add or omit parts of the message; do make every effort to foster the full, accurate transfer of information; do maintain strict confidentiality. They will intervene only when they need clarification of part of a message; they cannot hear what is being said; they believe a cultural inference has been missed; they believe there is a misunderstanding.

Segons Cambridge, l’adhesió a aquest model pot ajudar a l’intèrpret a prendre decisions sense patir tanta pressió en el cas de trobar-se amb dilemes ètics. En descriure la feina de l’intèrpret, Cambridge (2002) en destaca els rols que adopten els participants en la comunicació mediada i la pressió sota la qual treballa l’intèrpret. Aquesta pressió ve

motivada per diferents factors: per exemple, pel fet que els intèrprets solen intervenir per fer possible la comunicació en moments crítics per als usuaris (en una consulta mèdica, en un interrogatori a la policia, en una entrevista amb treballadors socials per sol·licitar ajudes, etc.), cosa que fa que diàriament visquin situacions dramàtiques. Alhora, en la seva intervenció sovint es troben amb una asimetria de poder entre els participants, de manera que la situació comunicativa pren la forma de “transacció” en què l’usuari vol aconseguir el coneixement que té el treballador dels serveis públics, que és qui es troba en la posició de poder. A més a més, el fet que sovint l’intèrpret s’identifiqui amb una de les parts (normalment la menys afavorida), augmenta la pressió que sent al llarg de la tasca de la interpretació. Per això, segons Cambridge (2004: 3), l’intèrpret s’ha d’ajustar al model imparcial, tot i que amb l’opció de donar a conèixer als usuaris nouvinguts les normes conversacionals habituals en el país d’acollida per aquest tipus de “transaccions” als serveis públics.

Cambridge (2004: 4), per tant, destaca la importància del model imparcial en diferents situacions, encara que posi en perill la reputació o imatge⁴² del mateix intèrpret o d’un dels interlocutors, ja que contextos com el mèdic o el legal, requereixen una interpretació precisa, fidel i completa dels missatges, sobretot amb l’objectiu d’evitar malentesos per omissions d’informació. Un dels casos en què l’intèrpret pot patir més per la seva reputació és quan ha de transmetre missatges amb contingut emocional i, per exemple, insults o expressions grolleres: en aquests casos, suavitzar el llenguatge pot donar una imatge equívoca dels interlocutors primaris i, fins i tot, perjudicar-los en el transcurs de la seva interacció. Per això, Cambridge (2004: 6) insisteix en la importància de saber mantenir el registre de l’original i d’evitar judicis de valors que podrien influir en la interpretació.

En aquest sentit, si bé s’espera que l’intèrpret intervindrà amb veu pròpia per aclarir algun fragment quan hi hagi alguna probabilitat de malentès per diferències culturals, Hale (2007: 132) alerta que donar informació cultural és “arriscat” des del punt de vista de l’intèrpret, ja que no es pot esperar que siguin experts absoluts de les cultures de les llengües amb què treballen. Hale posa l’exemple de les diferències culturals entre els països

⁴² Al text original, Cambridge (2004: 4) parla de “*threats to face*”, tot fent referència a la teoria de la cortesia de Brown i Levinson (vegeu capítol 3).

castellano-parlants i, en el nostre cas, podríem afirmar el mateix pel que fa a la cultura xinesa, amb costums tan diferents segons la zona. Aquesta afirmació s'oposa a les expectatives que tenen molts dels participants en la interacció, que esperen que els intèrprets els donin tot tipus d'informació pel que fa a la cultura dels seus interlocutors.

De fet, bona part de la literatura publicada al respecte contraposa el rol real de l'intèrpret amb algunes de les metàfores que s'han utilitzat, tradicionalment, per descriure'l: l'intèrpret com a conducte (*conduit*), com a màquina de traduir o com a participant invisible. En aquest sentit, Valero Garcés (2007) analitza extensament el que ella anomena el "mite de la invisibilitat de l'intèrpret" i fa un repàs en profunditat de les reflexions que s'han fet sobre el seu paper. Entenent traductor i intèrpret com a sinònim de mediador cultural, Valero Garcés compara dos dels models que s'han proposat pel que fa al paper dels intèrprets i traductors: en un extrem, el model tradicional iniciat per Kondo i Tebble (1997), que limita el paper de l'intèrpret i que fins i tot discrepa dels canvis en la forma i les paraules d'un text en la seva traducció; i a l'altre extrem, el de Brislin (1980) i Knapp-Potthof i Knapp (1985) que accepten la visibilitat de l'intèrpret i arriben a donar-li marge per desenvolupar les seves pròpies iniciatives i introduir temes a la conversa. Aquests dos models són només dos exemples en la revisió bibliogràfica de Valero Garcés, que també cita treballs com els de Wadensjö (1998) i Roy (1989, 2000), dues autores que perceben l'intèrpret com a participant en la conversa en la qualitat de coordinador de la interacció intercultural i, per tant, com a participant també, en la construcció del significat a través d'aquesta funció. Valero-Garcés més que decantar-se per cap d'aquests models, reflecteix la diversitat de papers que s'han atribuït a l'intèrpret que, clarament, queda lluny del "mite de la invisibilitat".

Tot i que podem trobar estudis com els que hem esmentat fins ara (Wadensjö, 1998; Cambridge, 1999, 2002, 2004; Pöllabauer, 2004, 2006; Hale, 2007; Valero Garcés, 2007), que adopten una perspectiva aplicable a tot tipus de contextos, molts treballs de recerca sobre el rol de l'intèrpret en la interacció s'han centrat específicament en un dels àmbits d'actuació (judicial o sanitari). Aquesta diferenciació és comprensible si es tenen en compte les especificitats de cadascun dels àmbits: d'una banda, en la interpretació en tribunals, la formalitat i la rigidesa dels procediments judicials fan que el rol de l'intèrpret s'hi hagi

d'adequar a partir del requisit de la seva invisibilitat; de l'altra, en la interpretació mèdica, la proximitat entre els interlocutors, tant físicament com pel tipus de relació que poden establir, fa que l'intèrpret tingui més marge pel que fa al seu rol i, fins i tot, pugui adoptar un paper més actiu i més proper a la mediació. Cal esmentar que incloem la interpretació a la policia i en sol·licituds d'asil en l'àmbit judicial, ja que en ambdós casos es podria considerar que el tipus d'entrevistes que s'hi realitzen formen part d'un procediment judicial únic (Hale, 2007).

A l'àmbit judicial

La recerca a nivell interaccional sovint ha servit per contraposar les prescripcions que estableixen els codis deontològics, que posen èmfasi en qüestions com l'exactitud, la compleció i la neutralitat, amb l'actuació real dels intèrprets en aquests àmbits.

Així, per exemple, la multiplicitat de papers de què parla Valero Garcés (2007) també queda recollida per Hale (2004, 2008) que es concentra en l'anàlisi de cinc rols concrets que s'han atribuït als intèrprets en l'àmbit judicial: el rol d'advocat del participant desfavorit, el d'advocat del participant poderós, el de guardià (quan són participants actius de la conversa i decideixen què es pot dir i què no), el d'ajudant del discurs (aclarint, filtrant o embellint per tal d'assegurar la comunicació efectiva)⁴³ i el de transmissor fidel de l'original (quan aconseguen situar el parlant de la llengua minoritària en la mateixa situació que el de la cultura d'acollida). Després d'analitzar diversos exemples pràctics per a cadascun dels rols, Hale (2008: 199) conclou que l'únic rol que garanteix una pràctica eficient de la interpretació en l'àmbit judicial és el cinquè: el de transmissors fidels de l'original, vetllant sempre per l'exactitud dins de les pròpies possibilitats; dit d'altra manera: el rol equivalent al model imparcial.

Leung i Gibbons (2008), al seu torn, utilitzen els conceptes d'emissor, autor i director de Goffman (1981)⁴⁴ per descriure els rols dels participants en un corpus de judicis celebrats a Hong Kong. D'aquesta manera, l'anàlisi de Leung i Gibbons se centra en una sèrie

⁴³ Emprem el terme "ajudant del discurs" per traduir el rol de *speech assistant* de què parla Hale (2008: 102). Ortega Herráez (2006: 180) el tradueix per "facilitador de la comunicació", però no adoptem aquesta traducció, perquè es podria confondre amb una de les funcions reals que s'atribueixen a la TISP i la mediació intercultural en documents institucionals: facilitar o fer possible la comunicació entre interlocutors primaris.

⁴⁴ Per a més informació sobre les teories de Goffman (1981), vegeu capítol 3.

d'interaccions en què es pot apreciar canvis en els rols de l'intendent mitjançant diverses estratègies (canvi de primera a tercera persona, canvi de frases afirmatives a preguntes, omissió d'alguns adverbis, etc.). A causa de la temàtica dels judicis analitzats (abús sexual a nenes adolescents) i per influència dels participants en la interacció (advocats de l'acusat vs. víctimes de l'abús menors d'edat), Leung i Gibbons atribueixen bona part d'aquests canvis de rol a la moral i a la ideologia dels intèrprets que, en aquestes situacions, es troben en veritables dilemes ètics pel que fa al seu paper. A través d'aquests exemples, Leung i Gibbons demostren l'efectivitat del marc participatiu de Goffman (1981) com a eina d'anàlisi de les intervencions de l'intendent, alhora que constaten que la invisibilitat de l'intendent és, a la pràctica, gairebé impossible, ja sigui per la pressió de la interacció en què han d'intervenir els intèrprets, ja sigui per les pròpies conviccions i manera d'entendre els participants per als quals interpreten.

A l'àmbit sanitari

Es podria afirmar que el debat pel que fa al rol de l'intendent ha estat encara més prolífic a l'àmbit sanitari, sobretot pel fet que hi ha un consens bastant ampli quant a la impossibilitat de veure'l com a màquina de traduir o conducte.

Un dels estudis pioners d'aquest tipus de recerca és el de Kaufert i Koolage (1984) que durant 18 mesos van realitzar sessions d'observació participant en consultes mèdiques amb intèrprets nadius canadencs de Cree i Sauteau. Aquesta aproximació etnogràfica a l'estudi de les interaccions interpretades els va permetre classificar els rols que adoptaven els intèrprets en aquestes consultes. D'aquesta manera, segons Kaufert i Koolage (1984: 283), el primer rol que adopten els intèrprets és el rol de "traductors lingüístics" (*language translators*); un rol que inclou l'ajuda als metges per tal que puguin establir la relació amb el pacient. En aquest rol, les dificultats de cara a l'intendent emergeixen, sobretot, quan ha de traduir paraules sense un equivalent directe en la llengua d'arribada: per exemple, termes concrets d'anatomia, en què l'absència d'un equivalent en la llengua d'arribada fa que els intèrprets sentin la necessitat d'incloure més explicacions en relació amb el terme. El segon rol de què parlen Kaufert i Koolage (1984: 284) és el de mediador o informador intercultural (*culture*

broker/informant), en què els intèrprets, a més de traduir, assumeixen les funcions d'informar els metges sobre les pràctiques de la comunitat indígena i sobre la viabilitat de certs tractaments tenint en compte les condicions de vida d'aquestes comunitats. Aquest rol, d'altra banda, també inclou informar els pacients sobre els protocols de l'hospital i les maneres de procedir-hi, la qual cosa pot arribar a implicar haver de transmetre els valors de l'hospital, encara que no siguin compartits pel propi intèrpret. El tercer rol esmentat per Kaufert i Koolage (1984: 284-285) és el de "defensor" (*advocay*), en què el sentiment de lleialtat al grup és més fort que el sentiment de servei al metge i, per tant, l'intèrpret se situa a favor del pacient. Finalment, Kaufert i Koolage assenyalen que fos quin fos el rol adoptat, els intèrprets de la seva mostra sovint tenien conflictes interns relacionats amb la seva lleialtat, sobretot per les diferents expectatives entre el metges –que els veien com als seus ajudants– i els pacients –que pel fet de pertànyer a la mateixa comunitat, assumien que els intèrprets se situarien a favor seu.

Bolden (2000: 391), uns anys més tard, analitza una mostra de consultes entre metges dels EUA i pacients que parlaven rus, i distingeix dos tipus d'interacció segons la intervenció de l'intèrpret: en forma de conversa única entre els dos interlocutors principals, o bé en forma de dues converses separades que es van entrellaçant. Segons Bolden, en el primer cas, l'intèrpret interpreta directament; mentre que en el segon cas, fa de mediador de la conversa. Bolden (2000: 414) conclou que l'intèrpret analitzat en el seu estudi pren part en la consulta mèdica i, concretament, en la part dedicada a l'historial clínic, sempre amb la intenció de facilitar la feina al metge, tot i que això fa que interfereixi, sense adonar-se'n, en el correcte registre de l'historial clínic.

Davidson (2000), al seu torn, parla de l'intèrpret com a "guardià institucional" (*institutional gatekeeper*). Davidson (2000: 400) observa que els intèrprets del seu estudi, en comptes d'adoptar els rols "d'advocat" o "d'ambaixador" del pacient que tradicionalment se'ls han volgut atribuir, actuen més aviat com a "guardians de la informació", ja que assumeixen la funció de limitar els pacients en les seves explicacions per ajudar els metges a no endarrerir-se en les visites. D'aquesta manera, Davidson coincideix amb les conclusions de Bolden en què, en ambdós casos, l'intèrpret adopta un paper més proper al de l'ajudant del

metge que al de participant imparcial en la interacció, per bé que aquest últim sigui el que es recomana des dels codis ètics.

De fet, arran de publicacions com les de Bolden (2000) i Davidson (2000, 2001), Angelelli (2008: 150) posa de manifest que bona part de la recerca ha revelat que la mera intervenció d'un intèrpret en una interacció li atorga el paper de participant de la "construcció, co-construcció, reparació i facilitació de la conversa".

A Itàlia, Baraldi (2009) estudia la intervenció de l'intèrpret en el que ell anomena "interaccions mediades per intèrprets" (*interpreter-mediated interaction*), una denominació que ja deixa entreveure la postura de l'autor: Baraldi (2009: 120) parteix de la premissa que la intervenció d'un intèrpret hauria de servir per aconseguir dur a terme una "mediació transformativa dialògica" en què es pogués apoderar les veus dels participants en la interacció i canviar les pressuposicions culturals inherents en els diferents sistemes socials. Baraldi (2009: 132), així doncs, distingeix entre "mediació dialògica", en què l'intèrpret promou un espai comú de diàleg entre els interlocutors primaris; i "separació diàdica", en què l'intèrpret, per contra, intenta evitar el conflicte retallant les intervencions dels interlocutors en cas que puguin resultar contradictòries. En aquest sentit, l'estudi de Baraldi revela una major tendència a la "separació diàdica", en què els menys afavorits solen ser els pacients de les comunitats immigrades. Tot i que aquesta "separació diàdica" es pot correspondre amb els rols de "guardià institucional" (Davidson, 2000) o d'ajudant del metge en l'anotació de l'historial clínic (Bolden, 2000), per a Baraldi, la solució no és només una interpretació neutra i imparcial, sinó la promoció d'un espai comú de diàleg que, en aquest tipus de consultes, hauria de venir de la mà d'un intèrpret actuant com a mediador, en la seva coordinació del torn de paraules i gràcies als seus coneixements interculturals.

Cirillo (2010), per la seva banda, es fixa en la transmissió de l'afecte en una consulta mèdica interpretada i, igual que Baraldi, atribueix a l'intèrpret la responsabilitat de guiar la interacció per afavorir la veu d'una part o de l'altra (Cirillo, 2010: 72). Segons Cirillo, de l'intèrpret dependrà que els diferents interlocutors primaris es puguin involucrar l'un amb l'altre o que, per contra, les mostres d'afecte no arribin a transmetre's.

Des de la teoria també s'ha parlat del rols que adopten els participants en la interacció i

de la relació que s'estableix entre ells i, així, per exemple, Bischoff *et al.* (2009: 16) distingeixen les següents tasques en la persona que fa de pont en la interacció: interpretació, mediació intercultural, suport i defensa del pacient, corresponsabilitat terapèutica i tasques d'agent comunitari de salut. Mentre que la interpretació seria l'opció que garanteix una major autonomia en el flux de la informació, a l'altre extrem hi trobem les tasques de l'agent comunitari, una postura molt més propera a l'assessorament pel que fa al flux monolingüe de la informació. Segons Bischoff *et al.* (2009: 16-17), cadascuna d'aquestes opcions pot tenir les seves implicacions en la interacció i, per tant, cal saber distingir-les i escollir la més adequada per tal d'aconseguir una col·laboració efectiva entre els participants i, sobretot, per tal de poder arribar a un tractament terapèutic efectiu.

Finalment, cal esmentar un cas especial d'interpretació en l'àmbit mèdic: les consultes en salut mental com poden ser, per exemple, els casos de psicoteràpia amb refugiats de guerra d'altres països. En aquest tipus de consultes mèdiques, la comunicació metge-pacient és especialment important i, per això, en casos en què metge i pacient no comparteixen una mateixa llengua, la responsabilitat de l'èxit del tractament recau, en bona part, en l'intèrpret.

Wadensjö (2001), per exemple, analitza les interpretacions d'una sèrie de sessions de psicoteràpia amb refugiats i assenyalava que, malgrat que sovint es vulgui situar físicament els intèrprets fora del camp visual dels participants (o, si més no, del pacient) per emfasitzar la seva "invisibilitat", això, paradoxalment, els fa encara més evidents, ja que cada cop que els pacients tenen la necessitat de mirar-los, han de girar el cap i desviar la mirada del psicoterapeuta. Per contra, quan psicoterapeutes, pacients i intèrprets es troben en el mateix radi comunicatiu, els pacients no han de desviar la mirada del psicoterapeuta per veure l'intèrpret i, a més a més, l'intèrpret, pot fer ús del llenguatge no verbal per expressar-se i, per exemple, emfasitzar que parla en nom d'altri.

Cal destacar també la tesi doctoral de Bot (2005b), basada en l'anàlisi de sis sessions interpretades entre psicoterapeutes holandesos i sol·licitants d'asil perses. A partir d'aquesta anàlisi, Bot (2005b: 237) assenyalava tres tipus de models de cooperació segons la postura adoptada per l'intèrpret: l'intèrpret com a "màquina de traducció" (*translation-machine model*), el model interactiu liberal i el model interactiu restringit.

En el primer cas, Bot (2005b: 242) confirma que no és gens fàcil treballar segons el model en què l'intèrpret és només una “màquina de traducció”, ja que la tasca de coordinar els torns de paraula recau, aleshores, en el terapeuta. Això fa que el terapeuta no pugui limitar les intervencions del pacient per anar-li donant *feedback* progressivament i que, aquesta manca d'interacció continuada, tingui com a conseqüència l'aparició de malentesos i d'interrupcions en la comunicació fluida. A més a més, degut a la manca de reciclatge de la informació per part del terapeuta i a la impossibilitat d'intervenir amb veu pròpia per aclarir la informació en el cas de l'intèrpret, les preguntes sobre la qualitat de la traducció, ja sigui per part del terapeuta o del propi intèrpret, són escasses, i per tant, la possibilitat de malentesos per errors de traducció és més elevada.

En el segon cas, segons el “model interactiu liberal” de Bot (2005b: 242) l'intèrpret s'encarrega de part de la coordinació dels torns de paraula i, a més a més, té la possibilitat de produir traduccions divergents de l'original, ja siguin traduccions “corregides” o resumides. Si bé la possibilitat de *feedback* constant entre terapeuta i pacient, gràcies a la coordinació de la conversa per part de l'intèrpret, és un factor que ajuda a controlar l'aparició de malentesos, Bot (2005b: 244) conclou que aquest tipus de model produeix problemes comunicatius que, en alguns casos, ni el propi terapeuta pot detectar. Per tant, aquest model no ajuda a una millor comprensió entre els interlocutors primaris.

El “model interactiu restringit” (Bot, 2005b: 245), a mig camí entre els dos anteriors, és el que aconsegueix una comunicació més efectiva entre terapeuta i pacient. En aquest model, si bé les tasques de coordinar la conversa recauen, bàsicament, en el terapeuta, es permet a l'intèrpret intervenir amb veu pròpia per demanar aclariments o per mantenir informats als interlocutors primaris, per tal d'assolir la comprensió mútua. Aquest model, semblant al model imparcial, és el que Bot recomana per a una comunicació efectiva.

Malgrat no haver fet un repàs exhaustiu de la qüestió del rol de l'intèrpret en les interaccions a l'àmbit sanitari, les contribucions que hem resumit en aquest apartat reflecteixen la posició central que ocupa aquest tema en la literatura que s'ha publicat fins al moment. Observem que, sovint, les contribucions que tracten aquest tema adopten un paper dicotòmic, contraposant el model imparcial i altres models en què l'intèrpret hi apareix

com a mediador, defensor de l'usuari i/o guardià institucional. En aquest sentit, sembla que en la literatura procedent de països anglosaxons, amb una tradició més llarga en la gestió de la immigració, la postura a favor del model imparcial (Cambridge, 1999, 2002, 2004; Corsellis, 2005; Hale, 2007) es fa més evident; mentre que en canvi, en països com Itàlia o Espanya, el debat pel que fa a la possibilitat d'atribuir a l'intèrpret el rol de mediador (Valero Garcés, 2007; Baraldi, 2009; Cirillo, 2010) és encara un debat viu que, fins i tot, sembla decantar-se cap als avantatges de la mediació com a via d'apoderament (*empowerment*) de l'usuari.

2.4.1.2 Anàlisi de qüestions lingüístiques a nivell interaccional

A banda del rol de l'intèrpret, en la recerca a nivell interaccional també s'han analitzat qüestions lingüístiques més relacionades amb la traducció pròpiament. En aquest cas, però, al revés del que hem pogut observar en l'anàlisi del rol de l'intèrpret en la interacció, sembla que l'àmbit judicial ha tingut una major presència en l'anàlisi de qüestions lingüístiques, tal com veurem a continuació.

A l'àmbit judicial

Les especificitats del discurs judicial han fet que l'anàlisi de judicis interpretats hagi estat un dels temes més recurrents en la bibliografia sobre interpretació judicial. Molts d'aquests estudis posen de manifest la importància de saber transmetre el valor pragmàtic de les frases, que pot ser tan o més important que el significat semàntic d'aquestes.

Mason i Stewart (2001), per exemple, analitzen dos casos concrets: d'una banda, una part del judici d'O.J. Simpson en què hi intervenia un intèrpret anglès-castellà, i de l'altra, diferents fragments d'entrevistes entre funcionaris anglesos del departament d'immigració i immigrants polonesos. En el primer cas, l'intèrpret tenia l'obligació explícita de traduir literalment, deixant de banda aspectes pragmàtics com la força il·locutòria en l'ús de certs verbs modals, expressions matisadores (*hedges*) o partícules com "so" en anglès, de manera que en moltes de les seves intervencions canviava el valor pragmàtic de l'original, sobretot quan calia preservar (o amenaçar) la imatge (Brown i Levinson, 1987).⁴⁵ Un clar exemple és el

⁴⁵ Per a un resum de la teoria de la cortesia de Brown i Levinson, vegeu capítol 3.

fet que l'ús de l'imperatiu en castellà és molt més habitual que en anglès i, per tant, una traducció literal del castellà a l'anglès mantenint l'imperatiu pot semblar més agressiva del que en realitat és en la pragmàtica de l'original. En el segon cas, l'intèrpret tenia més llibertat en les seves intervencions, però en els seus intents d'afavorir la comunicació, va canviar el registre de l'immigrant polonès, cosa que va modificar la *personae* socio-cultural dels participants, així com també les relacions de poder entre ells (en detriment de l'immigrant polonès). Mason i Stewart mostren doncs, situacions oposades i, tanmateix, sense resultats completament satisfactoris en cap dels dos casos, pel fet que els intèrprets no van saber transmetre certs matisos dels interlocutors primaris.

Pel que fa a les contribucions de Hale (2001, 2002), l'autora parteix de la premissa que el concepte de "precisió" no sol ser entès de la mateixa manera pels participants de la interacció interpretada i, a partir d'aquí, centra la seva tesi doctoral en l'anàlisi d'un corpus de judicis interpretats en la combinació anglès-castellà. Així, en un primer article, Hale (2001) analitza com s'interpreten les preguntes en els judicis del seu corpus, a partir d'una classificació de la tipologia de les preguntes en anglès emprades en aquest context: oracions interrogatives absolutes (de resposta sí o no), oracions interrogatives parcials (amb pronoms interrogatius), preguntes selectives (A o B), preguntes declaratives (amb marcadors com "oi?", "no?"), etc. Un cop definides les diferents tipologies de preguntes, Hale explica com es formulen en castellà i, finalment, a partir de casos reals, compara les preguntes originals dels jutges en anglès amb les preguntes interpretades en castellà. La seva anàlisi revela canvis en l'estil de les preguntes que, inevitablement, afecten a les respostes dels interlocutors.

En una contribució posterior, Hale (2002) examina la manera com els intèrprets tradueixen l'estil dels testimonis i es fixa, sobretot, en aspectes discursius com les vacil·lacions, les expressions matisadores i els continuadors (*hedges/fillers*), i els marcadors discursius (per exemple, el "bueno" en castellà). De nou, Hale (2002: 43) conclou que, sovint, els intèrprets no reflecteixen aquests aspectes en la seva interpretació, ja que els sembla que no són importants per a la transmissió del missatge, de manera que canvien constantment l'estil dels testimonis –amb les conseqüències que això pot tenir en el veredict final.

Leung i Gibbons (2009), al seu torn, es fixen en el cas concret de la interpretació de les

partícules finals del cantonès en judicis celebrats a Hong Kong i analitzen els mecanismes que adopten els intèrprets d'una mostra d'interaccions a l'hora de transmetre el valor d'aquestes partícules sense equivalència semàntica en la llengua d'arribada, l'anglès. Segons Leung i Gibbons, la interpretació d'aquestes partícules, sovint omeses en la interpretació judicial, s'hauria de fer en l'entonació, per bé que això suposaria un nou repte per als intèrprets que, ja de per si, solen treballar sota una gran pressió. Amb aquesta contribució, Leung i Gibbons s'endinsen en un tema relativament poc explorat i que, alhora, pot ser de gran interès des de punts de vista molt diversos: des de l'aplicació dels resultats en la formació d'intèrprets, fins a la viabilitat d'aplicar aquesta recerca en altres llengües, com pot ser el xinès estàndard.

Mentre que les contribucions de Mason i Stewart (2001); de Hale (2001, 2002) i de Leung i Gibbons (2009) estan més relacionades amb la pragmàtica, Miguélez (2001) se centra en el pla lèxic i estudia un cas molt concret dins de la interpretació judicial: la interpretació de testimonis experts. Miguélez comenta que cada cop hi ha més testimonis experts, és a dir, testimonis que s'han preparat molt bé per al judici: des de científics forenses, especialistes en escenes de crim i experts balístics, fins a experts en nines col·leccionables o disseny de camps de golf (Miguélez, 2001: 3-4). Si bé s'informa els intèrprets de la temàtica del judici i, per tant, es poden preparar, la presència d'un testimoni expert no deixa de ser un repte més que han d'afrontar. Tanmateix, Miguélez, en la seva anàlisi de les interpretacions de diversos testimonis experts, detecta poc ús d'argot o de terminologia específica en aquestes intervencions i, en canvi, les majors dificultats amb què es van trobar els intèrprets del seu estudi són els errors gramaticals i sintàctics produïts en l'original. Aquesta conclusió podria portar, clarament, a una nova qüestió de recerca, en què s'intentés definir la mesura en què la qualitat de les intervencions dels interlocutors primaris pot arribar a afectar la qualitat de la interpretació que se'n faci.

A l'àmbit sanitari

Cambridge (1999) analitza un corpus de consultes mèdiques simulades i interpretades per intèrprets no professionals (mediadors, en paraules de l'autora), i observa que la manca de preparació dels intèrprets fa que cometin errors d'omissió, d'addició i d'alteració del

contingut. En molts casos, l'omissió és voluntària, perquè l'intèrpret mateix decideix quina informació dels parlants no és rellevant i per tant, no cal traduir. Aquest tipus d'errors, aparentment innocents, poden tenir conseqüències greus en el context mèdic, tal com Cambridge assenyalava, i fins i tot arribar a produir diagnòstics equivocats.

Tebble (1999), al seu torn, proposa una perspectiva diferent per a l'anàlisi de les consultes mèdiques: la lingüística funcional sistèmica. A través de l'anàlisi del discurs d'un corpus de consultes mèdiques, Tebble (1999: 183) distingeix onze fases en la consulta mèdica que solen ser-hi freqüents i, entre aquestes, en destaca la fase de l'exposició, en què el metge explica al pacient el tractament que haurà seguir. Mitjançant l'anàlisi de dos casos concrets, Tebble (1999: 197) subratlla la importància de saber transmetre l'estil discursiu del metge i, en aquest sentit, de comprendre l'estructura d'una consulta mèdica i dels rols que hi adopten els participants primaris: en paraules de Halliday i Hasan (1986), d'entendre el tenor del metge, determinat per les característiques semàntiques, lexicogramaticals i fonològiques del discurs.

Pel que fa a la recerca en el pla lèxic, Valero-Garcés (2005a) compara els problemes per desconeixement terminològic ocasionats per intèrprets formats i amb experiència i per intèrprets *ad hoc* (familiars o amics). En ambdós casos, les tècniques a les quals els intèrprets recorren són l'omissió (no es tradueix el terme), el calc (es fa una traducció literal del terme), el manlleu directe (només s'adapta fonològicament i/o morfològicament el terme original), l'equivalència aproximada o provisional, l'ús de paraules no existents en la llengua d'arribada (Valero-Garcés comenta l'exemple de "*sangramiento*", en castellà, com a traducció per al terme anglès *bleeding*), l'explicació dels conceptes i l'ús de díctics i altres recursos extralingüístics. En un gran nombre d'ocasions, l'ús d'alguna d'aquestes estratègies pot provocar malentesos, que poden tenir conseqüències greus en un àmbit com és la medicina.

Finalment, cal destacar també la tesi doctoral de Lázaro Gutiérrez (2010), que partint de la premissa que tota consulta mèdica és ja, *per se*, asimètrica, intenta observar les variacions d'aquesta asimetria quan els pacients i el metge no parlen la mateixa llengua. D'aquesta manera, l'autora compara tres corpus de consultes mèdiques: en el primer, hi ha 25 interaccions en què el metge i el pacient comparteixen la llengua materna; el segon

consta de 25 interaccions en què el metge i el pacient no comparteixen la llengua materna i, finalment, el tercer es basa en 25 interaccions més en què hi va intervenir un intèrpret *ad hoc*. Per analitzar la asimetria en les interaccions, Lázaro Gutiérrez (2010: 379-380) es fixa en el discurs mèdic i pren com a paràmetres el pla lèxic (terminologia especialitzada, repeticions, reformulacions i explicacions) i el pla participatiu (torns de paraula, facilitadors, frases per repetició, confirmacions de la comprensió, reformulacions de preguntes i altres mecanismes empàtics). En les conclusions, l'autora conclou que si bé al pla lèxic, al grup 2 (metges i pacients de parla estrangera) és on la asimetria és més evident; al pla participatiu els resultats són diversos, tot i que en general confirmen que la presència d'un intèrpret redueix la asimetria en la interacció metge-pacient.

2.4.2 Recerca al nivell institucional

Al nivell institucional trobem treballs de recerca que s'han dedicat a l'estudi de la TISP a partir de la percepció i de les expectatives que se'n té des de certes institucions o col·lectius. Aquesta percepció s'ha explorat mitjançant enquestes, entrevistes o grups de discussió i, en alguns casos, a partir de l'anàlisi de codis deontològics específics de certes institucions. Tal com hem fet en l'apartat anterior, dividim les contribucions pel que fa al nivell institucional segons les dues institucions per excel·lència en la recerca en TISP: la justícia i la sanitat.

Percepcions a l'àmbit judicial

Les percepcions i perspectives pel que fa a la TISP a l'àmbit judicial s'han analitzat, sobretot, a partir de l'anàlisi de codis deontològics per als intèrprets que hi treballen, tal com podem observar a la tesi d'Ortega Herráez (2006: 144-148), que dedica tot un apartat al "paper de l'intèrpret judicial a través dels codis deontològics". Partint de la premissa que aquest paper no queda prou ben definit als codis deontològics, Ortega Herráez (2006: 145) presenta una taula comparativa de les definicions pel que fa al rol de l'intèrpret en diferents codis; definicions que, tal com l'autor comenta, poden arribar fins i tot a crear certa confusió pel que fa al paper de l'intèrpret.

En el cas dels EEUU, tal com Ortega Herráez (2006: 147-148) indica, basant-se en

González *et al.* (1991: 155) i en Mikkelson (2000: 4), la funció principal de l'intendent és "situar la persona per a qui s'interpreta en una situació anàloga a la d'un parlant nadiu de la llengua del tribunal" (Ortega Herráez, 2006: 147; traducció pròpia). Aquesta definició xoca amb algunes pràctiques habituals en què l'intendent sí que facilita explicacions relacionades amb els procediments judicials o amb la terminologia i, sens dubte, presenta un clar dilema ètic pel que fa al rol de l'intendent judicial: la seva funció en la interacció és la de facilitar la comunicació i, en aquest sentit, això també podria incloure l'explicació de termes o procediments judicials; però, d'altra banda, aquest tipus d'explicacions poden arribar a situar l'usuari al·lòfon en una posició d'avantatge respecte d'un nadiu que, possiblement, tampoc no entendria la terminologia emprada en el discurs judicial. En aquest sentit, estudis com el de Morris (1995) han demostrat que la professió legal se sent amenaçada per la figura de l'intendent, ja que jutges i advocats temen que els intèrprets els "usurpin" la seva tasca basada justament en "interpretar" la informació presentada pels testimonis.

En un estudi de cas, de Christensen (2011) compara el codi deontològic per als intèrprets judicials a Dinamarca amb les expectatives que els usuaris en tenen, amb l'objectiu final d'avaluar la qualitat en la interpretació judicial. Christensen (2011:21) confirma que, segons les respostes obtingudes mitjançant els qüestionaris distribuïts als usuaris, les opinions pel que fa a l'intendent són més homogènies en el cas de preguntes relacionades amb qüestions incloses als codis deontològics; una dada que reflecteix l'impacte que poden tenir els codis deontològics (en cas que se'n faci difusió) en les expectatives dels usuaris de la interpretació.

Percepcions a l'àmbit sanitari i social

Un dels primers estudis mitjançant enquestes pel que fa a l'anàlisi de la percepció que el personal sanitari té del rol i de la funció dels intèrprets és el de Pöchhacker (2000a), realitzat en 12 hospitals de Viena. Les respostes dels enquestats –majoritàriament metges i personal d'infermeria– confirmaven ja a l'any 1996 que les consultes amb pacients que desconeixien l'alemany eren una realitat quotidiana (Pöchhacker, 2000a: 118) i que no hi havia cap mena de política de provisió de serveis lingüístics per a aquests casos. Aquesta manca de serveis de

ISP en els hospitals de la mostra era compensada amb solucions tan diverses com l'ús d'un alemany molt simplificat per comunicar-se amb els pacients, l'ús del llenguatge no verbal, o fins i tot amb la intervenció d'infants i de personal de neteja com a intèrprets *ad hoc*.

Altres treballs de recerca realitzats mitjançant enquestes a proveïdors de serveis corroboren les dades obtingudes per Pöchhacker (2000a): tant les respostes obtingudes per Valero Garcés i Lázaro Gutiérrez (2008: 259-260) com pel grup MIRAS (Bestué *et al.*, 2011: 69, 71) confirmen que els problemes de comunicació per barreres lingüístiques als serveis públics són una realitat i que les solucions per compensar aquestes barreres són d'allò més diverses (familiars, amics, català o castellà simplificat, dibuixos, gestos, material multimèdia multilingüe, etc.). Burdeus (2010: 150), al seu torn, després d'entrevistar a representants dels serveis de mediació de tres hospitals de Barcelona, també constata que "los servicios TISSPP en los servicios públicos del ámbito sanitario resultan imprescindibles en una sociedad tan multicultural como la nuestra".

Pöchhacker (2000b), en un altre article, presenta els resultats d'una enquesta posterior encara més àmplia dirigida tant a personal sanitari i treballadors socials, com a intèrprets que treballen en aquests àmbits a Àustria. Les respostes pel que fa al rol dels intèrprets mostren una tendència que s'ha confirmat en estudis posteriors: a banda de la tasca d'interpretar la conversa, els proveïdors de serveis esperen que els intèrprets assumeixin tasques com alertar en cas de malentesos (96% de la mostra), emplenar formularis (92%), aclarir continguts directament (88%), explicar termes específics (87%) o simplificar el llenguatge (82%) (Pöchhacker, 2000b: 55). En el cas de l'estudi de MIRAS (Bestué *et al.*, 2011: 82), un 49% dels proveïdors afirma que els intèrprets assumeixen altres tasques: emplenar formularis (11,26%), trucar per telèfon (11,97%), aportar informació de caràcter cultural o d'altres tipus per aclarir dubtes que puguin sorgir en la comunicació (22,53%) i altres tasques (3,52%). Val la pena assenyalar que, en aquest cas, no es tracta de les expectatives dels proveïdors, sinó de les seves experiències reals amb intèrprets. En aquest sentit, es posa de manifest un desfasament entre expectatives (Pöchhacker, 2000b) i necessitats reals (Bestué *et al.*, 2011): mentre que els proveïdors esperen les explicacions pel que fa a qüestions culturals per part dels intèrprets, tal com s'observa a l'estudi de Pöchhacker, a la pràctica tan

sols una petita part realment fan aquest tipus de tasques més relacionades amb la mediació intercultural, tal com mostren els resultats de l'estudi del grup MIRAS. Aquesta diferència entre expectatives i pràctica real també s'observa en la tasca d'emplenar qüestionaris, esperada en un 92% dels casos (Pöchhacker, 2000b) i realitzada en un 11,26% dels casos (Bestué *et al.*, 2011).

Mesa (2000: 73), en un estudi basat en grups de discussió amb personal sanitari, confirma que poder comptar amb un intèrpret és molt important per als metges. Tanmateix, Mesa (2000:74) assenyala que si bé la gran majoria de personal sanitari consultat considera que la competència lingüística és la qualitat més essencial d'un intèrpret (96%), tan sols un 48% pensa que saber explicar certs aspectes de llenguatge no verbal és "molt important". Per això, l'autora alerta de les necessitats d'emfasitzar la importància de la influència de la cultura i de la comunicació no verbal en els cursos sobre interculturalitat dirigits al personal sanitari. Tanmateix, aquestes expectatives sobre l'intèrpret sembla que es redrecen al si de la societat, tal com queda reflectit en el treball de MIRAS (Bestué *et al.*, 2011: 78), en què si bé la qualitat més valorada d'un intèrpret segueix sent el domini de les llengües de treball, la segona qualitat més valorada ja és el coneixement d'ambdues cultures de treball. Això podria ser degut al fet que, en els darrers anys, l'augment d'immigrants a Catalunya, context en què es va realitzar la recerca, ha comportat una major preocupació per la qüestió de la "interculturalitat" en les entitats públiques, la qual cosa s'ha vist reflectida en tota una sèrie de cursos sobre interculturalitat, diversitat i cohesió social organitzats per l'Administració i dirigits, especialment, a proveïdors de serveis.

Kale i Syed (2009)⁴⁶ també presenten els resultats d'un estudi realitzat a través d'enquestes a personal sanitari i observen que les percepcions pel que fa al rol de l'intèrpret són diverses. Aproximadament la meitat de la mostra enquestada per Kale i Syed (2009: 189) afirma que voldrien que els intèrprets actuessin de mediadors interculturals en certes ocasions, la qual cosa confirmaria la tendència cap a una major preocupació per les qüestions interculturals detectada també en l'estudi de MIRAS. D'altra banda, a la recerca de Kale i Syed (2009: 190) també es fa palesa la necessitat d'augmentar la competència

⁴⁶ Kale i Syed (2009) es basen en un estudi basat en enquestes coordinat per Mette Rudvin a la regió d'Emilia Romagna, a Itàlia. Per a més detalls d'aquest estudi preliminar, vegeu Tomassini (2002).

professional dels intèrprets sanitaris a Oslo, ciutat on es va fer la recollida de dades.

Finalment, Hsieh i Hong (2010) es fixen en un aspecte diferent: en el suport emocional per part dels intèrprets als pacients. Mitjançant entrevistes en profunditat i grups de discussió, Hsieh i Hong (2010: 196) observen que si bé la majoria de metges consultats valoraven el suport emocional per part dels intèrprets, també hi mostraven les seves reticències o, fins i tot, una actitud negativa. Per això, Hsieh i Hong (2010: 196) resumeixen que: “To the providers in our study, interpreters’ emotional support: (a) is embodied through their physical presence, (b) is to be both a human being but also a professional, (c) represents the extension of the providers’ care, (d) imposes potential risks to quality of care.” Tal com les autores indiquen, “les veus dels metges i les dels intèrprets es fan difícils de separar” i, per tant, el més realista és buscar una aliança entre elles, és a dir, aconseguir una cooperació entre ambdós professionals.

A través d’aquestes contribucions hem pogut observar que tant les expectatives com les experiències dels proveïdors de serveis en el seu treball amb intèrprets mostren que el rol de l’intèrpret sovint va més enllà de la traducció, de manera que les tasques de mediació intercultural són freqüents a l’àmbit sanitari, contràriament a algunes de les recomanacions pel que fa al model imparcial que hem analitzat en l’apartat anterior. Autores com Cambridge (2002), Corsellis (2002) i Rudvin (2006) emfasitzen la necessitat de cooperació entre els proveïdors de serveis públics i els intèrprets, fomentant un reconeixement recíproc: d’una banda, que els proveïdors entenguin millor quina és la tasca dels intèrprets i quines tasques s’escapen de la seva competència; i de l’altra, que els intèrprets es puguin familiaritzar amb l’estructura i el funcionament de les institucions on treballen.

2.4.3 Recerca a nivell socioprofessional

Pel que fa al nivell que hem considerat “socioprofessional”, trobem un gran ventall d’estudis i contribucions relacionats amb el desenvolupament de la TISP com a professió emergent. D’aquesta manera, per arribar a entendre la situació de la TISP en diferents regions i institucions, s’han dut a terme treballs de recerca que, d’una banda, descriuen l’abast de la TISP en aquestes regions o institucions i reflexionen, des de la teoria, sobre la qüestió de la

professionalització de la TISP; i de l'altra, estudis basats en enquestes o entrevistes a intèrprets i que, a partir d'aquestes dades, analitzen la situació laboral en què es troben aquests professionals emergents.

D'aquesta manera, hem dividit aquest apartat en quatre punts temàtics: en primer lloc, resumirem aquelles contribucions que han tingut més ressò a nivell teòric i descriptiu pel que fa al procés de professionalització; a continuació, analitzarem dos aspectes claus en aquest procés: la formació i l'establiment de codis deontològics; finalment, dedicarem un últim apartat a l'opinió directa dels intèrprets pel que fa a la seva situació laboral i professional.

2.4.3.1 Aproximacions teòriques i descriptives a la professionalització

A nivell teòric, cal parlar de la influència del model de professionalització proposat per Tseng (1992) i aplicat a la ISP per Mikkelson (1996); així com també de la classificació proposada per Ozolins (2000) i desenvolupada per Abril Martí (2006) en la seva tesi doctoral.

Tseng (1992: 43) parla, concretament, de quatre fases en tot procés de professionalització. La primera fase es caracteritza pel "desordre en el mercat" (*market disorder*) i es tracta d'una fase en què la competència és molt intensa i en què el desconeixement, per part dels clients, de l'existència d'uns criteris de qualitat, fa que l'èxit recaigui en aquells qui ofereixen uns preus més baixos. Tal com Mikkelson (1996) comenta, en el cas de la interpretació als serveis públics, per la creença que és una pràctica que qualsevol persona bilingüe pot fer, molts professionals que treballen amb intèrprets no valoren la qualitat dels serveis d'interpretació. Com a conseqüència, els intèrprets no tenen cap mena de motivació envers la formació, que per a la majoria suposaria una inversió de temps i de diners no reconeguda.

Tanmateix, la formació pot ser un factor de cohesió i derivar en la segona fase de Tseng (1992: 48), en què trobem la consolidació de la professió i un consens pel que fa a les aspiracions dels que s'hi dediquen. En aquesta fase, de fet, la formació té un paper molt important.

La tercera fase es caracteritza per l'establiment d'una associació professional, en què la

formació, els codis ètics i els criteris d'admissió són tres pilars fonamentals; alhora que l'existència d'una associació fa possible donar a conèixer la professió (publicitat) i que els clients tinguin una referència a l'hora de contractar els serveis (Tseng, 1992: 48-49). Finalment, en la quarta fase, es fa possible la persuasió política, la implicació de les autoritats legals en els processos d'acreditació i, en definitiva, l'autonomia professional (Tseng, 1992: 43).

Mentre que Tseng (1992: 56) comenta que és important que el públic percebi que la professió és necessària i important, per tal que comencin a valorar-ne els serveis que ofereix, Mikkelson (1996) comenta que, en el cas de la TISP, el fet sigui una pràctica relacionada amb la immigració i, per tant, amb un fenomen sovint no desitjat, es converteix en una dificultat afegida en el procés de professionalització. A més a més, tal com Mikkelson assenyalava basant-se en Morris (1995), en el cas concret de la interpretació judicial, s'ha demostrat que la professió legal se sent amenaçada per l'intèrpret. Jutges i advocats temen que els intèrprets vulguin assumir la seva tasca basada justament en "interpretar" la informació presentada pels testimonis.

Finalment, Mikkelson també cita les directrius per a la professionalització de la ISP proposades per Roberts (1994: 133-136), que es basarien en a) definició més clara de la professió; b) aclarir el rol de l'intèrpret; c) formació per als intèrprets; d) formació per als formadors de la TISP; e) formació per als professionals que treballen amb intèrprets; f) acreditació.

Uns anys després, Ozolins (2000) complementa aquest model i les directrius de Roberts amb la seva descripció de les diferents etapes que es poden detectar en el procés de la professionalització des del punt de vista de la posició que hi adopten els estats:

- Fase de "negació" (*non comprehensiveness*): en un primer moment, se sol passar per una etapa de negació de la necessitat de recursos multilingües per fer front a les demandes socials.
- Fase de solucions *ad hoc* (*ad hoc services*): la segona fase sol estar caracteritzada per solucions provisionals o ocasionals, en què sobretot són les institucions (per exemple hospitals o oficines de policia) les que busquen intèrprets o mediadors lingüístics.

- Fase de serveis lingüístics genèrics (*generic language*): els governs, però també en alguns casos les associacions de caritat o els proveïdors privats, intenten respondre a les demandes d'interpretació a partir de serveis lingüístics genèrics que operen en tot l'estat.
- Fase de solució global (*comprehensiveness*): finalment, la quarta fase i la culminació del procés de professionalització es caracteritza per una solució global, que es basa en l'organització dels serveis lingüístics, la formació dels professionals que s'hi dedicaran i l'acreditació d'aquests professionals i que, a més a més, contempla altres aspectes, com l'especialització professional per treballar en un àmbit concret, la formació pels usuaris de la interpretació, una planificació política (que prevegi, per exemple, l'acreditació dels intèrprets als serveis públics) o la inclusió de totes les llengües en les solucions escollides, entre d'altres.

En el cas de la interpretació judicial, Ortega Herráez (2006) descriu i analitza els models d'acreditació i de provisió de serveis d'interpretació judicial a Espanya i, concretament, parla dels models següents: a) contractació laboral i assistència de personal *freelance*; b) subcontractació de serveis i personal laboral a extingir; c) oficina integrada d'interpretació i traducció judicial. Per a Ortega Herráez (2006: 597), un dels entrebancs per a la plena professionalització de la interpretació judicial a Espanya és la vaga definició que se'n fa a la legislació, ja que no estableix clarament quina qualificació han de tenir els intèrprets que intervenen en judicis i, per tant, gairebé qualsevol persona pot exercir aquesta tasca. Veiem, doncs, que la legislació és un altre punt a tenir en compte en el procés de professionalització de la TISP.

2.4.3.2 La formació com a peça clau en el procés de professionalització

La formació, un dels punts claus en la professionalització de la TISP, ha estat un tema present en nombroses publicacions. En bona part d'aquestes contribucions s'exposen experiències docents o sobre el disseny de cursos (p. ex. Sandrelli, 2001; Niska, 2004; Russo, 2004; Alonso i Baigorri, 2008), per bé que també hi trobem treballs de recerca dedicats a l'anàlisi de

qüestions relacionades amb la formació (p. ex. Abril Martí, 2006; Hale, 2007; Jacobson, 2009).

Pel que fa a les contribucions que descriuen el disseny i la implantació de diferents cursos de formació, Corsellis (2005) ofereix una descripció força detallada dels diversos aspectes a tenir en compte en la preparació de cursos de formació en TISP: els criteris d'admissió, el tipus de formadors, la dinàmica d'aprenentatge, els continguts, l'avaluació, el registre d'intèrprets i la supervisió i garantia de qualitat dels cursos. Així, per exemple, pel que fa al tipus de formadors, Corsellis emfasitza els beneficis d'incloure personal dels serveis públics (metges, psicoterapeutes, policies, advocats, jutges, etc.), ja que esdevé una manera de crear un vincle entre els futurs clients de la interpretació i els mateixos intèrprets. Pel que fa als continguts dels cursos, Corsellis (2005: 158) els agrupa en cinc àrees: 1) comprensió del context de treball als serveis públics; 2) fluïdesa i familiaritat amb la terminologia especialitzada formal i informal en ambdues llengües de treball; 3) tècniques d'interpretació i habilitats per a la traducció; 4) codis ètics i orientacions per a una bona pràctica; 5) desenvolupament personal i professional continu; una àrea que inclou les nocions bàsiques perquè els intèrprets puguin treballar de manera autònoma: informació sobre el tipus de contractació, cartes d'acceptació, assegurances, informació fiscal, etc. Es tracta, doncs, d'una proposta que adopta una visió global de la professió.

Abril Martí (2006), al seu torn, dedica tota la tercera part de la seva tesi doctoral a l'anàlisi dels models formatius proposats a diferents països i els classifica segons els paràmetres d'Ozolins (2000). Aquesta anàlisi constitueix la base a partir de la qual Abril Martí fa les seves pròpies propostes per a un disseny curricular, a partir dels objectius de la formació i del contingut curricular. Gràcies a l'abast de la seva anàlisi, Abril Martí ofereix una excel·lent panoràmica de l'estat de la qüestió pel que fa a l'àmbit de la docència de la TISP, alhora que fa una aportació d'una gran utilitat a l'hora de plantejar el disseny de cursos de formació.

Ertl i Pöllabauer (2010), després d'una revisió força exhaustiva de l'estat de la qüestió de la formació en TISP a l'àmbit sanitari arreu del món, proposen un disseny curricular per la formació específicament d'intèrprets mèdics. Les autores repassen, en primer lloc, el gran

nombre de contribucions que esmenten la necessitat de formació en TISP com a peça clau en la professionalització d'aquesta activitat i, a continuació, ofereixen una panoràmica de la de la formació en les institucions que organitzen aquests cursos. Pel que fa a la posada en marxa dels cursos de formació, Ertl i Pöllabauer (2010: 172-175) esmenten les següents dificultats: a) la manca de reconeixement de la TISP com a professió; b) la manca de formadors per a la TISP; c) la manca de conscienciació en la població pel que fa a la importància de treballar amb intèrprets formats; d) les combinacions lingüístiques que, ben sovint, inclouen llengües amb menys tradició en l'àmbit de la didàctica de llengües; d) els continguts; e) la durada de la formació; f) el tipus de certificat que es podrà lliurar als alumnes; g) el perfil dels alumnes; h) els criteris de selecció i d'admissió; i) l'avaluació; j) l'acreditació. Tal com podem observar, no són poques les dificultats que es presenten a l'hora de posar en marxa un curs de formació.

Hale (2007: 163) insisteix en la manca de reconeixement de la TISP com a professió com a dificultat des del punt de vista de la formació, ja que, segons aquesta autora, la falta de reconeixement de la necessitat de la formació d'intèrprets fa que aquests cursos no siguin obligatoris i, per tant, que els intèrprets no els vegin com a una prioritat. A més a més, són cursos que sovint tenen una durada molt limitada per manca de subvencions per dur-los a terme. Per això, Hale creu que un primer pas imprescindible en la formació d'intèrprets és aconseguir que els governs reconeguin que aquesta formació és necessària, per tal que l'estableixin com a obligatòria, a través de cursos subvencionats amb una durada que permeti abordar els temes essencials en una formació de qualitat.

Pel que fa a la manca de formadors per a la ISP que esmenten Ertl i Pöllabauer; Hale (2007: 167) hi afegeix que, a més, cal tenir en compte el perfil del personal docent, ja que no és clar si ha d'estar constituït per intèrprets amb experiència als serveis públics o bé per investigadors de la ISP. Hale estudia aquesta qüestió amb l'ajuda de diferents formadors en ISP i observa que els que es dediquen a temps complet a la ISP, no tenen temps de llegir quin tipus de recerca es fa en aquest àmbit i, per tant, no la poden transmetre als seus alumnes. D'altra banda, els formadors que compaginen pràctica i recerca de la ISP, sí que completen la formació pràctica amb reflexions teòriques. Sobre aquesta qüestió, Hale cita a Roy (2000) per reafirmar que els formadors que apliquen la recerca teòrica en la docència de la ISP tenen

una base sobre la qual recolzar els seus criteris en l'avaluació dels alumnes, cosa que fa que els alumnes no hagin de dependre tant dels professors en el seu procés d'aprenentatge. Pöchhacker (2010) també recomana l'aplicació de la recerca en la formació d'intèrprets. En aquest sentit, Pöchhacker (2010: 9) parla d'una necessitat de poder formar "basant-nos en l'evidència" i comenta que: "practically any study of interpreting (...) can be considered 'Research for' interpreter education by virtue of helping us gain a fuller understanding of interpreting as a cognitive process, linguistic skill and social practice".

Quant als continguts i a la manera d'enfocar-los, la contribució de Hale (2007: 177-182) és molt il·lustradora perquè, d'una banda, enumera les competències dels intèrprets que més s'intenten potenciar en els cursos i, de l'altra, descriu amb quines metodologies es fa. Els cursos que, tal com hem comentat, es troben sovint limitats pel temps, per les subvencions i per la varietat en la procedència dels estudiants que els fan, es dissenyen amb l'objectiu d'ensenyar les tècniques i metodologies necessàries per a una competència professional mínima per interpretar amb precisió. Això no obstant, Hale indica que aquests cursos han rebut crítiques per la seva superficialitat i pel fet que l'èmfasi en la precisió no inclogui aspectes pragmàtics del discurs, per exemple. Per això, Hale proposa aplicar l'anàlisi del discurs com a enfocament en el disseny de cursos de formació d'intèrprets, sobretot si, a més a més, tenim en compte la gran influència que ha tingut aquesta teoria lingüística en la recerca en ISP. D'aquesta manera, es poden incorporar conceptes més propis de la pragmàtica, de l'anàlisi de la conversa o de l'anàlisi del discurs com a eines per una millor comprensió dels missatges dels participants i, alhora, per a una traducció més precisa.

Aquesta proposta d'incloure l'anàlisi del discurs en la formació d'intèrprets la trobem també en l'obra de Tebble (2009), per bé que en el seu cas l'èmfasi recau en l'ús de la lingüística funcional sistèmica com a recurs didàctic que permet descriure detalladament els factors que influeixen en la interacció comunicativa. Jacobson (2009) també reivindica una formació que vagi més enllà del pla lexicosemàntic i, en el seu cas, proposa una rúbrica per a l'avaluació de la TISP en l'àmbit sanitari basada en el marc teòric de la sociolingüística interaccional i de l'anàlisi de la conversa. Així, aquesta rúbrica permet avaluar, d'una banda, els indicis contextualitzadors (*contextualization cues*) i, de l'altra, la coordinació del discurs

per part de l'intendent (per exemple, la gestió del torn de la paraula) i, per tant, esdevé una aproximació molt vàlida per a l'anàlisi de la competència interaccional de l'intendent.

Una altra contribució que aborda el tema del disseny curricular és la de Del Pozo Triviño (2009), que presenta una proposta formativa en ISP adaptada al nou Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). En aquesta proposta, Del Pozo Triviño (2009: 33-48) inclou una guia docent específica per a la ISP segons els apartats que es recomanen en l'EEES, mitjançant la qual pot tractar qüestions tan diverses com els objectius, les competències a treballar en l'assignatura (instrumentals, interpersonals i sistèmiques), els prerrequisits per a l'assignatura, els continguts, la metodologia docent, la bibliografia i l'avaluació, entre d'altres. És interessant observar la planificació que planteja l'autora pel que fa als continguts: després de dues sessions introductòries, la primera dedicada a la multiculturalitat i al multilingüisme, i la segona dedicada a les qüestions ètiques i laborals; la resta de sessions es poden considerar "sessions temàtiques", ja que cadascuna se centra en un context determinat. A més, a banda dels àmbits amb una recerca més estesa, com són l'àmbit sanitari, el judicial i el policíac, del Pozo Triviño també inclou la interpretació en presons, en notaries, en centres educatius i en els serveis d'atenció a immigrants (p. ex. ONGs). Tot i que el fet de dedicar només una sessió a cadascun dels àmbits segurament deu tenir les seves limitacions, també cal tenir present que els alumnes potencials d'aquest tipus de formació són alumnes del grau de Traducció i d'Interpretació⁴⁷ que, per tant, tenen a l'abast eines per aprofundir en els àmbits que els semblin especialment interessants.

Pel que fa a qüestions relacionades amb experiències docents més específiques, trobem, per exemple, contribucions que se centren en mètodes d'innovació docent. Així, Sandrelli (2001), descriu l'ús de programes informàtics en la didàctica de la interpretació d'enllaç; mentre que Valero Garcés, Lázaro Gutiérrez i Vitalaru (2009) exposen la seva pròpia experiència a nivell de postgrau en l'ensenyament de la interpretació judicial *online*. En ambdós casos, es descriuen les qüestions tècniques relacionades amb l'aplicació d'aquestes eines informàtiques, els avantatges i inconvenients que presenten i, finalment, el *feedback* obtingut per part dels estudiants. Igualment, en tots dos articles, la valoració en l'ús de noves

⁴⁷ Del Pozo Triviño dissenya aquesta proposta formativa prenent com a referència el pla d'estudis de la Llicenciatura de Traducció i d'Interpretació de la Universitat de Vigo (2009: 33).

tecnologies per a la didàctica de la TISP és positiva, sobretot per la flexibilitat d'horaris que ofereix l'ensenyament a distància i l'atenció més individualitzada que es pot donar als alumnes.

Una altra experiència docent específica és la que exposa Valero Garcés (2008b: 182-184) en relació amb les pràctiques en centres sanitaris que realitzen els alumnes del màster de la Universitat d'Alcalá de Henares. Valero Garcés assenyala les principals dificultats amb què es troben els alumnes quan abandonen l'aula i s'enfronten a les situacions reals: des del fet de presentar-se i explicar el seu paper, que sovint provoca situacions incòmodes, fins al dilema d'haver-se de mantenir imparcials en tot moment. A partir dels comentaris dels alumnes, l'autora indica la necessitat d'incloure assignatures que els ajudin psicològicament en la seva feina i que els preparin per quan hagin d'interpretar situacions crítiques.

En definitiva, la bibliografia relacionada amb la formació en ISP és extensa i cobreix gairebé totes les dificultats que Ertl i Pöllabauer (2010) esmenten en el seu article. Tanmateix, tal com Pöchhacker (2010: 4) fa notar, a data d'avui, la recerca específica sobre formació en interpretació encara és escassa i comenta que, per exemple, tot i que s'han publicat nombroses propostes didàctiques amb una gran varietat d'exercicis per a la pràctica de la interpretació (p. ex. Ugarte Ballester, 2010), no s'han fet treballs de recerca que investiguin l'eficiència dels diferents tipus d'exercicis. Pöchhacker (2010: 5) també indica que tampoc no s'han fet gaires estudis descriptius del treball a l'aula, per bé que segurament és molt més fàcil dur a terme observació participant en una aula que en la vida real.

2.4.3.3 L'establiment de codis deontològics

A la tercera fase del model de Tseng (1992), un dels pilars fonamentals, juntament amb la formació i amb els criteris d'admissió a l'associació professional, és l'establiment d'un codi deontològic. La importància del codi deontològic a nivell professional i la seva relació directa amb el rol de l'intendent, han fet que hagi estat un tema força recurrent en la recerca en ISP.

En primer lloc, cal destacar l'anàlisi que en fa Hale (2007) a la seva monografia *Community Interpreting: d'una banda*, analitza els codis de 16 institucions de 9 països diferents i, de l'altra, els compara amb les opinions personals d'una mostra d'intèrprets que

van contestar una enquesta que ella mateixa va preparar. Es fixa especialment en tres qüestions presents en la majoria de codis: la precisió, la imparcialitat i el paper de l'interpret. Quant a la precisió, no detecta cap codi que especifiqui la necessitat d'una interpretació literal o paraula per paraula, sinó que, al contrari, hi ha diversos codis que explícitament accepten que els intèrprets adaptin la forma dels missatges per tal de mantenir-ne el significat i el to de l'original.

Pel que fa a la imparcialitat, tots els codis són clars en aquest aspecte i especifiquen que els intèrprets han de ser neutres, i que no poden donar la seva opinió ni deixar-se influir per la pròpia ideologia. Per a molts intèrprets, tal com Hale assenyala, l'existència d'aquesta clàusula és de gran ajuda en la seva feina, sobretot quan, per qüestions ideològiques, realment voldrien mostrar la seva opinió en alguna situació.

En relació amb el tercer punt que Hale analitza, el paper de l'interpret, no tots els codis ètics l'inclouen, ja que en molts es considera inherent a les altres clàusules. El codi deontològic de la NAJIT⁴⁸ és l'únic que explicita quin ha de ser el paper de l'interpret, mentre que alguns codis fan referència a què no ha de fer l'interpret, com ara donar consells o donar la seva opinió. Per tant, veiem que el paper de l'interpret està bàsicament determinat per la clàusula de la imparcialitat i, de fet, autores com Cambridge (2002, 2004) ja hem vist que insisteixen en la importància del model imparcial de la interpretació.

Tanmateix, Hale (2007: 126) comenta que, a la pràctica, s'ha comprovat que molts intèrprets van més enllà del seu paper imparcial i, per això, cita a Kaufert i Putsch (1997: 75) per preguntar-se si s'haurien de crear altres perfils professionals, com el dels advocats, consellers, mediadors, intermediaris (*brokers*), assistents mèdics o coordinadors de casos, per tal d'admetre posicionaments ambivalents. Per tot això, segons Hale, cal més recerca en aquest aspecte per determinar si és possible que el paper de l'interpret canviï en funció del context en què treballa.

Corsellis (2005: 318), en canvi, defensora del model imparcial igual que Cambridge, s'oposa a aquesta ambivalència en el paper de l'interpret. Corsellis argumenta que ja és prou

⁴⁸ NAJIT: National Association of Judiciary Interpreters and Translators, amb seu a Washington. El seu codi deontològic es pot consultar a la pàgina web de l'associació. URL: <<http://www.najit.org/>> [Última consulta: 15 d'abril de 2012]

difícil per a un intèrpret la tasca d'interpretar, que en si mateixa requereix una gran concentració i domini de tècniques, com per haver d'assumir a més a més el paper de defensors dels participants, que, segons l'autora, hauria de recaure en un nou participant.

Kalina (2002), al seu torn, parla de la necessitat d'un codi deontològic internacional en el qual es defineixin uns principis comuns per poder garantir la qualitat de la interpretació als serveis públics. D'altra banda, però, admet que potser també seria necessari establir uns codis de conducta específics per a determinades cultures o en treballar amb certes cultures. Si bé es tracta d'una proposta interessant, la primera qüestió que planteja és el perill de caure en els estereotips que hem comentat a partir de Hale (2007), ja que per crear un codi específic per a una determinada cultura cal passar per una sèrie de generalitzacions pel que fa a aquesta cultura. Tanmateix, caldria explorar més en profunditat quin grau d'especificitat podrien tenir aquests codis deontològics i de comportament per poder-ne avaluar la seva aplicabilitat a la pràctica.

Per tot això, Rudvin (2006a: 39) proposa deixar de banda els codis ètics conservadors que no tenen en compte les qüestions institucionals, interculturals, sociològiques i ideològiques en què treballen els intèrprets, per adoptar-ne de nous on els intèrprets tinguin més poder i noves competències que s'adaptin a les necessitats de les institucions. En un altre estudi (Rudvin: 2006b), després de constatar la complexitat de la tasca de negociació d'identitats dels intèrprets, sobretot entre cultures molt llunyanes, proposa que aquests puguin pactar el seu rol tant amb els proveïdors de serveis públics com amb els usuaris, per tal de poder tenir més clar els seus objectius (*skopos*, en paraules de Rudvin) durant la interpretació.

Més endavant, Rudvin (2007) posa de manifest la relació paradoxal entre professionalitat i ètica, si més no, si assimilem professionalitat a l'adopció d'un codi ètic únic que no prevegi la gran varietat de situacions en la ISP, marcades pels factors culturals i ideològics tan diversos amb què els intèrprets es poden trobar. Això contrasta, al seu torn, amb el fet que, sovint, el codi ètic ve marcat per la institució que sol·licita la interpretació i que, per tant, l'intèrpret no té més remei que acceptar. Per això Rudvin (2007: 67) conclou amb la següent reivindicació:

Thus, the profession will remain hostage to a series of conflicting demands and will be forced to adopt ad hoc measures until we decide as a professional community to impose our own demands, which will still, however, by the very nature of the power relations between institutions and individuals, need to take into account the demands of the particular situation (rather than those of the individual client) in collaboration with or at odds with the intentionality of the primary interlocutors.

Notem que l'obra de Rudvin s'orienta vers l'assignació de més poder de decisió als intèrprets, per tal d'evitar dificultats afegides en la interpretació a causa d'exigències que vinguin només d'una de les dues parts. Tanmateix, autores com Cambridge (2004) justament subratllen que un dels punts a favor del model imparcial és que "allibera" l'intèrpret dels dilemes ètics que se li plantejarien a l'hora de prendre certes decisions. Per tant, observem, un cop més, el debat ben viu pel que fa al rol de l'intèrpret, plantejat aquí des del punt de vista dels codis deontològics.

2.4.3.4 L'opinió dels intèrprets

Finalment, des de la perspectiva dels intèrprets, s'han pogut abordar qüestions relacionades amb el seu rol i funcions, però, alhora, qüestions relacionades amb la professió pròpiament i amb la situació laboral en què es troben. Igual que en els casos anteriors, si bé trobem estudis que s'han centrat només en un dels àmbits d'actuació dels intèrprets (àmbit sanitari o judicial), també trobem treballs més amplis, com els que a l'Estat espanyol han dut a terme Llevot Calvet (2002), Agustí-Panareda (2003), el grup Greti (Ortega Herráez, Abril Martí i Martín, 2009), Requena Cadena (2010) i el grup MIRAS (Arumí, Gil-Bardají, Vargas-Urpi, 2011).

Pel que fa a la descripció del perfil professional i de les condicions laborals del col·lectiu d'intèrprets i mediadors, cal esmentar la recerca pionera tant a Catalunya com a Espanya de Llevot Calvet (2002, 2005) i d'Agustí-Panareda (2003). En tots dos casos es van realitzar entrevistes en profunditat que van permetre als autors, en les seves respectives tesis, presentar una primera aproximació al perfil dels mediadors interculturals, a les funcions i

activitats que realitzen, a les àrees en què intervenen, a la seva manera de resoldre els conflictes interculturals, als seus usuaris i a les alternatives a la mediació, entre d'altres qüestions. Tot i centrar-se, sobretot, en la mediació intercultural, els treballs de Llevot Calvet i d'Agustí-Panareda aporten dades molt interessants per a l'estudi de la ISP, sobretot perquè en preguntar als seus informants pel tipus de tasques que realitzen, la majoria de mediadors coincideixen en la tasca de facilitar la comunicació intercultural entre les persones immigrades i les autòctones. Segons Agustí-Panareda (2003), aquesta tasca pot anar de la simple interpretació fins a explicar com entendre certes conductes, actituds o gestos en una sessió de mediació.

A més a més, pel fet d'haver-se centrat a Catalunya, la comparació de les dades de Llevot Calvet i d'Agustí-Panareda amb les dades obtingudes pel grup MIRAS pot ser molt interessant per descriure la situació laboral d'aquest perfil professional tan difús. Per exemple, la inestabilitat i precarietat laboral que uns anys més tard s'ha tornat a detectar a l'estudi del grup MIRAS (Arumí *et al.*, 2011: 211), quedava ja palesa a les conclusions de Llevot Calvet (2002) i d'Agustí-Panareda (2003). Llevot Calvet (2002: 463) esmenta explícitament que "la majoria (per no dir tots) els mediadors entrevistats estan en una situació laboral molt inestable quant a contractació, jornada laboral i salari, independentment de si s'han tret el diploma de mediador o no". Agustí-Panareda (2003) exposa que molts mediadors de la seva mostra només treballen en la mediació puntualment o a temps parcial, i que només una minoria té contractes a temps complet i pot gaudir de les prestacions de la seguretat social.

Tanmateix, també trobem divergències entre ambdós estudis: mentre que a les mostres de Llevot Calvet i d'Agustí-Panareda hi ha paritat entre homes i dones, a la mostra del grup MIRAS la predominança de les dones és molt evident (76,4%), la qual cosa sembla indicar una feminització de la TISP sense un equivalent en l'àmbit de la mediació intercultural. De fet, dos aspectes a tenir en compte és que Llevot Calvet (2002) inclou el col·lectiu gitano en la seva investigació i que bona part dels informants d'Agustí-Panareda provenen de l'Àfrica i, concretament, de la zona del Magrib; és a dir, en tots dos casos, de societats en què tradicionalment l'home ha tingut una posició social més respectada. Una

altra diferència és que a Llevot Calvet (2002: 410), la majoria de mediadors entrevistats ha fet el pas de la formació per passar de la mediació natural a la mediació intercultural professional. De la mateixa manera, a Agustí-Panareda (2002) la majoria dels informants (96,2%) han rebut algun tipus de formació en mediació intercultural, dels quals un 33,3% ha fet cursos en l'educació formal superior (p. ex. estudis de postgrau). En canvi, a l'estudi de MIRAS (Arumí *et al.*, 2011), només un 10% dels enquestats afirma haver rebut formació en TISP. Una de les causes d'aquesta diferència podria ser que, fins al 2011, a Catalunya, l'oferta en cursos de mediació intercultural era més extensa que l'oferta de cursos en TISP.⁴⁹

Per a la nostra tesi en concret, són especialment rellevants les dades aportades per Requena Cadena (2010), a partir d'un treball de recerca basat en enquestes a 18 mediadors interculturals que treballen amb el col·lectiu xinès a Espanya. Les dades pel que fa al gènere dels informants coincideixen amb la feminització esmentada en la recerca del grup MIRAS, igual que també coincideixen les dades pel que fa a la formació en TISP: mentre que un 67% dels informants de Requena Cadena (2010: 68) afirma haver rebut formació en mediació intercultural, només una informant de la seva mostra ha rebut formació en TISP i aquesta ha estat en congressos. Tanmateix, una dada que contraresta aquesta escassetat en formació en TISP en l'estudi de Requena Cadena és que un 28% de la mostra ha cursat la llicenciatura de Traducció i d'Interpretació. Requena Cadena (2010: 110) resumeix el perfil professional de les mediadores per al col·lectiu xinès amb aquestes paraules:

Ordenando los resultados de la investigación y comparándolos por procedencia cultural, podemos apreciar que las mediadoras chinas y españolas comparten un perfil muy similar: son mujeres jóvenes con estudios universitarios, e incluso con título de máster o doctorado, relacionados con Traducción e Interpretación, Filología (china o hispánica) y Estudios de Asia Oriental principalmente (aunque algunas encuestadas chinas provienen de otras disciplinas no relacionadas con el estudio de las lenguas), y más de la mitad cuenta con algún tipo de formación en T&ISSPP y mediación intercultural.

⁴⁹ Al curs 2011-2012 el grup MIRAS ha posat en marxa el *I Curs d'especialització en interpretació als serveis públics*, que per primera vegada a Catalunya pretén donar una formació d'una durada d'un curs acadèmic i de caràcter holístic en TISP. Per a més informació, vegeu URL: <http://pagines.uab.cat/formacio_isp_catalunya/> [Última consulta: 5 de desembre de 2011]

Requena Cadena parteix de l'objectiu d'analitzar la influència de l'origen cultural en les mediadores; tot i així, a les conclusions ell mateix constata que no hi ha grans diferències entre mediadores d'origen espanyol i mediadores d'origen xinès. Potser la diferència més rellevant recau en la qüestió de la confidencialitat, ja que només les mediadores d'origen xinès perceben que els seus interlocutors es mostrin reticents o incòmodes a l'hora de donar-los informació (Requena Cadena, 2010: 112). La contribució més important de Requena Cadena (2010: 112) és, d'aquesta manera, la desmitificació de la preferència vers els mediadors que comparteixen el mateix origen cultural que el col·lectiu amb qui treballen, ja que a partir del seva recerca demostra que les diferències entre el tarannà professional de les mediadores d'origen espanyol i el de les mediadores d'origen xinès a la pràctica són escasses.

Centrant-nos concretament en l'estudi de les percepcions que tenen els intèrprets del propi rol i de les tasques que assumeixen, Pöchhacker (2000b) alerta que una proporció força elevada d'intèrprets en la seva mostra (94%) pensa que resumir forma part de les seves tasques, mentre que les tasques més relacionades amb la mediació intercultural també hi són presents en les seves respostes amb percentatges elevats: aclarir directament (100%), avisar en cas de possibles malentesos (94%), donar explicacions de caràcter cultural (81%). Pöchhacker (2000b) atribueix aquestes respostes a la manca de reflexió pel que fa a la qüestió del rol de l'intèrpret en les institucions en què va dur a terme la seva recerca, tot i que estudis posteriors han confirmat aquest rol polifacètic de l'intèrpret.

Per exemple, la tesi d'Ortega Herráez (2006: 612) conclou amb una afirmació molt interessant, sobretot si tenim en compte que el seu treball se centra exclusivament en l'àmbit judicial: "l'intèrpret té un paper actiu i la seva participació en l'intercanvi comunicatiu és plena". Les enquestes d'Ortega Herráez confirmen que els intèrprets "adapten el registre en favor de la comunicació, expliciten i amplien la informació, la resumeixen, etc". Concretament, l'autor esmenta el cas de l'adaptació del registre i comenta que un 85% dels informants de la seva mostra adapta el registre de forma habitual.

En l'estudi del grup Greti, basat en enquestes a una mostra d'intèrprets de tots els

àmbits dels serveis públics, els autors destaquen que “els intèrprets sembla que adaptin el seu paper segons la institució, i la majoria sembla que anirien més enllà de la funció que la majoria de codis ètics estipulen” (Ortega Herráez *et al.* 2009: 149; traducció pròpia). Per exemple, la majoria dels intèrprets enquestats en l'estudi del grup Greti afirma modificar el registre lingüístic en la seva traducció (2009: 155). Tanmateix, els autors també observen que els intèrprets que treballen en jutjats i a la policia (és a dir, a l'àmbit judicial), tenen una percepció més limitada pel que fa al seu propi rol, mentre que a l'àmbit sanitari i de serveis públics, sembla que tinguin més marge d'actuació, fins al punt de no plantejar-se quin és el propi paper. Ortega Herráez *et al.* (2009: 163) emfasitzen la manca de professionalització, sobretot en l'àmbit sanitari, que fa que els intèrprets vegin la seva tasca més propera a la dels treballadors humanitaris que no pas a la de professionals de qualitat.

Finalment, a l'estudi del grup MIRAS (Arumí *et al.*, 2011: 212) també es reflecteixen les tasques paral·leles que realitzen els intèrprets: un 85,1% afirma explicar significats o diferències culturals i un 80,9% aclareix la informació que no s'ha entès. Cal subratllar que la proporció obtinguda en relació amb la tasca d'explicar significats o diferències culturals és semblant al 81% detectat per Pöchhacker (2000b: 60), però una mica més alta que les proporcions detectades pel grup Greti (72% en el cas d'intèrprets a l'àmbit sanitari i social; 66,2% en el cas d'intèrprets judicials; 33,3% en el cas d'intèrprets que treballen a la policia).

A partir d'aquestes percepcions, s'observa una tendència a l'acceptació de certes tasques més relacionades amb la mediació intercultural per part dels intèrprets (p. ex. explicació de diferències culturals), per bé que aquestes també podrien ser plausibles dintre del model imparcial, sempre que fossin per evitar malentesos en la comunicació. Existeixen, això no obstant, divergències clares entre certes respostes dels intèrprets en els estudis realitzats a partir d'enquestes i moltes de les recomanacions fetes a nivell teòric i a nivell de codis deontològics, sobretot en qüestions com la fidelitat en el registre o la transmissió completa del missatge. Una causa evident d'aquesta divergència pot ser la manca de formació d'alguns intèrprets, sobretot pel que fa a qüestions com la fidelitat en el registre. Tanmateix hi ha d'altres factors que poden influir en la tasca dels intèrprets, com poden ser les condicions de treball (p. ex. estrès per l'escassetat de temps en certs àmbits), qüestions

ideològiques o, fins i tot, la pressió d'haver de respondre a expectatives diferents.

2.4.4 Altres realitats objectes d'estudi

Entre les qüestions de recerca que han emergit en els darrers anys, cal esmentar l'estudi de la interpretació telefònica o per videoconferència i dels avantatges i inconvenients que comporta. Connell (2006) en fa una anàlisi detallada i esmenta els següents avantatges pràctics i econòmics: evita els desplaçaments dels intèrprets, s'agilitzen els tràmits i es pot donar ubiqüitat al seu servei d'interpretació, que és més proper i més a l'abast en cas d'urgència. Tanmateix, tal com Connell apunta, caldria definir millor les qüestions legals al voltant d'aquest tipus d'interpretació, així com també qüestions de garantia de qualitat i de confidencialitat. Connell hi afegeix que, des del punt de vista de l'intèrpret, la interpretació remota presenta tota una sèrie de característiques noves que, més enllà de facilitar-li la feina, l'hi dificulten: la manca de llenguatge no verbal; haver d'estar disponibles també durant la nit (en el cas d'oferir servei també a d'altres països); més dificultats en la coordinació de la conversa i en l'assignació dels torns de paraula; i, a sobre, la pressió i l'estrès pel fet que els usuaris paguen el servei per segons. A la pràctica, es tracta d'un servei amb un gran potencial, tot i que també amb uns aspectes que cal especificar bé i una sèrie de reptes que els intèrprets han d'afrontar si, en un futur, es volen adaptar a aquestes noves modalitats d'interpretació.

D'entre les qüestions de recerca menys explorades, cal destacar l'estudi de la percepció que els usuaris tenen del paper de l'intèrpret. Mentre que, tal com hem pogut observar, nombrosos treballs s'han basat en enquestes a proveïdors de serveis (sobretot en l'àmbit sanitari) i a intèrprets, l'altre vèrtex del triangle comunicatiu no ha rebut la mateixa atenció per part de la recerca en general, possiblement per les dificultats que suposa accedir-hi. Tanmateix, cal destacar les contribucions d'Edwards *et al.* (2005) i del grup MIRAS (Minett *et al.*, 2011).

Edwards *et al.* (2005), mitjançant un estudi empíric basat en entrevistes als usuaris, presenten una anàlisi molt il·lustradora del que els usuaris de la interpretació esperen de la ISP, així com també de les experiències que han tingut amb aquest servei. A les conclusions

remarquen la importància de la qüestió de la confiança: la major part dels usuaris entrevistats comentaven la necessitat que l'interpret els inspirés confiança i valoraven molt positivament l'empatia i la proximitat que els pogués transmetre. Per aquesta qüestió de la confiança, bona part dels usuaris entrevistats estaven d'acord que preferien un intèrpret no professional (un amic, un familiar o un conegut), abans que un intèrpret professional i aliè al seu entorn.

A l'estudi del grup MIRAS (Minett *et al.*, 2011) es confirma l'existència de problemes comunicatius als serveis públics des del punt de vista dels usuaris i, a més a més, s'observa que la major part de la mostra enquestada no havia tingut accés a serveis d'ISP professionals i que, per tant, havia hagut de recórrer a l'ajuda de familiars i amics. Igualment, també es confirma que els usuaris busquen en l'intèrpret tasques de suport més relacionades amb la mediació intercultural, a banda de la simple interpretació del missatge.

Una altra de les qüestions relativament poc explorades és la influència que tenen les "agències d'interpretació" en la tasca dels intèrprets i, tal com Ozolins (2009) indica, pocs treballs han explorat quines expectatives tenen les agències d'interpretació vers els intèrprets, com organitzen el treball i quines directrius els donen. Ozolins (2009: 123) comenta que, als ulls de les agències, un mal comportament per part de l'intèrpret podria incloure una manca de puntualitat, una actitud passiva, no transmetre a l'agència informació important o fer una lectura personalitzada del codi deontològic. Per tot això, Ozolins indica que sol ser difícil que s'estableixi una relació professional entre les agències i els intèrprets. Malgrat això, pel fet que és molt difícil controlar la tasca dels intèrprets a excepció dels casos d'interpretació telefònica o d'interpretació als tribunals, les agències han de confiar amb els intèrprets i amb la seva professionalitat.

Ozolins (2009: 126) també critica l'absència de sessions de *debriefing*, és a dir, de sessions en què els intèrprets puguin parlar de la seva feina i rebre'n suport psicològic o consells professionals. Si bé aquesta pràctica és habitual en moltes professions que tracten amb éssers humans, en el cas de la ISP no es pot dir el mateix. Finalment, una altra qüestió que Ozolins (2009: 127) posa de manifest és la relació entre les agències i els clients (és a dir, els proveïdors de serveis). Aquesta relació sol ser complicada i en les agències recau la

responsabilitat d'educar el mercat i d'explicar als clients com funciona la ISP i en què consisteix un servei de qualitat. En aquest sentit, no hi ha dubte que les agències tenen un paper molt important en el procés de professionalització de la ISP.

D'altra banda, estudis com el de Requena Cadena (2010), centrats exclusivament en la ISP per a usuaris d'origen xinès, són certament escassos. Fins al moment, la majoria de treballs en ISP han adoptat una postura àmplia, sense centrar-se en el cas de cap col·lectiu específic. En els casos en què ho han fet, la combinació anglès-castellà ha estat una de les més productives (p. ex. Hale 2001, 2002), per bé que també trobem contribucions com les de Kaufert i Koolage (1984) que han presentat la problemàtica que suposa interpretar per a usuaris d'origen indígena. Sigui com sigui, en la bibliografia de què disposem actualment, pocs estudis tenen en compte les especificitats culturals de col·lectius concrets, una postura totalment diferent a l'adoptada en la recerca en comunicació intercultural, tal com hem vist al capítol anterior. De fet, en la nostra revisió bibliogràfica, només hem detectat que Rudvin (2007) tracti qüestions com la identitat cultural, en plantejar les possibles diferències entre l'actitud d'intèrprets procedents de cultures individualistes o col·lectivistes.

Finalment, en parlar de les qüestions menys explorades cal esmentar el biaix que trobem en la bibliografia actual pel que fa a la recerca en ISP. Mentre que àmbits com el sanitari, el judicial i el policíac han centrat gairebé tota l'atenció de la comunitat investigadora, trobem molt pocs treballs que incloguin l'àmbit educatiu, el de serveis socials (p. ex. serveis d'assistència social, d'ocupació o d'habitatge) o el penitenciari. Si bé d'una banda pot ser comprensible que, pel seu abast i per la importància que poden tenir en la vida de les persones, es presti més atenció a certs àmbits com la sanitat i la justícia, no podem oblidar que és a l'educació i als serveis socials a la ciutadania on es poden transmetre valors i bones pràctiques i que, en aquest sentit, una comunicació efectiva en aquests àmbits pot ser la base per evitar futurs problemes, ja sigui a partir de la prevenció de malalties, ja sigui perquè un millor coneixement del funcionament del país d'acollida pot ajudar a prevenir incidències en l'àmbit legal.

2.5 Conclusió

En aquest capítol hem situat el punt de partida de la nostra tesi doctoral en el marc més ampli de la recerca en TISP, tenint en compte diferents paràmetres.

En primer lloc, hem presentat l'organització dels serveis de TISP i de mediació intercultural a Catalunya i els hem relacionat amb les polítiques d'immigració i amb d'altres solucions que s'han proposat als problemes comunicatius als serveis públics.

Pel que fa a la qüestió terminològica, seguint la tradició establerta a Espanya per la xarxa Comunica i a Catalunya pel grup MIRAS, hem decidit decantar-nos per l'ús de "interpretació als serveis públics" (ISP) per referir-nos a l'activitat que duen a terme els professionals que fan d'intèrprets en àmbits com la sanitat, la justícia, l'educació o els serveis socials, entre els proveïdors de serveis (sovint membres de la societat d'acollida) i els usuaris que desconeixen les llengües majoritàries (català i/o castellà). En parlar de "mediació intercultural", diferenciarem entre la mediació intercultural entesa com a tasca puntual dins de la ISP (p. ex. mediació durant la sessió, per aclarir dubtes de tipus cultural) i la mediació intercultural entesa com a activitat en si mateixa, exercida per professionals formats en mediació intercultural i amb tres modalitats diferenciades (mediació preventiva, rehabilitadora i creativa).

En descriure els punts en comú i les diferències entre les figures de l'intèrpret als serveis públics i del mediador intercultural, hem vist que són dos perfils professionals que comparteixen la tasca de "facilitar la comunicació", que en el cas de la ISP es pot considerar la tasca principal i central, mentre que en la mediació intercultural és una tasca que s'insereix en l'anomenada "mediació preventiva", complementària als altres tipus de mediació (rehabilitadora, creativa). Això no obstant, un intèrpret als serveis públics pot necessitar, puntualment, realitzar accions de mediació durant la seva sessió d'interpretació, per tal d'aclarir conceptes o evitar malentesos que puguin sorgir a causa de diferències culturals. Per això, cal entendre la ISP i la mediació intercultural com dues disciplines que es poden beneficiar mútuament: d'una banda, per a un mediador intercultural pot ser útil conèixer i dominar les tècniques i els fonaments de la ISP quan realitza tasques de mediació preventiva, mentre que per a un intèrpret als serveis públics, saber com fer una mediació dintre de la

sessió pot ser un punt clau per aconseguir contribuir a establir la comunicació efectiva entre els seus interlocutors. Aquest punt de convergència entre disciplines justifica que en la nostra tesi, que s'insereix en el marc dels estudis de T/I, incloem tant la ISP com la mediació intercultural, sobretot pel fet que els mediadors, tal com estan contractats per l'Administració actualment, realitzen sovint tasques de traducció i d'interpretació (Llevot Calvet, 2005).

Aquesta investigació s'inicia en un moment en què la recerca en ISP comença a tenir un cert bagatge i en què ja hi ha hagut discussions i debats molt necessaris en aquest terreny. A escala internacional, als anys 60 i 70 del segle passat es van publicar els primers articles sobre la ISP, que ha estat protagonista d'una recerca cada cop més intensa fins arribar a una producció acadèmica molt considerable a data d'avui. En realitzar una panoràmica internacional, és imprescindible tenir en compte treballs d'investigadores com Berk-Seligson (1990/2002), Wadensjö (1998), Corsellis (2002, 2005, 2008), Hale (2001, 2002, 2004, 2007, 2008) o Valero-Garcés (2002, 2003, 2005a i 2005b, 2008, 2010, 2011), que han tingut una clara influència en l'evolució tant de la recerca com de la formació i divulgació de coneixements relacionats amb la ISP.

En comparar l'evolució de la recerca en ISP a escala internacional amb la recerca a l'Estat espanyol i a Catalunya, veiem que la recerca aquí ha començat més tard que en països com el Canadà, Austràlia o el Regne Unit. Aquesta diferència cronològica és natural si tenim en compte que l'arribada de fluxos migratoris als països del sud d'Europa no es va accentuar fins a les dècades dels 80 i 90. En aquest sentit, Espanya i Itàlia es troben en un estadi semblant en aquesta recerca i, en els articles i contribucions, el debat sobre el paper de l'intendent i de les tasques que ha d'assumir és un reflex de la fase en què es troba la professionalització de la ISP en aquestes regions. Tanmateix, podríem considerar que Espanya i Catalunya ja han passat de la infància a l'adolescència en la recerca en ISP, sobretot en relació a la situació de la recerca a la Xina, on tot just s'està rebent una primera onada migratòria important i, arran d'això, s'estan publicant els primers articles sobre la ISP. De moment, aquests primers articles són, majoritàriament, revisions de l'estat de la qüestió i de la recerca realitzada en altres països, la qual cosa es pot considerar un pas previ i necessari a

la recerca empírica.

Centrant-nos concretament en Catalunya, hem vist que, tot i que el primer treball de recerca en ISP data de 1998 (Grau Mestre), no ha estat fins a partir del 2010 que s'han publicat les primeres panoràmiques de la situació de la TISP basades en recerques empíriques (Linguamón, 2010; MIRAS, 2011), realitzades des d'un punt de vista holístic i integrador. En canvi, en el cas de la mediació intercultural, els treballs de Llevot Calvet (2002) i Agustí-Panareda (2003), publicats uns anys abans, ja es poden considerar contribucions clau per a la descripció del perfil d'aquests professionals.

Pel que fa a les realitats investigades en la ISP, hem subratllat la gran diversitat temàtica en la recerca realitzada fins al moment. El rol de l'intèrpret hi ha tingut un paper destacat i s'ha estudiat a nivell interaccional, a partir de l'anàlisi d'interaccions; a nivell institucional, a partir de les expectatives que els proveïdors de serveis en tenen; i a nivell socioprofessional, a partir de les perspectives dels mateixos intèrprets i de la manera com s'enfoca el rol en els codis deontològics.

La classificació de la recerca en tres estrats ens ha permès mostrar com els resultats de la recerca més microsocial, és a dir, al nivell interaccional, es corresponen en bona mesura amb conclusions extretes en estrats superiors, és a dir, al nivell institucional o al socioprofessional. Tanmateix, no hem d'oblidar que l'actuació de l'intèrpret al nivell interaccional queda determinada per la seva manera d'entendre la interpretació i pels codis deontològics establerts (és a dir, pel nivell socioprofessional), i per la influència (o pressió) que reben per part del context institucional on treballen. Per tant, tots els estrats estan clarament interrelacionats entre sí i, si l'objectiu de la recerca en ISP és proposar canvis per millorar-ne la pràctica, aquestes propostes s'han d'adreçar clarament a tots els estrats. En aquest sentit, l'anàlisi del model de Tseng (1992) sobre la professionalització de la interpretació ens pot ajudar a entendre la necessitat d'una aproximació holística a aquest procés.

Finalment, al llarg d'aquest capítol hem esmentat un bon nombre de treballs de recerca que segurament reprendrem al llarg de la nostra tesi, ja sigui per corroborar-ne les conclusions, ja sigui per mostrar-ne possibles divergències. Pel fet de centrar la nostra tesi en

l'estudi d'un col·lectiu concret, és possible que alguns dels nostres resultats difereixin de les conclusions extretes per altres investigadors. Per tot això, ens ha semblat necessari poder oferir una panoràmica de l'estat de la qüestió de la recerca en TISP amb un èmfasi especial als temes que poden tenir una relació directa amb la nostra pròpia investigació.

Capítol 3. Enfocament metodològic

Aquest capítol es divideix en dues parts diferenciades. L'objectiu de la primera part és repassar alguns dels mètodes de recollida i d'anàlisi de dades més emprats en la recerca en TISP, a partir d'exemples concrets d'estudis realitzats per altres investigadors. No és la nostra intenció fer una repàs exhaustiu de tots els enfocaments metodològics que s'han emprat en la recerca en ISP, sinó més aviat presentar un resum selectiu d'aquells que hi han tingut un ressò especial i que, pels objectius específics de la nostra recerca, poden ser més rellevants en la nostra pròpia anàlisi de dades. Aquesta revisió serà la base per a la segona part del capítol, on descriurem l'enfocament metodològic escollit per a la nostra tesi: un enfocament mixt, a partir d'una recerca qualitativa i quantitativa, multidisciplinària i inspirada en l'etnografia i en el mètode formatiu.

3.1 Interdisciplinarietat en la recerca en ISP

La recerca en ISP ha rebut, en general, un enfocament interdisciplinari, que ha combinat mètodes de recollida i d'anàlisi de dades que pertanyen a àrees d'estudi com la comunicació, l'antropologia, la sociologia o la lingüística; disciplines que tenen límits difusos, fins al punt de compartir teories i complementar-se mútuament en àmbits com la sociolingüística o l'antropologia social. Aquesta interdisciplinarietat característica de la ISP és ja esmentada per Candlin (1998), al prefaci d'una de les obres clau en la recerca en interpretació als serveis públics: *Interpreting as interaction*, de Wadensjö (1998). Candlin, precisament, lloa el valor de l'obra de Wadensjö per la seva capacitat de relacionar la lingüística i l'anàlisi del discurs amb la sociologia i amb la psicologia social. Wadensjö (1998: 275), al seu torn, indica que la seva obra es dirigeix a investigadors de disciplines tan diverses com el dret, la medicina, els estudis de traducció, la sociologia, l'antropologia, la pragmàtica o la comunicació, fent evident el gran abast que pot tenir la recerca en ISP.

Uns anys més tard, Angelelli (2004: 29) analitza com les teories sociològiques, socials i

de l'antropologia lingüística "irrompen al cercle tancat" del camp d'estudi de la interpretació; Vermeiren (2006) destaca la relació que s'estableix entre les teories sociològiques, comunicatives i lingüístiques, que descriuen els mateixos referents dins la ISP des de perspectives diferents; i Hale (2007: 204) subratlla quatre aproximacions predominants a la recerca: l'anàlisi del discurs (mitjançant transcripcions), la perspectiva etnogràfica (a través de l'observació de camp, les entrevistes o els grups de discussió), la recerca amb enquestes (en forma de qüestionaris) i la perspectiva experimental (aplicant mètodes de la psicolingüística i la psicologia).

Aquesta interdisciplinarietat és comprensible i necessària si considerem el gran ventall d'aspectes que es poden analitzar en la ISP, tal com hem vist al capítol 2 i, alhora, reflecteix, en certa manera, l'evolució que també s'ha seguit en els estudis de Traducció i d'Interpretació en general: de l'èmfasi en estudis centrats en la paraula o l'oració com a unitat d'anàlisi i en la comparació de llengües, a nous enfocaments que incideixen en aspectes textuais (basats en la lingüística del text i l'anàlisi del discurs), cognitius (com el model interpretatiu de Seleskovitch, 1968, 1975), socioculturals (per exemple, la teoria funcionalista de Reiss i Vermeer, 1984), comunicatius (com en el cas de les dimensions del context de Hatim i Mason, 1990, 1997), ideològics (en les teories feministes o post-colonialistes) i, més recentment, el que seria la sociologia de la traducció, amb una forta influència de les teories de Bourdieu (1977).⁵⁰

La recerca en interpretació també ha seguit aquesta trajectòria interdisciplinària, tal com es pot apreciar en el repàs que fa Pöchhacker (2004) dels diferents paradigmes que hi ha hagut en aquest camp, començant per la teoria interpretativa (*interpretative theory* o IT) de Seleskovitch (1968), seguida pel model cognitiu (*cognitive processing* o CP), el model neurolingüístic (*neurolinguistic* o NL) i ja, des de la perspectiva de la traducció com a acte comunicatiu, el model funcionalista (*target-text-oriented translation-theoretical* o TT) o el paradigma proposat per Wadensjö (1998) per a la interpretació d'enllaç: el discurs dialògic i la interacció (*dialogic discourse and interaction* o DI).

En les teories modernes el focus d'estudi s'ha anat traslladant del text com a unitat

⁵⁰ Per a més informació sobre l'evolució de les teories modernes de traducció, vegeu Hurtado Albir (2001).

d'anàlisi al discurs i a tot allò que pot influir d'alguna manera en l'acte traductor i, per tant, en el seu resultat, la traducció. En aquest sentit, la recerca en TISP s'ha beneficiat de la maduresa assolida pels estudis de Traducció i d'Interpretació i de la consciència de la necessitat d'una recerca oberta als avenços d'altres disciplines.

A Vargas-Urpi (2009b, 2011) destacàvem la importància de la interdisciplinarietat en la recerca en ISP a través del repàs de sis disciplines que hi han influït tant pel que fa a l'enfocament teòric com pel que fa a la metodologies emprades: els estudis de traducció i d'interpretació (com a disciplina on s'insereix la recerca en ISP), l'antropologia, la sociologia, la lingüística, les ciències de la comunicació i la psicologia. No es tracta d'una llista tancada, ja que d'altres disciplines també han tingut un impacte considerable en la recerca en ISP, com el dret i la lingüística forense en el cas de la interpretació judicial, o la filosofia en el que seria l'anàlisi de les qüestions ètiques. De la mateixa manera, aquestes disciplines presenten límits difusos i alguns enfocaments teòrics o metodològics es troben clarament a cavall de més d'una disciplina (per exemple, en els casos de l'etnografia o de l'anàlisi del discurs).

Per això, en vista d'aquesta dificultat de delimitació entre disciplines, dividirem el nostre repàs en les dues fases que determinen el caràcter d'un estudi: la recollida i l'anàlisi de les dades. Repassarem, primer, alguns dels mètodes de recollida de dades més emprats en la recerca en ISP i, en segon lloc, els mètodes d'anàlisi que ens han semblat més significatius des del punt de vista de la nostra pròpia recerca.

3.1.1 Mètodes de recollida de dades

En parlar de mètodes de recollida de dades hem de parlar, d'una banda, de la influència en la recerca en ISP de dues disciplines estretament relacionades entre si: la sociologia i l'etnografia. La influència de la sociologia es fa palesa, sobretot, en la recollida de dades mitjançant qüestionaris i entrevistes, dos dels mètodes que més s'han desenvolupat en la recerca sociològica i que, actualment, tenen una clara aplicació en la ISP, tal com veurem en aquest apartat.

Pel que fa a la influència de l'etnografia, cal recordar que en els estudis actuals d'etnografia també s'inclou l'observació de qualsevol grup en particular en una societat, com

podria ser un tribunal, un hospital o una escola, perquè els actes de parla que hi tenen lloc esdevenen “un àmbit excel·lent d’anàlisi de les normes implícites que regulen les interaccions socials i de les repercussions que poden tenir per als agents implicats les divergències comunicatives per motius socials o culturals” (Bertran Bruguera, 2009: 4). Hale (2007: 215-216) també emfatitza els avantatges de l’enfocament etnogràfic, argumentant que pot permetre a l’investigador respondre preguntes en relació amb el comportament de grups en la societat i que, en el cas de la ISP, pot ajudar-lo a entendre les necessitats i les preocupacions dels diferents participants en una conversa interpretada.

L’etnografia, com a enfocament metodològic per a la recerca, combina diversos mètodes de recollida de dades i d’anàlisi. En la recerca en TISP, les entrevistes, l’observació participant, l’enregistrament d’interaccions i els grups de discussió han estat alguns dels mètodes més usats per a la recollida de dades en el marc de l’etnografia.

Concretament, les enquestes, les entrevistes i els grups de discussió, com a mètodes de recollida de dades, permeten a l’investigador aconseguir dades de manera activa o interactiva directament dels informants; mentre que en l’observació participant les dades s’aconsegueixen de manera “observacional”, en el context natural en què es donarien en la vida real. Finalment, tot i ser diferent dels anteriors, cal esmentar també l’enfocament experimental, en què es provoca “artificialment” un fenomen per tal de poder-lo estudiar (Pöchhacker, 2004: 63).

A continuació ens centrarem en el resum dels mètodes de recollida de dades que emprarem també en la nostra investigació: els qüestionaris i les entrevistes.

3.1.1.1 Qüestionaris

En els qüestionaris, la informació es recull de manera estandarditzada a partir d’un ampli grup de persones, sovint amb l’objectiu de realitzar una anàlisi quantitativa (Pöchhacker, 2004: 63). L’avantatge dels qüestionaris és que, en condicions òptimes, permeten establir generalitzacions amb un alt grau de fiabilitat (Llevot Calvet, 2002: 369). Els qüestionaris han permès aplicar un enfocament quantitatiu a l’estudi de la ISP, sobretot, gràcies a les dades extretes d’enquestes respostes pels diferents participants en la interacció interpretada:

intèrprets o mediadors, usuaris i proveïdors de serveis públics. Mentre que alguns estudis s'han centrat en un sol dels agents en la interacció (sovint, l'intèrpret), d'altres han adoptat una perspectiva més integradora i han dirigit enquestes amb preguntes similars als diferents agents de la interacció, per tal de poder-ne contraposar les percepcions.

D'entre els estudis que se centren en l'intèrpret cal destacar la recerca duta a terme pel grup GRETI (Ortega Herráez *et al*, 2009), sobre les percepcions dels propis intèrprets pel que fa a la seva feina; així com també el treball de final de màster de Requena Cadena (2010), sobre qüestions de perfil professional i d'identitat en el cas dels intèrprets i mediadors de xinès.

Pel que fa als estudis que prenen per objecte d'estudi els proveïdors de serveis, De Luise i Morelli (2005) van distribuir qüestionaris en institucions públiques i privades de Gènova, amb l'objectiu de conèixer millor la idea que tenen els proveïdors de serveis de les figures del mediador intercultural i de l'intèrpret als serveis públics. En el cas de Kale i Raza Syed (2010), els qüestionaris es van distribuir a metges, a qui se'ls preguntava per la seva manera d'enfocar les consultes amb pacients d'altres cultures i, possiblement, amb barreres idiomàtiques.

D'entre els estudis que combinen l'aproximació a diversos agents, cal parlar de la recerca de Pöchhacker (2000) en hospitals de Viena, basada en les percepcions d'intèrprets i de proveïdors de serveis (metges i personal d'infermeria). A l'Estat espanyol, uns anys més tard, Valero Garcés i Lázaro Gutiérrez (2008), presenten un estudi semblant, realitzat igualment a partir de qüestionaris a intèrprets i al personal sanitari, tot i que en el seu cas inclouen també els usuaris. A Catalunya, l'estudi realitzat pel grup MIRAS també es basa en qüestionaris dirigits als tres participants de la interacció: intèrprets i mediadors, proveïdors de serveis i usuaris (Arumí Ribas *et al*, 2011; Arumí Ribas i Gil-Bardají, 2011).

Més en el camp de la mediació intercultural en l'àmbit escolar, Llevot Calvet (2002) realitza una tesi en què combina enquestes a docents d'educació primària i secundària i entrevistes en profunditat a mediadors interculturals i a formadors i coordinadors de cursos de formació.

Finalment, en l'àmbit de la interpretació judicial, val la pena comentar l'estudi de cas

de Christensen (2011), en què l'autora utilitza la recollida de dades amb qüestionaris com a complement de l'observació participant i de l'anàlisi documental. L'aportació més innovadora de Christensen és la distribució d'una mateixa enquesta a tots els agents implicats en la interacció: el jutge, el fiscal (*prosecutor*), l'advocat (*counsel*), el testimoni i l'interpret; tan sols li van faltar les respostes de l'acusat. D'aquesta manera, l'autora pot comparar les diferents expectatives dels agents implicats pel que fa a la qüestió de la qualitat de la interpretació i, alhora, contrastar-les amb les dades que ella mateixa havia extret a partir de l'observació participant.

En la nostra revisió bibliogràfica, la tesi de Llevot Calvet és una de les més rigoroses pel que fa a la recollida de dades, segurament pel fet que l'autora prové de l'àmbit de la psicopedagogia, més proper al paradigma de les ciències exactes. Llevot Calvet (2002: 370) va dissenyar l'instrument de recollida de dades basant-se en els censos de docents del Departament d'Educació, a partir dels quals va calcular la mostra necessària que li permetés tenir un grau d'error òptim. Tanmateix, si bé aquest tipus d'aproximació és possible en recollir dades d'una població estable i censada –per exemple, en el cas de proveïdors de serveis, ja siguin educadors com en el cas de Llevot Calvet o professionals de l'àmbit sanitari, com el cas de Pöchhacker (2000); és molt més complicada quan no es disposa del cens del col·lectiu a estudiar; per exemple, en el cas d'intèrprets i de mediadors en actiu, dels quals no hi ha constància en un registre escrit i als quals cal adreçar-s'hi a partir d'una llista aproximada de les entitats (associacions, fundacions, empreses privades, consells comarcals o ajuntaments, entre d'altres) que els contracten. Un altre col·lectiu que pot ser de difícil accés són els usuaris dels serveis, membres de les comunitats immigrades; no tan sols pel fet d'haver de traduir els qüestionaris a les seves respectives llengües, sinó també pel seu nivell educatiu, ja que en alguns casos són persones amb un nivell d'escolarització molt baix en la seva llengua materna.

En tots aquests estudis (excepte en el de Christensen, 2011, pel fet de basar-se en un estudi de cas), l'ús de qüestionaris ha permès recollir dades diverses d'un conjunt ampli de persones ubicades en diferents àrees geogràfiques. L'anàlisi estadística ha estat més o menys detallada segons els estudis, per bé que els càlculs de percentatges i de mitjanes solen ser les

dues tècniques més emprades. Les dades se solen presentar en forma de gràfics.

Pel que fa al disseny dels qüestionaris, sovint s'hi han inclòs preguntes semblants, amb èmfasi especial en el que seria la percepció de l'intèrpret als serveis públics o del mediador intercultural, del seu rol i de les seves funcions. Si bé hi predominen les preguntes tancades, més fàcils de tractar des del punt de vista estadístic, en alguns casos també s'hi han inclòs preguntes obertes, com en l'estudi de MIRAS (Arumí Ribas i Gil-Bardají, 2011: 34), que es planteja amb un enfocament mixt.

3.1.1.2 Entrevistes i grups de discussió

Mentre que en els qüestionaris s'intenta aconseguir la informació de manera pautada, sobretot a partir de preguntes tancades; en les entrevistes i en grups de discussió, les respostes són obertes i, per tant, poden ser molt més extenses i incloure factors que, en el cas dels qüestionaris, no s'haurien pogut contemplar. Una altra diferència amb els qüestionaris és que en les entrevistes i grups de discussió l'interès no rau en la quantitat de dades obtingudes, sinó en la pertinència de les dades obtingudes des del punt de vista dels objectius de la investigació. Per tant, el tipus d'informació que es pot extreure d'entrevistes en profunditat i de grups de discussió se sol analitzar amb mètodes qualitius (anàlisi del discurs, anàlisi de continguts, etc.), sovint amb l'objectiu d'oferir una aproximació descriptiva a un tema concret. Tanmateix, en alguns casos, el volum de dades obtingut mitjançant entrevistes i grups de discussió també n'ha permès l'anàlisi quantitativa.

Igual que en els estudis basats en qüestionaris, les entrevistes i els grups de discussió s'han centrat en un dels agents de la interacció interpretada i n'han intentat extreure informació de manera activa o interactiva. Dos bons exemples de recerca basada en entrevistes els trobem a les tesis doctorals de Llevot Calvet (2002) i d'Agustí Panareda (2003), en què tots dos (cadascun en la seva recerca respectiva) van realitzar entrevistes a mediadors, a coordinadors de serveis de mediació intercultural i a formadors de medicació intercultural. Llevot Calvet (2002) es va basar en la tècnica de la "bola de neu" (Taylor i Bogdan, 1994; citats a Llevot Calvet, 2002: 357) per contactar amb els informants: és a dir, l'autora va establir uns informants potencials que li van facilitar els contactes d'altres

informants de qui va poder obtenir més informació i que, al seu torn, van permetre a l'autora ampliar la mostra amb nous interlocutors. Llevot Calvet (2002: 358) va decidir acabar la recollida de dades mitjançant entrevistes quan va arribar al punt en què els discursos dels informants ja s'anaven repetint i ja no aportaven informació excessivament nova al treball de recerca; és a dir, quan va arribar al "punt de saturació", en paraules de Taylor i Bogdan (1994).

Agustí Panareda (2003) també explica de manera detallada el seu procés de selecció de la mostra d'informants. L'autor va basar-se en una llista aproximada de les entitats que disposaven de mediadors interculturals i, a partir d'aquí, va seleccionar una mostra estratificada, de manera que fos representativa de diferents contextos (rural vs. urbà; tipus d'institucions).

En la part d'anàlisi de les dades, en totes dues tesis s'han inclòs cites textuais de les entrevistes realitzades, tot i que Agustí Panareda les inclou en el cos del text i Llevot Calvet les recull a les notes a peu de pàgina.

En el cas de la interpretació als serveis públics pròpiament, Edwards *et al.* (2005) van realitzar entrevistes als usuaris de la interpretació procedents de les comunitats immigrades. Es tracta d'un dels pocs estudis que, fins a data d'avui, han tingut en compte el punt de vista dels usuaris dels serveis públics a través d'entrevistes. Tal com els autors comenten, no és fàcil accedir als usuaris i, en el seu cas, es va poder fer gràcies a investigadors ajudants bilingües que tenien contactes amb les comunitats immigrades. Edwards *et al.* segueixen una anàlisi inductiva i, a partir de les transcripcions de les entrevistes, identifiquen una sèrie de temes clau i de preocupacions recurrents en la narració dels informants. Igual que en els exemples de Llevot Calvet i d'Agustí Panareda, les cites extretes directament de les entrevistes reforcen l'argumentació dels resultats que exposen els autors.

L'estudi de Dower i Kaiser (2007) se centra en l'àmbit sanitari, tot i que es basa en entrevistes a representats d'hospitals que han posat en marxa programes per facilitar la comunicació entre el personal sanitari i aquells pacients amb coneixements limitats d'anglès. Dower i Kaiser (2007) tenen l'objectiu d'oferir una panoràmica de les pràctiques lingüístiques en vint hospitals de Califòrnia i, en aquest sentit, les dades extretes de les entrevistes els

permeten comparar els avantatges i els inconvenients de la implementació de diferents solucions comunicatives (Dower i Kaiser, 2007: 6-7).

Burdeus (2010) també entrevista a representants de centres sanitaris per bé que, en el seu cas, es tracta dels representants dels serveis de mediació i d'interpretació. Les entrevistes permeten a Burdeus (2010: 20) realitzar un treball de camp exploratori i descriptiu, que l'ajuda a establir les característiques de la situació actual de la interpretació a tres hospitals de Barcelona a partir de les dades obtingudes dels informants seleccionats.

Hsieh i Hong (2010), al seu torn, combinen grups de discussió i entrevistes en profunditat amb personal sanitari de cinc especialitats diferents, per tal d'obtenir-ne els seus punts de vista pel que fa al suport emocional dels intèrprets als usuaris durant les consultes mèdiques. Hsieh i Hong es basen en la teoria fonamentada per a l'anàlisi de les dades obtingudes, és a dir, no parteixen de cap hipòtesi, sinó que la informació recollida els permet assenyalar algunes tendències.

Pel que fa a les preguntes incloses en les entrevistes en profunditat, tot i que podem trobar similituds entre les tesis de Llevot Calvet i d'Agustí Panareda, amb preguntes més generals, relacionades amb el perfil dels mediadors interculturals i amb la seva pràctica professional; la resta d'estudis que hem resumit en aquest apartat ens mostren que les entrevistes també poden servir per analitzar realitats molt concretes amb preguntes molt més específiques, com pot ser el cas de l'estudi de Hsieh i Hong.

3.1.2 Mètodes d'anàlisi qualitativa de les dades

Deixant de banda els mètodes estadístics que s'han fet servir per l'anàlisi de les dades extretes d'enquestes (mètode quantitatiu), el mètode qualitatiu es podria considerar el paradigma per excel·lència en la recerca en ISP i mediació intercultural. L'aplicació d'aquest mètode ha estat clarament influenciada per la interdisciplinarietat de què parlàvem al principi d'aquest capítol, tot i que cal subratllar el pes important que ha tingut l'anàlisi del discurs en aquesta recerca.

A continuació, repassarem alguns mètodes d'anàlisi qualitativa i, concretament, ens fixarem en com s'han aplicat en d'altres estudis. Cal recordar que aquesta llista podria ser

molt extensa (vegeu, per exemple, Vargas-Urpi, 2011), però per tal d'evitar desviar-nos dels nostres objectius, hem decidit centrar-nos en el resum dels mètodes que posteriorment reprendrem en la nostra pròpia anàlisi de dades.

3.1.2.1 Anàlisi del discurs

En la recerca en ISP, l'anàlisi del discurs s'ha aplicat a l'estudi d'interaccions enregistrades i posteriorment transcrites i en l'anàlisi d'entrevistes en profunditat. En aquest sentit, es tracta d'una estratègia d'anàlisi pròpia de l'enfocament observacional a la recerca, ja que s'estudia un fenomen tal com sol ocórrer a la vida real; per tant, implica una recollida de dades a partir del mètode del treball de camp (Pöchhacker, 2004: 63-64).

L'anàlisi del discurs⁵¹ certament ha estat molt influent en la recerca en TISP, tal com diversos autors assenyalen (Valero-Garcés, 2006a; Hale, 2007; Tebble, 2009). Això no obstant, inclou un ventall tan ampli d'aproximacions a l'estudi del discurs, que gairebé s'ha convertit en un terme paraigües per a qualsevol treball que tingui per objectiu analitzar un discurs o un tipus de discurs (Schiffrin, 1994: viii).

D'aquesta manera, Schiffrin (1994) inclou, dins d'aquest terme genèric, les següents aproximacions: la teoria dels actes de la parla, la sociolingüística interaccional, l'etnografia de la comunicació, la pragmàtica, l'anàlisi de la conversa i l'anàlisi de la variació. Calsamiglia i Tusón (1999) hi afegeixen la psicolingüística, el pensament filosòfic, la teoria del principi de cooperació, la teoria de la pertinència, la lingüística funcional, la lingüística textual, la teoria de l'enunciació i la retòrica clàssica. Hale (2007: 204), al seu torn, centrant-se en el cas concret de l'aplicació de l'anàlisi del discurs en la recerca en ISP, en destaca quatre aproximacions concretes: la sociolingüística interaccional amb l'etnografia de la comunicació; l'anàlisi del discurs microlingüística; l'anàlisi de la conversa; i l'anàlisi crítica del discurs. A la pràctica, però, el més freqüent sol ser trobar una combinació de diverses de les aproximacions anteriors en l'anàlisi del discurs aplicada a la ISP, com en els casos de Wadensjö (1998), Roy (2000), Mason (2006) i Tebble (2009).

⁵¹ Si bé Schiffrin (1994) i Tebble (2009) parlen de *discourse studies* (estudis del discurs), per a aquest treball hem optat per "anàlisi del discurs", una denominació amb més tradició en els estudis de Traducció i d'Interpretació i en la recerca en català en general.

L'estudi de Wadensjö (1998), sobre qüestions com el rol de l'intendent, l'alineació (*footing*) dels participants o la distribució de responsabilitat en la interacció, es basa principalment en l'anàlisi de la conversa, per bé que també hi són presents aspectes més relacionats amb la pragmàtica (per exemple, la importància del context) i amb la teoria dels actes de la parla, sobretot en fer la distinció entre la "conversa com a text" (*talk as text*) i la "conversa com a activitat" (*talk as activity*).

Roy (2000), al seu torn, parla de la interpretació als serveis públics com a "procés discursiu" i es basa en la sociolingüística interaccional, en l'anàlisi de la conversa i en l'etnografia de la comunicació per tal de descriure els rols dels participants i examinar els torns de paraula en una conversa interpretada en llengua de signes americana.

Mason (2006) destaca l'efectivitat de la combinació de l'anàlisi de la conversa, l'anàlisi crítica del discurs i la teoria de la pertinència (en l'àmbit de la pragmàtica) com a marc teòric i metodològic en l'estudi de les interaccions interpretades. Tal com assenyala Mason (2006: 117) aquest tipus de marc teòric combinat permet anar una mica més enllà del que seria l'anàlisi de qüestions de poder al nivell de la interacció i aprofundir, per exemple, en l'anàlisi de qüestions de poder a nivell institucional, molt relacionades amb el discurs i amb la ideologia.

Tebble (2009) parla de l'aplicació dels estudis del discurs en la didàctica de la interpretació als serveis públics i posa l'èmfasi en la utilitat de la combinació de l'etnografia de la comunicació, l'anàlisi de la conversa, la sociolingüística interaccional i l'aproximació sociosemiòtica a través de la lingüística sistèmica funcional.

Finalment, Valero Garcés (2006a), en un article en què parla de "l'aliança fructífera" entre la recerca en ISP i la lingüística, dedica tot un apartat a la recerca feta a partir de l'anàlisi del discurs. A banda de citar a Wadensjö (1998) i a Roy (2000), Valero Garcés esmenta altres autors que també han seguit aquesta aproximació: Englund-Dimitrova (1997), Fenton (1997), Fowler (1997), Metzger (1999), Davidson (2000, 2001), Jacobsen (2002), Rosenberg (2002), Angelelli (2003, 2004), Rudvin (2003), Meyer *et al.* (2003), Pöllabauer (2004), Dubslaff i Martinsen (2005), Leanza (2005), Merlini i Favaron (2005), Merlini (2005), i Valero Garcés (2005). Aquests exemples posen de manifest la productivitat de l'aplicació de

l'anàlisi del discurs a la recerca en ISP, que sovint serveix per abordar qüestions com la naturalesa del discurs interpretat i els tipus de discursos emprats en cada context; els errors produïts en la interpretació (sovint en forma d'addicions, omissions o alteracions del significat); els papers que adopten els participants de la conversa i, especialment, el paper de l'intèrpret.

Tots aquests exemples, alhora, reforcen la idea de Schiffrin (1994) de l'anàlisi del discurs com a paraigües d'una gran varietat d'aproximacions teòriques al discurs pròpiament. A continuació repassarem dues de les aproximacions teòriques més influents en la recerca en ISP: la teoria de la cortesia i la teoria de la pertinència. Els motius que ens han fet decantar per aquestes dues teories són els següents:

1. Són teories senzilles d'aplicar però que, tot i així, permeten explicar decisions complexes preses per l'intèrpret en el seu procés de transvasament lingüístic i cultural.
2. La naturalesa de les nostres dades (transcripcions d'entrevistes en profunditat, tal com veurem a la segona part d'aquest capítol) ens limita a l'hora d'aplicar certes aproximacions. Per exemple, l'anàlisi de la conversa és especialment útil en l'anàlisi d'interaccions enregistrades, però no té una correspondència gaire clara amb els objectius de les entrevistes en profunditat. En canvi, aquesta mateixa naturalesa de les dades propicia l'aplicació de teories que expliquen els factors que podrien afectar la presa de decisions.

a) La teoria de la cortesia

En l'àmbit de la pragmàtica, la teoria de la cortesia (Brown i Levinson, 1987) ha estat especialment influent en la recerca en ISP. Segons Pan (2000, citat a Hsu, 2010: 103), les teories de la cortesia desenvolupades en els àmbits de la pragmàtica lingüística i de la sociolingüística es poden dividir en l'enfocament basat en la llengua i en l'enfocament basat en la societat. En el cas de la recerca en ISP, l'enfocament basat en la llengua és el que ha tingut una influència més àmplia, si bé l'enfocament basat en la societat pot ser també molt

productiu, tal com hem vist al primer capítol en parlar de *mianzi* (imatge, cara) en la comunicació intercultural.

Hsu (2010) fa un repàs de les teories de la cortesia més destacades i revisa la teoria de Lakoff (1973), la de Leech (1983) i la de Brown i Levinson (1987), per bé que admet que el model de Brown i Levinson és el que ha estat més productiu en la recerca en general. En el cas de la recerca en ISP també ha estat així, motiu pel qual resumirem breument el model d'aquests autors.⁵²

Tal com Hsu (2010: 105-108) assenyala, per poder contextualitzar les teories de la cortesia, cal fer referència a les màximes de Grice. Així, Grice (1975) defineix el principi de cooperació com a principi que hauria de regir tota interacció comunicativa efectiva i que, al seu torn, es divideix en quatre màximes:

- quantitat: donar la informació suficient perquè s'entengui el missatge que es vol transmetre i, alhora, no donar informació que sigui redundant o supèrflua;
- qualitat: no dir res que es pensi que pot ser fals;
- relació: ser rellevant, donar informació pertinent;
- manera: expressar-se de manera que es faciliti la comprensió a l'interlocutor, és a dir, ser clars i ordenats.

Tanmateix, quan les màximes no es compleixen, cal buscar explicacions i, moltes d'elles, recauen en les teories de la cortesia.⁵³ Així, Brown i Levinson (1987: 61) assumeixen que tota persona adulta competent i membre d'una societat té una imatge (*face*) i una racionalitat (*rationality*); dos conceptes, que es converteixen en els pilars de la teoria de la cortesia de Brown i Levinson. D'aquesta manera, la imatge (basada en el concepte d'imatge de Goffman, 1967), és la "imatge pública que tot membre d'una comunitat demana per a si mateix" i es divideix en la imatge negativa, relacionada amb la llibertat d'acció i amb el desig de no trobar impediments als propis actes; i en la imatge positiva, relacionada amb el desig de valoració i

⁵² Per a una comparació del model de Brown i Levinson amb els dels seus predecessors (Lakoff, 1973; Leech, 1983), vegeu Hsu (2010).

⁵³ Tal com Mason (seminari impartit a la UAB, gener 2011) assenyala, les màximes també es poden trencar deliberadament quan se cerca crear l'efecte de la ironia, per exemple.

d'aprovació dels propis actes. La racionalitat, al seu torn, fa referència a l'aplicació d'un model específic de raonament que permet determinar els mitjans adequats per assolir uns objectius. Les estratègies de cortesia afluïren com a reacció a qualsevol acte que pugui amenaçar la imatge (*face threatening acts*), ja sigui la imatge positiva o negativa, i esdevenen part de la figuració (*face-work*).⁵⁴

Segons Hsu (2010: 110), les crítiques a la teoria de la cortesia de Brown i Levinson sorgeixen quan s'intenta aplicar aquest model als estudis comparatius entre cultures i, especialment, quan una d'aquestes esdevé una cultura asiàtica. Hsu cita diversos estudis en què es qüestiona la universalitat del concepte d'imatge tal com és entès per Brown i Levinson, d'entre els quals destaca el de Ting-Toomey (1988).

En la recerca en ISP, la teoria de la cortesia s'ha aplicat per mitjà de l'anàlisi del discurs microlingüística i s'ha centrat en l'estudi de les estratègies de figuració per part de l'interpret. L'interpret és sovint l'únic participant en la interacció que coneix les diferents maneres d'entendre els conceptes de cortesia i d'imatge en les cultures dels interlocutors per a qui interpreta; per tant, l'interpret és qui pot fer un ús més extens de les estratègies de figuració per evitar els actes que puguin amenaçar la seva pròpia imatge o la dels interlocutors primaris.

Pöllabauer (2004), per exemple, analitza una sèrie d'interaccions interpretades en oficines de sol·licitud d'asil i identifica una sèrie de funcions en l'interpret. Entre aquestes funcions, Pöllabauer (2004: 163) inclou la funció de la figuració, és a dir, de l'ús d'estratègies per "salvar la imatge" (*face-saving strategies*) i posa com a clar exemple el canvi en l'ús de la primera a la tercera persona quan els interprets veuen que la seva imatge podria estar amenaçada.

Cambridge (1999) adopta les teories lingüístiques de Cheepen i Monaghan (1990) per descriure les característiques del tipus d'interacció que es produeix en els serveis públics i, concretament, en la consulta d'un metge: en primer lloc, la asimetria de poder, que provoca una distància social considerable entre els participants; en segon lloc, l'objectiu extern de la interacció, en què l'usuari intenta obtenir una informació mitjançant la interacció i, en tercer

⁵⁴ Per a la traducció de *face-work* com a "figuració" ens basem en Bertran Bruguera (2007) que, al seu torn, es basa en la traducció en francès en *figuration*, proposada per Kerbrat-Orecchioni (1992).

lloc, la seqüència dels temes de la conversa, que ve determinada per l'objectiu (Cambridge 1999, 202). Cambridge hi afegeix una quarta característica: el fet que és probable que el pacient no conegui les “normes” que regiran la conversa. Partint d'aquestes premisses i tenint en compte la teoria de la cortesia de Brown i Levinson (1987), segons la qual els parlants busquen estratègies per evitar situacions que amenacin la seva imatge o la dels altres participants, Cambridge analitza una sèrie d'interaccions i constata la gran importància d'aquests factors en les interaccions dels intèrprets.

Altres exemples d'estudis basats en la teoria de la cortesia, citats a Valero Garcés (2006a), són els de Berk-Seligson (1990/2002), Krouglov (1999), Ulliyat (1999), Hale (2001, 2004) i Mason (2005).

b) La teoria de la pertinència

La teoria de la pertinència (Sperber i Wilson, 1986, 1995),⁵⁵ en el marc de la pragmàtica inferencial, permet explicar certes desviacions del principi de la fidelitat en el discurs interpretat.

Sperber i Wilson (1986, 1995) parteixen del principi de cooperació de Grice i, concretament, de la màxima de la relació de Grice. La seva teoria pretén explicar com funcionen els mecanismes cognitius en l'emissió i en la recepció dels enunciat (Calsamiglia i Tusón, 1999). D'aquesta manera, Sperber i Wilson proposen el model de comunicació ostensivo-inferencial, entenent que l'emissor expressa, de manera ostensiva, allò que vol comunicar i permet, així, que el receptor n'infereixi la intenció i el significat.

Segons Sperber i Wilson (1995:49), l'ostensió fa referència al “comportament pel qual es posa de manifest la intenció d'expressar alguna cosa”. És a dir, tal com Mason (2006: 109) assenyala, “la informació bàsica continguda en les nostres paraules va sempre acompanyada d'indicadors de la intenció comunicativa de l'emissor que les pronuncia”, ja siguin indicis contextualitzadors (*contextualization cues*, Gumperz, 1982)⁵⁶ o indicis no verbals. Mentre que

⁵⁵ Seguint la tradició catalana assenyalada en Calsamiglia i Tusón (1999: 204), hem optat pel terme “teoria de la pertinència” com a traducció de “*relevance theory*”, per bé que també es pot veure en algunes obres com a “teoria de la rellevància”.

⁵⁶ Gumperz (1982: 131) defineix “indicis contextualitzadors” com al conjunt de “trets superficials de la forma del missatge a través dels quals els emissors assenyalen i els receptors interpreten de quin tipus d'activitat es

l'ostensió es pot observar més o menys clarament en la manera de formular un missatge, la inferència pot ser més difícil d'identificar, excepte en els casos en què la resposta del receptor evidenciï si ha entès el que l'emissor volia comunicar-li.

Dit d'una altra manera, la teoria de la pertinència es basa en dos principis de pertinència: un principi cognitiu i un principi comunicatiu. Segons el principi cognitiu: "Human cognition tends to be geared to the maximisation of relevance" (Sperber i Wilson, 1995: 261), és a dir, com a humans, tenim una tendència automàtica a maximitzar la pertinència, no tant perquè ho escollim, sinó més aviat per la manera com han evolucionat els nostres sistemes cognitius (Wilson i Sperber, 2002: 254). D'altra banda, segons el principi comunicatiu: "Every ostensive stimulus conveys a presumption of its own optimal relevance" (Wilson i Sperber, 2002: 256), o el que és el mateix, utilitzem els estímuls ostensius per atraure l'atenció de l'audiència i fer-la concentrar en el significat comunicatiu; d'aquesta manera, els estímuls ostensius creen una expectativa precisa i predictable de la pertinència del nostre missatge (Wilson i Sperber, 2002: 255).

Tal com Hale (2007: 207) indica, l'aplicació dels principis de la pertinència mitjançant l'anàlisi del discurs microlingüística es pot identificar clarament en estudis centrats en l'anàlisi del discurs de l'interpret, en què sovint es posa de manifest una major tendència a seguir els principis de la pertinència en detriment del que seria una traducció fidel a l'original. D'aquesta manera, la teoria de la pertinència pot servir-nos per explicar per què els intèrprets ometen certa informació quan consideren que no és rellevant en el seu missatge o quan, per contra, n'afegeixen, per subratllar-ne justament la pertinència.

L'exemple més clar d'aplicació de la teoria de la pertinència a l'anàlisi d'interaccions interpretades el trobem a Mason (2006). En aquest article, l'autor analitza una sèrie d'interaccions extretes d'estudis anteriors (Barsky, 1994; Baraldi, 2006) i assenyala que algunes reaccions dels participants de la conversa poden denotar si realment s'ha aconseguit que els estímuls ostensius provoquin la inferència que es preveia. Per exemple, la insistència del jutge en la frase "força major" al llarg d'un interrogatori, pot denotar la seva sospita que l'interpret no ha copsat el seu interès perquè aquest concepte es tradueixi com a tal (Mason,

tracta, com ha d'entendre's el context semàntic i de quina manera cada oració es relaciona amb la que la precedeix i amb la que té a continuació" (cita extreta de Calsamiglia i Tusón, 1999: 113).

2006: 114). Així doncs, per bé que en l'anàlisi d'interaccions sol ser més fàcil identificar-ne l'ostensió, a través de les reaccions dels participants també es pot arribar a intuir si realment s'arriba a provocar una inferència en aquests.

En d'altres estudis, en canvi, si bé no es fa referència directa a la teoria de la pertinència, sí que es comenta que, sovint, els intèrprets ometen aquella informació que els sembla que no és pertinent per a la interacció. Per exemple, Pöllabauer (2004: 159), en detallar les funcions d'una mostra d'intèrprets en oficines d'asil, comenta que: "at times interpreters are also inclined to deliberately omit statements they regard as «irrelevant»". Comentaris semblants al de Pöllabauer, justificant l'omissió d'una informació perquè l'intèrpret l'ha considerada irrellevant, són freqüents en la bibliografia que hem consultat, i en trobem a Cambridge (1999), Davidson (2000) i Martinsen i Dubslaff (2010), només per citar alguns exemples. D'altra banda, Hale (2002) comenta que l'omissió d'un marcador del discurs com podria ser "bueno", en castellà, pot tenir diversos efectes, entre els quals hi ha el de fer que una "resposta pertinent sembli impertinent". Veiem, doncs, que sovint s'inclou la noció de pertinència en l'anàlisi del discurs dels intèrprets, tot i que no se sol fer des de l'òptica del model ostensiu-inferencial.

Una pregunta que ens podríem plantejar en relació amb la teoria de la rellevància és com s'hauria d'aplicar en llengües que, tradicionalment, s'han caracteritzat per una tendència a l'ambigüitat, com seria el cas del xinès.

3.1.2.2 La influència de Goffman

En la recerca en ISP cal destacar la influència de les teories de dos sociòlegs que, d'alguna manera han caracteritzat el gir social (*social turn*) que s'ha viscut en la recerca en Traducció i Interpretació en general: Goffman (1969, 1981) i Bourdieu (1977). Tanmateix, en el nostre cas ens centrarem en el resum de les teories de Goffman, que són les que reprendrem en l'anàlisi de les nostres dades. Cal esmentar que les teories de Bourdieu també podrien haver-se emprat en la nostra recerca; tanmateix, són teories més complexes d'aplicar (vegeu, per exemple, Inghilleri, 2003 i 2006) i que no s'adeqüen tant als nostres objectius i preguntes de recerca, motiu pel qual les hem desestimat en aquesta investigació.

En canvi, les teories de Goffman són especialment indicades a l'hora d'estudiar el paper de l'intendent, motiu pel qual ens han semblat adequades per als objectius que ens plantejàvem –definir el paper i les funcions de l'intendent als serveis públics. La influència del sociòleg s'ha fet palesa en un replantejament dels models de comunicació que ha permès reflectir, de manera molt més realista, els rols que adopten els diferents participants en una interacció mediada.

Així, sense referir-se directament a la interpretació, sinó més aviat a la dramatúrgia, Goffman (1969) fa una descripció detallada dels participants que prenen part en la representació d'una obra, incloent-hi tant els rols principals (com podrien ser els dels actors o els de l'audiència) i els rols que se'n desvien, entre els quals n'hi ha dos que es podrien relacionar amb l'intendent: l'intermediari (*go-between* o *mediator*) i la no-persona (*non person*). Segons Goffman (1969: 130) l'intermediari és algú que coneix els secrets de les dues bandes d'una interacció i que pot intervenir en cas de disputa entre aquestes parts, per tal de facilitar-ne la conciliació. Pel que fa a la no-persona (Goffman, 1969: 132), el seu rol és assumit per aquelles persones que són presents en la interacció, però que no hi prenen part; és a dir, que no formen part ni dels actors, ni de l'audiència. Goffman posa, com a exemple típic, el personal de servei; per bé que també inclou dins d'aquesta categoria els vells, els nens, els malalts o el personal tècnic i, dintre d'aquests últims, els tècnics de so. D'aquesta manera, aquests dos rols poden prendre's metafòricament per representar als mediadors interculturals, en el cas dels intermediaris, i als intèrprets, en el cas de les no-persones.

Segons Goffman (1969: 133), tot i que podria semblar que les no-persones estan, d'una manera o altra, subordinades als agents principals de la interacció, no s'ha de subestimar el grau en què aquestes persones poden beneficiar-se del rol que els és atorgat com a estratègia de defensa. En el cas de l'intendent, això es reflectiria en el seu poder de decisió sobre quan volen intervenir en la interacció (per exemple, per aclarir un dubte o per evitar malentesos) o quan volen passar desapercebuts i actuar, només, com a "conductes".

Els conceptes d'alineació (*footing*) i de marc de participació (*participation framework*) de Goffman (1981) completen la teoria de la "no-persona" en la descripció del model d'interacció. D'aquesta manera, el marc de participació fa referència a totes les persones que

es troben reunides en el moment de la conversa (Goffman, 1981: 137), mentre que l'alineació és un concepte més vague que pot fer referència a la postura projectada dels participants de la conversa (1981: 128). Aquesta postura es pot manifestar en segments prosòdics, de manera que en una mateixa unitat sintàctica, per exemple, un canvi en la prosòdia pot significar també un canvi d'alineació vers els participants. Així, l'alineació pot canviar constantment al llarg d'una conversa i aquests canvis es fan palesos en el codi, en el to de veu, el volum, el ritme o l'èmfasi.

Finalment, Goffman (1981: 226) completa el concepte de marc de participació amb el desglossament de la imatge del locutor (*speaker*) en tres rols diferents: el d'emissor (*animator*), el d'autor (*author*) i el de director (*principal*). Mentre que l'emissor seria l'encarregat de transmetre físicament el missatge (Goffman el compara amb un altaveu), l'autor és l'agent que elabora el missatge i el director seria l'entitat o institució a què s'atribueix la posició, la creença i la ideologia del missatge transmès. Goffman es basa en la metàfora d'una emissora de ràdio, però no és gaire difícil atribuir aquest paper als intèrprets judicials, que actuen com a emissors d'un missatge elaborat per un advocat (autor) que, al seu torn, segueix la posició d'una institució com és la justícia (director).

A banda d'aquestes teories, el concepte de "face" de Goffman (1967) i, sobretot, la lectura i adaptació que en van fer Brown i Levinson (1978/1987), també ha calat els estudis de ISP que s'han centrat en les teories de la cortesia pragmàtica, tal com hem vist anteriorment.

Possiblement, la influència de Goffman en la ISP ha estat causada, en bona part, per l'aplicació que Wadensjö (1995, 1998, 2008) en va fer en els seus treballs pioners. En identificar la naturalesa de la no-persona en l'intèrpret, Wadensjö aconsegueix una descripció més acurada del rol de l'intèrpret que no pas la metàfora del "conducte", pel fet que l'intèrpret, com les no-persones, pot utilitzar el seu rol per decidir quan passar desapercbut en el marc de participació i quan canviar la seva alineació, ja sigui per dirigir-se als participants, ja sigui per distanciar-se del propi rol. D'altres autors que s'han basat en les teories de Goffman han estat Mason i Stewart (2001), Dubslaff i Martinsen (2005) Amato (2007), Pöllabauer (2007) o Meeuwesen *et al* (2010).

3.1.2.3 La influència de la psicologia

Molts autors han remarcat la importància d'un enfocament psicològic per tal d'estudiar aspectes com les competències necessàries per a la interpretació, sobretot si tenim en compte que sovint s'ha d'interpretar en situacions molt delicades per als participants de la interacció. Tot i que, fins al moment, bona part dels estudis realitzats sobre l'impacte emocional en els intèrprets s'ha centrat en l'àmbit sanitari, el nivell d'estrès elevat també es pot fer palès en la resta d'àmbits (solicituds d'asil, entrevistes amb treballadors socials, judicis, etc.), en la gran diversitat de situacions per a les quals, sovint, els intèrprets no estan preparats psicològicament.

Cambridge (1999, 2002, 2004) centra la major part de les seves contribucions acadèmiques a les característiques específiques de la ISP i a les dificultats que han d'encarar els intèrprets en la seva feina dia a dia pel tipus de context en què treballen. De manera similar, Valero Garcés (2005) posa l'èmfasi en l'impacte emocional i psicològic a què estan exposats els intèrprets i explícitament comenta que: "Public Service Interpreters constitute a group with a high probability of having to face events that sometimes surpass people's habitual confrontation levels". Valero Garcés (2005) conclou aquest article amb les paraules següents:

Finally, all of the surveys contain some suggestions, and all of them agree that more attention needs to be paid to this fact [the influence of emotional and psychological impacts on the work of interpreters] and to the importance of the consequences derived from it (stress, anxiety, low self-esteem, poor quality interventions, depression, emotional dysfunction, work absenteeism, a change of profession, or leaving the NGOs).

Veiem doncs, que és una qüestió que pot tenir unes conseqüències clares i directes tant en la qualitat de la interpretació com a producte final, com en el benestar físic i psicològic de l'intèrpret. Si bé en aquests estudis no es fa referència explícita a la psicologia en la part teòrica, la part pràctica hi entra de ple, endinsant-se en qüestions com l'estrès o l'ansietat.

Pel que fa a l'anàlisi d'aquest tipus de qüestions, podríem considerar que la recerca en mediació intercultural es troba en una fase més avançada, pel fet que ja ha aplicat teories psicològiques al tipus de reaccions que un intèrpret pot arribar a patir en l'exercici de la seva feina. D'aquesta manera, per a la mediació en l'àmbit sociosanitari, s'han explicat conceptes com l'empatia, la descentració o la relació transferencial des del punt de vista psicològic, tal com veiem a Qureshi (2009), així com els efectes que poden tenir en l'intèrpret i en els interlocutors primaris, és a dir, en el pacient i en el metge.

Pel que fa a la relació de transferència, Qureshi (2009: 9) comenta que és "la reacció davant de l'altre" i que "no està relacionada amb la persona en si, sinó amb altres experiències prèvies i independents d'aquesta persona". En la relació amb el pacient, el mediador pot adoptar les actituds de: a) sobreidentificació amb el pacient, b) intent de salvar al pacient, c) rebuig del pacient i d) pena pel pacient (Qureshi, 2009: 10); mentre que en la relació amb el metge, aquestes actituds poden ser de: a) idealització o admiració, b) "és un racista", c) "és un inútil" i d) "és totpoderós" (Qureshi, 2009: 11). Entendre com i d'on sorgeixen aquestes actituds i ser-ne conscients pot ser una manera de preparar els futurs intèrprets i mediadors interculturals per al tipus de situacions que probablement viuran.

Una altra qüestió que s'observa des del punt de vista psicològic és la gestió de l'afecte en les converses mediades, sobretot en l'àmbit sanitari. Aquest és el cas de Cirillo (2010), que després d'oferir una aproximació teòrica al concepte de l'afecte, estudia, a través de l'anàlisi de la conversa, com es fa present en una consulta mèdica mediada i quines implicacions pot tenir de cara al rol de l'intèrpret. A les conclusions, Cirillo (2010: 72) posa de manifest que el paper de l'intèrpret és clau en la interacció, ja sigui traduint o prenent part en la conversa mitjançant marcadors afectius que puguin animar o inhibir la relació entre els interlocutors primaris.

D'altra banda, un dels articles més interessants des de la perspectiva de la psicologia és el de Bot (2005a): *Dialogue interpreting as a specific case of reported speech*. Malgrat que la idea de *reported speech* o estil indirecte sol estar més relacionada amb la lingüística, Bot en fa una anàlisi aplicant les teories de la perspectiva i de l'espai mental de Fauconnier (1985) i Sanders (1994) amb l'objectiu de contraposar el model de l'intèrpret com a "màquina

traductora” o “conducte” amb la realitat bastant freqüent de l’intèrpret com a participant en la interacció (Wadensjö, 1998). Bot (2005a: 246) fa una classificació dels tipus d’interpretació segons la perspectiva en què es fan i n’identifica quatre:

- a) Representació directa, en què s’utilitza un verb de dicció però després es manté la perspectiva (es manté l’ús de la primera persona): “X diu: he anat a l’escola”.
- b) Representació indirecta, en què s’utilitza un verb de dicció i es canvia la perspectiva (s’utilitza la tercera persona): “X diu que ha anat a l’escola”.
- c) Traducció directa, en què no s’utilitza cap verb de dicció per introduir la intervenció dels participants i es manté la mateixa persona que s’ha utilitzat en el missatge original (normalment, la primera persona): “He anat a l’escola”.
- d) Traducció indirecta, en què no s’utilitza cap verb de dicció i es canvia la perspectiva (s’utilitza la tercera persona): “Ha anat a l’escola”.

És interessant veure la diferència que fa Bot entre “representació”, quan la intervenció de l’intèrpret és introduïda per un verb de dicció, i “traducció”, quan l’intèrpret actua com a “màquina traductora” o “no-persona”, en paraules de Goffman. En la seva recerca, Bot pregunta a tres intèrprets que treballen en consultes de psicoteràpia els motius per interpretar en primera o en tercera persona i, si bé dos dels intèrprets no saben contestar-l’hi, n’hi ha un que explica que interpreta en primera persona quan es dirigeix al doctor, però que interpreta en tercera persona o bé amb verbs de dicció quan es dirigeix al pacient. El motiu d’aquest canvi és que l’intèrpret sap que els doctors coneixen els estàndards d’una bona interpretació, però no està segur de si els pacients també els coneixen i, per tant, prefereix assegurar-se que els pacients entenen que les paraules de l’intèrpret són les del doctor (2005a: 244). Després d’analitzar altres aspectes, Bot (2005a: 258) conclou que “interpreters very often do not repeat what the primary speakers said in a different language, as they are expected to do; rather, in many cases they report what the primary speakers said in a different language”.

Resumint, segons Bot, els intèrprets fan ús de l’estil indirecte per distanciar-se de les

paraules que transmeten, és a dir, per indicar que no són pròpies, sinó d'un dels participants primaris. Amb els verbs de dicció, a més a més, ajuden al receptor a construir l'espai mental on situarà la informació rebuda.

3.2 Enfocament metodològic en la nostra recerca

Per respondre a les preguntes de recerca i aproximar-nos als objectius exposats a la introducció d'aquesta tesi, adoptarem un enfocament metodològic mixt que combinarà la recerca qualitativa i quantitativa, tot i que la recerca qualitativa hi tindrà un pes prominent i la recerca quantitativa ens servirà, sobretot, per contrastar i complementar la informació de la part qualitativa. Pel que fa als mètodes de recollida de dades, ens basarem en les entrevistes en profunditat per a la part qualitativa i en qüestionaris escrits per a la recerca quantitativa.

3.2.1 Característiques de la recerca qualitativa i quantitativa

La decisió d'adoptar un enfocament de forta base qualitativa ha estat motivada pel fet que les característiques d'aquest tipus de metodologia la fan especialment adequada per l'estudi que ens proposem realitzar. Tal com Creswell (1998: 15) assenyala, la recerca qualitativa es basa en diferents estratègies que fan possible que l'investigador pugui arribar a comprendre des d'una perspectiva holística un problema social o humà. En el nostre cas, tanmateix, preferim no parlar d'un problema, sinó de les solucions (la traducció, la interpretació i la mediació intercultural) que s'han donat als problemes comunicatius dels immigrants xinesos als serveis públics de Catalunya. Per tant, més que estudiar el problema en si, la recerca qualitativa ens permetrà analitzar i descriure en detall les solucions que s'hi han donat.

Creswell (2009a: 175-176) enumera les característiques que poden recolzar l'elecció d'una recerca qualitativa, entre les quals, les més rellevants per al nostre estudi són les que incloem a la taula següent.

Taula 3.1 Característiques de la recerca qualitativa aplicades a la nostra investigació

Característiques de la recerca qualitativa	Com s'aplica a la nostra tesi?
Emplaçament natural	A través del contacte directe amb els subjectes d'estudi i, en moltes ocasions, al mateix lloc on desenvolupen la seva tasca professional.
Paper clau de l'investigador	En la recollida i anàlisi de dades, ja que, si bé ens hem inspirat en les eines desenvolupades per altres investigadors (p. ex., en el disseny de les entrevistes), aquestes s'han adaptat als objectius de la nostra recerca.
Multiplicitat de fonts d'informació	La nostra recerca es basa en una diversitat considerable de fonts d'informació. Pel que fa a fonts d'informació primàries, hem recollit dades d'intèrprets i mediadors, de responsables i coordinadors de serveis de TISP i mediació intercultural, i d'usuaris. D'altra banda, la informació de fonts secundàries esmentada en els capítols del marc teòric, tant contribucions acadèmiques com referències a documents estratègics, també es reprendrà als capítols d'anàlisi.
Aproximació holística	Les diferents fonts d'informació sobre una mateixa realitat d'estudi ens permetran oferir-ne una visió global i complexa, ja que es tindrà en compte la perspectiva dels diferents informants i la nostra pròpia perspectiva, amb la intenció d'identificar els factors implicats en la realitat objecte d'anàlisi des d'un punt de vista integrador.

Cal tenir present que tota recerca qualitativa implica una certa subjectivitat o, en paraules de Creswell (2009: 176), un enfocament interpretatiu, pel fet que els investigadors “interpreten allò que veuen, senten i entenen”, sense que aquesta interpretació pugui ser separada “del seu propi passat, història, context i coneixements previs”.⁵⁷ En la nostra recerca, la subjectivitat també és inevitable, ja que intentem aproximar-nos a la figura i funcions dels intèrprets i mediadors per al col·lectiu xinès als serveis públics a Catalunya mitjançant no tan sols les impressions dels nostres informants (intèrprets, mediadors, representants de l'administració i usuaris), sinó també la nostra interpretació de les seves paraules. Per reduir aquesta tendència a la subjectivitat de l'investigador, hem deixat passar un temps entre la recollida i l'anàlisi de les dades, la qual cosa ens ha permès distanciar-nos del vincle establert amb les persones entrevistades en el moment de recollir les dades.

⁵⁷ Text original en anglès, traducció pròpia.

Igualment, la nostra pròpia experiència en l'àmbit de la ISP amb el col·lectiu xinès també es podria considerar un factor potencial de subjectivitat en la fase d'anàlisi de les dades, per bé que hàgim descartat, des de bon començament, basar-nos en la nostra pròpia experiència per a aquest estudi. Per això, també evitarem comparar les dades recollides per a la tesi amb la nostra experiència professional i ens limitarem únicament a l'anàlisi del corpus obtingut.

D'altra banda, l'enfocament quantitatiu a partir de qüestionaris a usuaris ens permetrà acostar-nos a les percepcions del col·lectiu xinès pel que fa a les solucions comunicatives al seu abast a l'hora d'accedir als serveis públics. Aquesta informació ens servirà per complementar i contrastar la informació recollida mitjançant les entrevistes en profunditat i, alhora, per assenyalar possibles qüestions d'interès per a futurs treballs de recerca.

Som conscients que la recollida de dades mitjançant qüestionaris escrits presenta unes limitacions que amb la recerca qualitativa s'eviten, ja que, per exemple, no és possible aclarir dubtes en cas que una pregunta o una resposta no s'acabi d'entendre, no sempre es permet ampliar les respostes aportades i la subjectivitat de l'investigador es fa palesa ja des del moment d'escollir les respostes possibles a les preguntes formulades al qüestionari. D'altra banda, també és una estratègia que tanca la porta a aquells informants amb una competència lingüística escrita molt bàsica, encara que el qüestionari hagi estat traduït a la seva llengua materna.⁵⁸ Tanmateix, malgrat aquestes limitacions, l'aproximació mitjançant qüestionaris permet recollir dades d'una mostra més àmplia que en el cas de les entrevistes en profunditat, que requereixen molt més temps tant en la recollida com en el tractament (transcripció) de les dades; per la qual cosa ens sembla especialment pertinent en el cas dels usuaris que, a diferència dels altres subjectes entrevistats (intèrprets i mediadors; representants d'entitats), poden presentar una diversitat interna molt més gran.

Per tant, adoptem l'enfocament quantitatiu amb l'objectiu de conèixer l'experiència, l'opinió i les expectatives d'una mostra d'usuaris xinesos sobre una sèrie de qüestions concretes i molt més específiques que en el cas de les entrevistes en profunditat. Alhora, als

⁵⁸ Cal recordar que, en xinès, el nombre de caràcters que es poden reconèixer determina el nivell de comprensió d'un text i, tal com hem vist al capítol 1, aquest grau d'alfabetització pot estar clarament relacionat amb el tipus d'escolarització rebuda.

qüestionaris hem inclòs preguntes de resposta oberta, per tal que els informants puguin matisar les respostes aportades en cas que ho creguin necessari i compensar així, una de les limitacions de l'enfocament quantitatiu.

3.2.2 Enfocament etnogràfic i mètodes de recollida de dades

Per al disseny d'aquesta aproximació mixta, qualitativa i quantitativa, ens hem inspirat, essencialment, en els principis de l'etnografia; metodologia en què l'investigador entra en contacte, durant certs períodes de temps, amb la realitat que pretén analitzar. Hale (2007: 215-216) assenyala que un dels clars avantatges d'aquest enfocament és que pot permetre respondre preguntes en relació amb el comportament de grups en la societat i que pot ajudar a entendre les necessitats i les preocupacions dels diferents participants en la ISP. A més a més, l'aproximació etnogràfica, a partir d'entrevistes i enquestes, ha estat àmpliament usada en la recerca en ISP i en mediació intercultural disponible fins al moment (vegeu, per exemple, Wadensjö, 1998; Llevot Calvet, 2001; Agustí Panareda, 2003; Edwards *et al*, 2005; Hale, 2008; Burdeus, 2010; MIRAS, 2011, entre d'altres). Tal com hem explicat en el capítol 2, aquest tipus d'estudis ha permès exposar i debatre diferents qüestions relacionades amb la ISP i la mediació intercultural, com poden ser el paper dels intèrprets i dels mediadors, les especificitats dels contextos en què es desenvolupa aquesta pràctica (hospitals, jutjats, escoles, etc.), les condicions de l'entorn de treball o l'aplicació de les noves tecnologies, entre d'altres.

L'objectiu de la nostra recerca no és arribar a generalitzacions en aquests temes, sinó més aviat descriure aquells trets específics que el cas concret del col·lectiu xinès a Catalunya pot presentar. En aquest sentit, podríem parlar d'una recerca "seccional i sincrònica" (Briones, 1998), ja que estudiem una part de la realitat del fenomen de la TISP en un moment concret de la història (el període de recollida de dades), i la relacionem amb la societat en què es troba (Burdeus, 2010: 21).

Així, la nostra recerca parteix dels següents mètodes de recollida de dades:

- Entrevistes enregistrades. Dividim les entrevistes enregistrades en dos grups: a) mediadors interculturals i intèrprets als serveis públics i b) representants d'entitats i

d'institucions encarregats de la gestió i coordinació dels serveis de traducció, interpretació i mediació als serveis públics a diferents nivells: ajuntaments, consells comarcals, associacions, fundacions, sindicats i d'altres entitats. En ambdós casos consisteixen en entrevistes informals semi-estructurades, per a les quals hem preparat un guió obert que s'ha adaptat en funció de les respostes dels informants.

- Qüestionaris en xinès distribuïts a usuaris xinesos dels serveis de ISP i de mediació intercultural.

Tot i que en un primer moment també ens vam plantejar la possibilitat de realitzar observació participant d'interaccions mediades als serveis públics i l'enregistrament sonor d'aquestes interaccions, i malgrat que hem recollit dades mitjançant aquestes estratègies en deu interaccions, finalment hem desestimat aquesta informació en l'elaboració de la tesi. Les dificultats d'accés a aquest tipus d'interaccions per qüestions de confidencialitat i les limitacions que en ocasions se'ns imposaven –per exemple, no poder gravar la interacció– han estat el major obstacle amb el qual ens hem trobat en aquesta part de la recollida de dades i, com a conseqüència, la informació recopilada és escassa, poc homogènia i, en cas d'emprar-la, correriem el risc d'extreure'n conclusions esbiaixades, condicionades per la naturalesa d'unes dades puntuals i difícils de contrastar.

Així doncs, els mètodes de recollida emprats es poden resumir en entrevistes i qüestionaris. Les entrevistes a responsables del proveïment de serveis de TISP ens mostraran la visió "oficial" o "institucional" de la TISP; de les entrevistes a intèrprets i mediadors en podrem extreure la seva pròpia percepció i amb els qüestionaris ens apropiem a l'opinió dels usuaris. Aquesta diversitat en les fonts d'informació farà possible centrar-nos en una realitat molt concreta dins del marc de la TISP, és a dir, la comunicació mediada amb els xinesos a Catalunya, i estudiar-la a partir d'uns objectius i d'unes preguntes de recerca multidisciplinàries. A més a més, poder disposar de diferents fonts d'informació primàries a partir dels subjectes implicats de manera directa (intèrprets, mediadors i usuaris) o indirecta (representants de l'administració) amb el fenomen que pretenem estudiar, ens permetrà assolir l'aproximació holística que ens plantejem en aquest treball.

3.2.3 Mètode de recerca formatiu i d'enfocament mixt

Hertog *et al.* (2006: 122) parlen de tres tipus de mètodes de recerca en ISP segons el seu disseny i característiques: generatiu, formatiu o corroboratiu. En el nostre cas, pel tipus de dades de què disposem i pel tipus de preguntes de recerca de què partim, podríem parlar d'un mètode de recerca formatiu, en què la recollida i l'anàlisi de les dades permetrà generar noves hipòtesis específiques per a la realitat que pretenem estudiar. Diversos factors fan que no puguem parlar d'una recerca corroborativa; un tipus de mètode en què l'objectiu final és refutar hipòtesis i establir conclusions definitives.

En primer lloc, la pròpia naturalesa del fenomen d'estudi i les limitacions que aquesta naturalesa pot imposar a una recerca qualitativa o quantitativa dificulten el disseny d'una recerca que compleixi tots els requisits del paradigma experimental. La figura professional de l'intendent o del mediador intercultural és una figura emergent, poc definida i sense estabilitat laboral (Arumí *et al.*, 2011); ara per ara, no n'existeixen registres⁵⁹ ni associacions professionals a Catalunya, motius pels quals és molt difícil saber la quantitat real d'intèrprets i mediadors en actiu en aquests moments en aquesta comunitat autònoma. Pel fet de centrar-nos en tan sols el col·lectiu xinès, podríem pensar que seria una mica més fàcil aventurar-nos a fer un càlcul aproximat de la xifra total d'intèrprets o mediadors interculturals de xinès al territori català; però la gran diversitat d'entitats on poden treballar (ajuntaments i consells comarcals, associacions, fundacions, sindicats, etc.) i el fet que també n'hi ha que s'hi dediquen sense vinculació laboral amb cap entitat (ja sigui voluntàriament, ja sigui perquè acorden els seus serveis directament amb els usuaris), són factors que sens dubte ens farien donar una xifra errònia. Així doncs, tenint en compte les dificultats d'accés a la població total, hem decidit deixar de banda un mostratge dels contactes que hem aconseguit per a les entrevistes en profunditat a intèrprets i mediadors, ja que això reduiria notablement el nombre de subjectes entrevistats i, per tant, el nostre corpus de dades.

⁵⁹ En el moment d'iniciar aquesta recerca doctoral, Linguamón – Casa de les Llengües treballava en l'elaboració d'un directori de traductors, intèrprets i mediadors lingüístics de Catalunya. Tanmateix, al març de 2012 Linguamón va anunciar la seva dissolució sense haver pogut dur a terme la publicació del directori, malgrat que a la seva pàgina web hi figura "en construcció".

URL: http://www10.gencat.cat/casa_llengues/AppJava/ca/index.jsp [Última consulta: 13 d'abril de 2012].

Igualment, es fa difícil accedir a usuaris xinesos que realment hagin fet ús de serveis de TISP o de mediació intercultural professionals i, en cas d'haver-nos-hi posat en contacte a través dels mateixos intèrprets i mediadors interculturals que els han prestat servei, el perfil de la mostra hauria estat clarament esbiaixat i condicionat per l'experiència concreta amb aquests intèrprets i mediadors. D'altra banda, per limitacions de temps i d'espai, hem decidit no realitzar un mostratge sistemàtic de la població xinesa, sinó apropar-nos-hi a través de contactes que ens permetessin aconseguir la seva confiança i sinceritat a l'hora de respondre els qüestionaris. Hem trobat especialment eficaç accedir-hi a través dels seus professors de català de nivell bàsic, persones amb qui ja hi ha un vincle de confiança i amb qui s'estableix una relació que dissipa possibles dubtes o temors pel que fa a les finalitats del qüestionari.

Tot i que Hertog *et al.* (2006: 127) critiquen, en certa manera, l'adopció del que ells anomenen un "mostratge fet a mida" (*convenience sampling*), en el nostre cas hem preferit realitzar, igualment, el treball de camp a través dels qüestionaris a usuaris, conscients en tot moment de les limitacions de què partim. D'altra banda, l'objectiu dels qüestionaris serà complementar i contrastar les dades obtingudes a partir dels altres mètodes de recollida de dades (entrevistes i recerca bibliogràfica) i aconseguir, d'aquesta manera, presentar una descripció encara més completa i acurada de la realitat objecte d'estudi.

Per tot això, podem afirmar que la nostra recerca doctoral respon a les característiques que Hertog *et al.* (2006: 122-123) atribueixen al mètode formatiu en què, si bé es parteix d'una sèrie d'hipòtesis, l'objectiu de l'estudi és especificar o concretar aquestes hipòtesis, que en el nostre cas hem formulat com a preguntes de recerca.

D'altra banda, el fet d'emprar entrevistes semi-estructurades en la recollida de dades obre la porta a una gran diversitat de respostes, la qual cosa ens ha fet reflexionar sobre la necessitat d'un enfocament mixt en la metodologia d'anàlisi: d'una banda, destinat a respondre les preguntes de recerca i d'aplicar un mètode deductiu i, de l'altra, destinat a generar noves hipòtesis a partir d'aspectes que no s'havien contemplat en un primer moment, és a dir, a partir d'un mètode inductiu.

L'enfocament mixt és cada cop més present en una gran quantitat de disciplines (Creswell, 2009b: 95; Hesse-Biber, 2010: 415) i guanya terreny, mica en mica, en la recerca en

interpretació (Pöchhacker, 2004: 64). En el cas de la ISP també hi trobem exemples, com els de Wadensjö (1998) i Bot (2005), que es basen en l'anàlisi d'interaccions enregistrades i en entrevistes als implicats en la interacció, o el de Christensen (2011: 5) que combina l'anàlisi de corpus, qüestionaris, observació participant i anàlisi documental.

L'enfocament mixt es pot fer palès ja sigui en la perspectiva filosòfica o teòrica adoptada (p. ex. mètode inductiu vs. mètode deductiu; enfocament quantitatiu vs. enfocament qualitatiu) o en el disseny metodològic emprat (p. ex. en l'ús de diferents mètodes de recollida de dades o en l'ús de tècniques de triangulació). En aquest sentit, es pot considerar que la nostra recerca respondrà doblement a l'enfocament mixt: tant en la perspectiva mixta adoptada (deductiva i inductiva; qualitativa i quantitativa), com en els mètodes de recollida i d'anàlisi de dades, tal com veurem més endavant.

3.2.4 Disseny dels mètodes de recollida de dades

Pel que fa a les entrevistes, hem optat per entrevistes informals i semi-estructurades. La característica principal d'aquest tipus d'entrevistes és que, si bé es parteix d'un guió amb les preguntes que es volen cobrir durant l'entrevista, no es tracta, en absolut, d'un guió fix, sinó que es va amollant a l'evolució de l'entrevista i a les respostes de l'informant. Tal com Silverman (2001: 313) explica, en les entrevistes qualitatives el més important són les respostes àmplies i detallades dels informants, motiu pel qual cal formular les preguntes de manera general i donar tot el protagonisme a l'informant.

Per als objectius de la nostra recerca, hem elaborat dos guions diferents: el primer, per a les entrevistes als intèrprets i mediadors; i el segon, per a les entrevistes amb els representants d'entitats. En ambdós casos, ens hem basat en les preguntes de recerca i en els objectius especificats a la introducció de la tesi per a l'enfocament de les preguntes. En el cas concret dels guions de les entrevistes a intèrprets i mediadors, ens hem inspirat en algunes de les qüestions incloses en les enquestes elaborades pel grup Fitispos (Valero Garcés i Lázaro Gutiérrez, 2008) i pel grup MIRAS (Arumí *et al*, 2011); així com també en les entrevistes emprades en l'estudi de Linguamón (2010). En el cas concret dels guions de les entrevistes a representants d'entitats, només ens hem inspirat en l'estudi de Linguamón

(2010), ja que pocs estudis fins al moment han tingut en compte la perspectiva dels responsables directes de la provisió de serveis de TISP o mediació intercultural.

D'aquesta manera, els guions de les entrevistes a intèrprets i a mediadors interculturals⁶⁰ consten de cinc parts: (1) perfil professional, (2) treball dia a dia, (3) aspectes lingüístics, (4) comunicació intercultural amb la població xinesa immigrada a Catalunya i (5) altres aspectes de la professió. Tal com hem comentat, aquests guions no s'han seguit rigorosament i, en molts casos, no ha calgut formular algunes de les preguntes que hi consten, ja que la informació relativa ja s'havia reflectit en d'altres respostes rebudes per part dels informants.

Els guions de les entrevistes a representants d'entitats consten de tretze preguntes temàtiques que, en alguns casos, s'han especificat més en qüestions concretes. A causa de la diversitat de les preguntes, no hem estructurat aquests guions en diferents parts com en el cas anterior, i tan sols les primeres tres preguntes es podrien agrupar sota el títol de "creació i desenvolupament dels serveis de TISP o mediació intercultural". Les altres preguntes tracten de temes diversos: des de l'avaluació de les necessitats de la població, fins a la contractació de professionals per a la TISP, l'establiment de codis deontològics o la subvenció de traduccions escrites.

Per al disseny dels qüestionaris, ens hem basat en el model emprat pel grup MIRAS (Minett *et al.*, 2011), que al seu torn s'inspirava en el model de Valero Garcés i Lázaro Gutiérrez (2008). Es tracta d'un model ja provat en l'estudi de MIRAS (2011) i del qual s'ha pogut comprovar l'efectivitat en la recollida de dades per als objectius proposats, ja que a l'estudi de MIRAS, gairebé la meitat de la mostra eren informants d'origen xinès que van emprar la versió en xinès del qüestionari, tal com s'observa a Minett *et al.* (2011: 49) i a Vargas-Urpi *et al.* (en premsa).

El qüestionari dissenyat per a la tesi consta de vint-i-cinc preguntes, seguides d'un apartat amb preguntes finals pel que fa al perfil de l'informant (edat, sexe, província d'origen, etc.). Per a la major part del qüestionari (preguntes 1-20) hem mantingut les preguntes emprades al model de MIRAS, tot i que en algunes hi hem afegit lleugeres modificacions per

⁶⁰ Per als guions de les entrevistes, vegeu l'annex 1 al CD adjunt.

adaptar-les a la situació específica dels usuaris xinesos dels serveis públics. Per exemple, en les preguntes que fan referència al recurs a terceres persones per tal de fer possible la comunicació als serveis públics, hem inclòs la figura dels “intèrprets a càrrec de l’usuari” o persones a qui els mateixos usuaris paguen per l’acompanyament als serveis públics (*zifei de zhuanye fanyi*, 自费的专业翻译). També hem matisat la formulació d’algunes preguntes, per tal de poder-les fer més clares per a l’informant xinès.

Les últimes preguntes (21-25) són específiques per al nostre estudi i fan referència al recurs als materials d’acollida i a la traducció escrita per part de la mostra enquestada. Per a la formulació d’aquestes preguntes hem seguit el mateix estil que en les preguntes anteriors, tot i que la novetat més destacada és l’ús d’imatges en la pregunta 24, en què preguntem si els informants coneixen una sèrie de materials. Per tal de fer més fàcil la resposta d’aquesta pregunta, hem inclòs una imatge en miniatura d’aquests materials en cadascuna de les respostes possibles. Pel que fa als materials escollits en aquesta pregunta, davant la impossibilitat d’incloure tot el ventall de publicacions en xinès, ens hem decantat per quatre guies de serveis, que per tant, no es restringeixen a un únic àmbit dels serveis públics i que poden tenir un abast més ampli entre els usuaris: la *Guia d’acollida* disponible en línia de la Generalitat de Catalunya, la *Guia d’acollida de butxaca* de l’ajuntament de Barcelona, la *Guia de recursos* de l’ajuntament de Badalona i el llibret *Com és aquest país?* de l’Obra Social de la Fundació La Caixa.

Igual que en el model de MIRAS, el qüestionari combina preguntes tancades de sí o no i d’opció múltiple amb preguntes obertes en què es deixa un espai per elaborar una resposta lliure. Amb aquesta aproximació mixta pretenem reduir la subjectivitat que pot comportar la limitació de respostes possibles, oferir l’oportunitat als informats de donar alternatives a les respostes proposades en el qüestionari i permetre’ls argumentar o matisar les respostes seleccionades en certes preguntes. En totes les respostes d’opció múltiple es permet marcar més d’una opció, ja que es tracten de respostes no excloents: per exemple, es poden tenir problemes de comunicació en més d’un àmbit dels serveis públics (pregunta 1) o es pot recórrer a més d’una estratègia per solucionar aquests problemes (pregunta 2).

El qüestionari és introduït per un breu text de presentació on s'expliquen els objectius de la tesi, on s'agraeix als informants la seva col·laboració i on es remarca el caràcter confidencial de la informació aportada, una de les qüestions que podria preocupar els informants a l'hora de respondre les preguntes. Al final del qüestionari també s'inclouen les nostres dades de contacte, per tal de facilitar als enquestats l'accés a més informació sobre la tesi.

3.2.5 Treball de camp

La recollida de dades de fonts primàries, a partir d'entrevistes i de qüestionaris, ha estat molt laboriosa. Podríem distingir-hi les següents fases:

1. Contacte amb informants clau (novembre de 2009 – gener de 2010): en aquesta primera fase, vam tenir una primera presa de contacte amb un nombre relativament reduït d'intèrprets i mediadores, ja fos a través del correu electrònic o bé presencialment, vam avaluar amb elles la viabilitat del tipus de recerca que ens plantejàvem i vam determinar un primer nombre aproximat de mediadores i intèrprets que estarien disposades a participar en aquesta recerca, que en els primers càlculs arribaven a deu. Arran d'aquestes reunions, vam prendre consciència de les dificultats de dur a terme l'observació participant en determinats àmbits i, per això, vam confirmar la necessitat d'elaborar entrevistes en profunditat per tal de complementar la recollida de dades i poder incloure-hi, també, mediadores d'àmbits com el sanitari, en què l'observació participant segurament no seria possible per qüestions de confidencialitat i per la naturalesa dels temes que s'hi tracten. Aquesta primera fase va coincidir amb la fase d'elaboració del projecte de tesi.
2. Contacte amb entitats (febrer – març de 2010): en la segona fase, ens vam posar en contacte amb representants de consells comarcals, d'ajuntaments, de fundacions i d'associacions. Aquest contacte va tenir una doble finalitat: d'una banda, demanar-los ajuda en la tasca de contactar intèrprets i mediadors per al col·lectiu xinès i, de l'altra, sol·licitar-los la seva col·laboració com a informants en les entrevistes.

3. Elaboració del guió per a les entrevistes semi-estructurades (març de 2010): Havent rebut la confirmació de col·laboració per part de representants d'entitats i per part d'un nombre relativament reduït (en un primer moment) d'intèrprets i mediadors, vam elaborar el guió per a les entrevistes semi-estructurades que hem descrit a l'apartat anterior.
4. Entrevistes a mediadors, intèrprets i representants dels serveis de TISP o de mediació intercultural d'ajuntaments, consells comarcals, associacions i fundacions (març – desembre de 2010). De totes aquestes entrevistes i, sobretot, de les que vam fer als representants d'institucions, vam poder aconseguir nous contactes de mediadors i intèrprets, als quals vam anar contactant i amb molts dels quals vam poder acordar noves entrevistes. Això va fer que la recollida de dades mitjançant entrevistes s'allargués durant uns quants mesos, a mida que podíem anar contactant amb nous informants i acordant-hi dates d'entrevista.
5. Observació participant d'interaccions als serveis públics (abril de 2010 – gener de 2011). En les entrevistes amb intèrprets i mediadores de l'àmbit social i educatiu, vam aprofitar per concretar les primeres dates per a l'observació participant i, d'aquesta manera, la quarta i la cinquena fase en realitat van ser simultànies. Igual que en el cas anterior, l'observació participant es va allargar en el temps pel fet de dependre de les possibilitats de realitzar-la. Cal esmentar que no vam poder gravar totes les interaccions en què vam poder fer observació participant, però que, tanmateix, vam complementar l'absència d'enregistrament amb un diari de camp detallat. Atès que el nombre d'interaccions observades és reduït i les dades obtingudes són molt irregulars, hem desestimat la informació corresponent a la recollida de dades en l'elaboració de la tesi, tal com ja hem comentat anteriorment.
6. Transcripció de les entrevistes a intèrprets i mediadors (maig – desembre de 2010).
7. Transcripció de les entrevistes a representants d'entitats (març – abril de 2011).
8. Adaptació dels qüestionaris de MIRAS (setembre de 2011).
9. Contacte amb persones d'enllaç per a la distribució de qüestionaris a usuaris xinesos i distribució i recollida dels qüestionaris (octubre de 2011 – febrer de 2012). En

aquesta fase ha estat especialment important l'ajuda rebuda per part de professorat de català bàsic del Consorci per la Normalització Lingüística de Barcelona i de Santa Coloma de Gramenet.

Pel que fa a les entrevistes pròpiament, es van realitzar en llocs diversos, depenent de la disponibilitat dels informants. Les entrevistes a representants de la coordinació i gestió dels serveis de TISP i mediació intercultural es van dur a terme al lloc de treball dels informants, ja fos al despatx de la persona entrevistada, ja fos en sales de reunió disponibles a la seva institució. En dues ocasions, les entrevistes es van fer a dues persones que pertanyien a la mateixa entitat i que compartien les tasques de gestió i coordinació dels serveis de TISP oferts. En les entrevistes a intèrprets i mediadors, el lloc on es van realitzar va dependre, en bona mesura, del tipus de vinculació d'aquests professionals amb la TISP o la mediació. D'aquesta manera, en la majoria de casos en què els informants tenien un contracte a temps complet o parcial, les entrevistes es van realitzar al seu lloc de treball (edificis de l'ajuntament o centres cívics); en canvi, amb els informants que només es dedicaven puntualment a la TISP i que, per tant, no tenien vinculació laboral amb cap entitat, les entrevistes es van realitzar, majoritàriament, en cafeteries. Tres entrevistes es van realitzar a l'àmbit universitari (dues a la Universitat Pompeu Fabra i una a la Universitat Autònoma de Barcelona) i en una ocasió vam entrevistar una informant al seu pis. Les entrevistes es van fer en català o en castellà, segons la llengua en què l'informant se sentís més còmode, i en una ocasió en xinès, per petició de la informant. L'entrevista en xinès es va transcriure en un primer moment al xinès i després es va traduir íntegrament al català, de manera que la versió emprada en el capítol d'anàlisi és la versió catalana. Hem omès el text en xinès per tal d'agilitar-ne la lectura.

En el desenvolupament de les entrevistes, es va intentar, en tot moment, establir un ambient distès que permetés els informants sentir-se còmodes i amb la confiança necessària per parlar de les seves percepcions, experiències i opinions. Totes les entrevistes es van registrar amb una gravadora de veu amb el consentiment previ de les persones entrevistades. És cert que en alguns casos, vam notar que el fet de tenir la gravadora encesa

incomodava, en certa manera, alguns informants, tot i que, en la majoria de casos això només va donar-se molt puntualment al principi de l'entrevista.

Tal com Burdeus (2010: 24) comenta, la gravació de les entrevistes presenta dos clars avantatges respecte la presa de notes: en primer lloc, la comoditat mentre es desenvolupa l'entrevista i, en segon lloc, el fet que l'experiència humana demostra que l'anotació posterior de les entrevistes, en el cas que no es disposi de gravacions, queda subjecta als límits de la memòria humana, incapaç de retenir amb precisió tota la informació, i a la possible distorsió a causa dels elements subjectius que puguin aparèixer al llarg de l'entrevista.

3.2.6 Transcripció de les dades

Abans de l'anàlisi de les entrevistes, aquestes han estat transcrites segons les gravacions realitzades. Es tracta d'una transcripció *verbatim*, és a dir, paraula per paraula, mantenint la gramàtica i la sintaxi de les intervencions originals i sense corregir errors o dubitacions pròpies de l'oralitat. Ens ha semblat important cenyir-nos al màxim a la manera d'expressar-se dels informants per tal d'evitar una presentació esbiaixada de les respostes aportades. Tan sols hem incidit en el text original a l'hora d'eliminar-ne referències (bàsicament, noms propis) per tal de preservar l'anonimat dels informants en aquells casos que ho han demanat explícitament.

L'objectiu de les entrevistes és que els informants puguin aportar informació rellevant sobre les seves percepcions i sobre la seva experiència en qüestions diverses relacionades amb la TISP i la comunicació intercultural. Per això, certs aspectes que pertanyerien a àrees com l'anàlisi de la conversa (p. ex. estudi dels torns de paraula, solapaments, entonació, etc.), no es tindran en compte en l'anàlisi de les entrevistes, motiu pel qual hem optat per un sistema de transcripció més senzill que el que s'empra en l'anàlisi de la conversa (vegeu, per exemple, Atkinson i Heritage, 1984). L'única estratègia que hem emprat com a marca d'èmfasi és l'ús de majúscules, bàsicament en casos en què els informants marcaven aquest èmfasi mitjançant l'entonació.

En el procés de transcripció de les entrevistes, ens hem centrat únicament en transcriure les converses prèviament enregistrades. En aquest sentit, cal esmentar que no hi

hem fet anotacions més enllà d'una petita introducció que permeti contextualitzar la forma de contacte amb l'informant i el lloc on es va realitzar l'entrevista. Això contrasta amb la decisió d'altres investigadors (p. ex. Burdeus, 2010: 25), que compaginen el procés de transcripció amb una primera presa de notes, que es podria considerar un primer pas en l'anàlisi de les dades. En el nostre cas, a causa del volum de dades obtingut i gràcies al marge temporal relativament ampli de què hem disposat, hem decidit separar clarament el procés de transcripció del procés d'anàlisi i deixar passar uns mesos entre ambdues fases. Mitjançant aquest allunyament de les dades, hem intentat reduir la subjectivitat en l'anàlisi i en la interpretació d'aquesta informació.

3.2.7 Corpus d'anàlisi

Partim de tres corpus d'anàlisi en la nostra tesi: 1) transcripcions d'entrevistes a intèrprets i a mediadors, 2) transcripcions d'entrevistes a representants d'entitats i 3) dades quantitatives extretes dels qüestionaris a usuaris. A continuació descrivim de manera més detallada la confecció d'aquests corpus.

3.2.7.1 Corpus de transcripcions d'entrevistes a intèrprets i mediadors

La taula 3.2 mostra els detalls de les entrevistes realitzades en el cas d'intèrprets i mediadors: el sexe de l'intèrpret o mediador, la data i el lloc en què es va realitzar l'entrevista, la forma de contacte amb els intèrprets i mediadors i la durada de cada entrevista.⁶¹

Cal indicar que en parlar d'informants clau ens referim a les persones a qui vam contactar en un primer moment durant el disseny del projecte de tesi. Són persones a qui ja coneixíem prèviament i de qui ja teníem constància de la vinculació amb el món de la TISP o de la mediació intercultural amb el xinès i amb qui vam mantenir reunions d'assessorament per a l'elaboració del projecte de tesi.

⁶¹ Emprarem l'abreviatura "inf" (informant) seguida d'un número per tal de preservar la identitat dels nostres informants.

Taula 3.2 Llista d'entrevistes realitzades a intèrprets i mediadors

	Sexe	Data de l'entrevista	Lloc de l'entrevista	Forma de contacte	Durada de l'entrevista
INF1	Dona	30/03/2010	Barcelona	A través d'una associació	00:57:48
INF2	Dona	15/04/2010	Santa Coloma de Gramenet	Informant clau – després de reunió prèvia	00:53:39
INF3	Dona	19/04/2010	Badalona	Informant clau – després de reunió prèvia	01:02:02
INF4	Dona	20/04/2010	Vic	A través de companyes de la Facultat de Traducció i d'Interpretació	01:08:18
INF5	Dona	22/04/2010	Santa Coloma de Gramenet	Informant clau – després de reunió prèvia	00:49:56
INF6	Dona	22/04/2010	Banyoles	A través d'una informant clau	01:04:18
INF7	Dona	26/04/2010	Santa Coloma de Gramenet	A través d'una associació	01:01:15
INF8	Home	29/04/2010	UAB	A la Facultat de Traducció i d'Interpretació	00:22:51
INF9	Home	05/05/2010	Barcelona	Contacte personal	00:31:48
INF10	Dona	06/05/2010	Badalona	Informant clau – després de reunió prèvia	01:04:06
INF11	Dona	07/05/2010	Cerdanyola del Vallès	A través d'una fundació	01:14:54
INF12	Home	18/05/2010	Barcelona	A través d'un consell comarcal	00:53:20
INF13	Dona	25/05/2010	Barcelona	A través d'un consell comarcal	00:38:50
INF14	Home	28/05/2010	Barcelona	A través d'un consell comarcal	00:32:06
INF15	Dona	02/07/2010	Terrassa	A través d'un consell comarcal	00:38:28
INF16	Dona	07/07/2010	Barcelona	A través d'un consell comarcal	00:28:46
INF17	Dona	12/11/2010	Barcelona	En un congrés	00:47:42
INF18	Home	16/11/2010	Barcelona	A través de companyes de la Facultat de Traducció i d'Interpretació	00:36:44
INF19	Dona	16/12/2010	Barcelona	A través d'una informant clau	01:01:14
INF20	Dona	08/07/2010	Barcelona	A través d'un amic personal	00:44:44

Pel que respecta al contacte amb els informants, hem seguit el mètode de la “bola de neu” que Llevot Calvet (2002: 357) també va emprar en la seva tesi, tal com hem vist a l’inici d’aquest capítol. És a dir, a partir d’uns primers contactes –les informants clau– vam poder aconseguir els contactes d’altres persones a qui vam entrevistar posteriorment i així vam anar ampliant la mostra d’informants. Igual que Llevot Calvet (2002: 358), vam decidir acabar la recollida de dades quan els discursos i les respostes dels informants començaven a repetir-se i ja no aportaven informació excessivament nova. Pensem que és important trobar el moment de posar fi a la recollida de dades, perquè altrament, els contactes es van ampliant i, atès que és un àmbit laboral amb canvis constants, sobretot per les baixes i per les noves incorporacions, la recollida de dades s’hauria pogut anar allargant en el temps fins al moment actual, amb les dificultats que això podria comportar des del punt de vista de l’anàlisi.

Tal com s’observa en la taula anterior, l’entrevista més llarga va durar gairebé una hora i quart (INF11), mentre que la més curta va ser de prop de 23 minuts (INF8). La diferència en la durada de les entrevistes rau en l’experiència diferent dels informants en l’àmbit de la TISP o de la mediació intercultural. La durada total de les gravacions corresponents a les entrevistes a intèrprets i mediadors interculturals és de 995 minuts, que equivalen a una mitjana de cinquanta minuts aproximadament per entrevista. Les transcripcions d’aquestes entrevistes conformen el corpus emprat per a l’anàlisi exposada en el capítol 4.

3.2.7.2 Corpus de transcripcions d’entrevistes a representants d’entitats

Pel que fa a les entrevistes amb representants d’institucions i entitats, la taula 3.3, a la pàgina següent, resumeix els detalls d’aquest segon corpus de dades.

Tal com s’observa en aquesta taula, en alguns casos hem mantingut l’anonimat dels informants, mentre que en d’altres n’incloem noms i cognoms. Això és perquè hem rebut el consentiment explícit per part d’alguns informants per tal de poder-los citar en la redacció de la tesi i, en aquests casos, hem inclòs les seves dades personals. En d’altres casos, en canvi, no hem rebut aquesta confirmació i hem decidit mantenir-ne l’anonimat.

Taula 3.3 Llista d'entrevistes realitzades a representants d'institucions

INF	Persona entrevistada	Data d'entrevista	Càrrec	Institució / Entitat	Durada entrevista
21	Adil Qureshi	14/10/2010	Responsable de la formació en mediació socio sanitària de l'Obra Social de la Fundació La Caixa	Hospital Universitari Vall d'Hebron	00:34:28
22	Ana del Pino Jamín	19/10/2010	Coordinadora del Punt d'Informació del SAIER (Servei d'Atenció als Immigrants Estrangers i Refugiats)	ABD (Associació Benestar i Desenvolupament)	00:43:44
23	--	07/05/2010	Tècnics del Pla Comarcal de Ciutadania i Immigració	Administració comarcal de l'àrea metropolitana de Barcelona	00:51:23
24	Ester Tapia	26/10/2010	Responsable de la borsa de traductors de CITE (Centre d'Informació per als Treballadors Estrangers, de CCOO)	CITE, CCOO	00:13:12
25	Gustavo de Miguel	15/04/2010	Responsable de serveis de traducció i suport als centres educatius	La Formiga	01:05:59
26	--	05/05/2010	Tècnic de projectes de ciutadania	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	00:45:32
27	Mireia Rosés	13/04/2010	Coordinadora tècnica de l'Àrea de ciutadania i immigració	Consell Comarcal d'Osona	01:16:54
28	Montserrat Torres	14/09/2010	Gestió de projectes	Punt d'Intercanvi	00:27:32
29	Rosa Miguel Gil	21/04/2010	Cap del Departament de convivència	Ajuntament de Badalona	00:26:51
30	--	31/05/2010	Responsable del servei de Mediació i Interculturalitat	Fundació privada	00:44:38

En aquest cas, el contacte amb els informants es va fer de manera directa, a partir de la informació disponible sobre els serveis de TISP oferts per les entitats a Internet. Vam contactar la major part dels entrevistats mitjançant el correu electrònic, si bé en alguns casos també ho vam fer per telèfon. També vam intentar contactar amb d'altres institucions i entitats, com és el cas del Servei d'informació i assessorament a persones estrangeres (SIAPE) de Santa Coloma de Gramenet, però per diversos factors, no va ser possible concertar-hi una entrevista. D'altra banda, hi va haver una sèrie d'entitats que ens van proporcionar informació per correu electrònic sobre les seves activitats i sobre les seves borses de traducció i d'interpretació, com són la fundació Ser.gi (Servei Gironí de Pedagogia Social), el Consorci de Benestar Social de la Garrotxa i el Consell Comarcal del Maresme. Si bé en un principi també havíem contemplat l'opció d'entrevistar-los, tenint presents els objectius de la tesi, vam deixar-ho com a opció alternativa en cas que haguéssim d'ampliar la informació aportada per altres representants d'institucions. Finalment, però, vam veure que ja havíem arribat al punt de saturació en aquesta recollida de dades, és a dir, començaven a repetir-se els discursos i no va fer falta realitzar les entrevistes a aquestes entitats.

La durada total de les gravacions corresponents a entrevistes a representants d'entitats és de 431 minuts, que equivalen a uns quaranta-tres minuts de mitjana per entrevista. L'entrevista més llarga va durar una mica més d'una hora i quart (INF27), mentre que la més curta va ser de només tretze minuts (INF24). Igual que en el cas de les entrevistes a intèrprets i mediadors, les entrevistes a representants d'entitats han estat transcrites per facilitar-ne l'anàlisi.

3.2.7.3 *Corpus de dades quantitatives dels qüestionaris a usuaris*

Atès que moltes de les preguntes del nostre qüestionari coincideixen amb les del qüestionari de MIRAS, hem decidit incloure la mostra d'usuaris xinesos de l'estudi de MIRAS en la nostra anàlisi, de manera que per a la majoria de preguntes partirem de l'anàlisi de dues mostres de trenta i trenta-quatre subjectes respectivament. A més a més, com que els qüestionaris de MIRAS es van distribuir i recollir durant el curs 2009-2010, podem considerar que les dades que s'hi presenten encara mantenen la validesa. Així, per a la majoria de preguntes ens

basem en un total de seixanta-quatre qüestionaris. En cas que ens basem en la mostra parcial de trenta-quatre subjectes corresponents només a la nostra mostra específica, ho especificarem clarament en el text.

Els qüestionaris de MIRAS es van distribuir en centres de formació d'adults (CFA) de Barcelona i de l'àrea metropolitana i, concretament, al CFA de l'Heura, a Santa Coloma de Gramenet; al CFA del Barri Gòtic, al CFA Manuel Sacristán i al CFA de Trinitat Vella, a Barcelona. Dels seixanta qüestionaris recollits per MIRAS, trenta corresponen a usuaris xinesos.

La nostra recollida de dades s'ha realitzat durant el període comprès entre novembre de 2011 i març de 2012. També hem distribuït els nostres qüestionaris en centres de formació d'adults i, concretament, als grups de català inicial del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) al CFA de l'Heura, a Santa Coloma de Gramenet; a la delegació de l'Eixample del CPNL i a l'Institut Pau Claris. També hem recollit sis enquestes a Vic en un grup informal de català inicial i dues al centre de mediació comunitària del barri de Fondo, a Santa Coloma de Gramenet.

Com que en totes dues recollides de dades la majoria d'informants eren estudiants de català inicial, la seva competència en les llengües d'acollida ha estat, de manera gairebé unànime, força limitada. D'altra banda, tot i no haver seguit una estratègia de mostratge sistemàtica, el perfil de la mostra és divers i ens pot oferir una primera aproximació a l'opinió dels usuaris xinesos respecte la qüestió de la comunicació als serveis públics. Amb tot, som conscients de les limitacions d'aquesta part de la recerca, tant pel tipus de mostratge realitzat com pel fet de tractar-se d'una mostra relativament reduïda, motiu pel qual presentem aquestes dades només amb el següent doble objectiu: d'una banda, comparar-les amb les dades obtingudes en les altres parts de la tesi i, de l'altra, assenyalar un possible àmbit de recerca on aprofundir amb un enfocament més sistemàtic en estudis posteriors.

Per a l'elaboració del corpus de dades quantitatives per a l'anàlisi, ens hem centrat només en el càlcul de freqüències, percentatges i mitjanes, sobretot tenint present els objectius d'aquest tipus d'anàlisi en la nostra tesi en concret. En totes les preguntes hem tingut en compte les respostes en blanc a l'hora de calcular els percentatges, de manera que

tots els percentatges s'han calculat segons el total de la mostra (seixanta-quatre o trenta-quatre segons el cas). Tot i així, els percentatges vàlids, calculats ometent les respostes en blanc, es poden consultar a les taules d'anàlisi emprades per a aquest capítol, disponibles a l'annex 3. Al capítol d'anàlisi dels qüestionaris (cap. 6), en la presentació de les dades ens basarem, sobretot, en els percentatges reals, tot i que en cas de preguntes amb molt poques respostes, esmentem la freqüència de respostes, perquè poden ajudar al lector a tenir una idea més exacta de les dades de què parlem. D'altra banda, també cal esmentar que en la majoria de preguntes era possible una resposta múltiple, motiu pel qual, en alguns casos, les respostes obtingudes són superiors al total de la mostra. En aquests casos també ens hem decantat per l'ús de freqüències en la confecció dels gràfics presentats.

3.2.8 Anàlisi de les dades

Pel fet de comptar amb informació fruit de diferents mètodes de recollida de dades, els mètodes d'anàlisi que emprem també varien en funció de la naturalesa d'aquestes dades i de les preguntes de recerca que pretenem respondre. D'aquesta manera, la nostra anàlisi de dades parteix d'un enfocament mixt, que es basa en l'anàlisi qualitativa i en l'anàlisi del discurs en el cas de la informació procedent d'entrevistes; dos mètodes als quals cal sumar l'anàlisi quantitativa en el cas dels qüestionaris a usuaris. A continuació descrivim aquests mètodes.

3.2.8.1 L'anàlisi qualitativa de continguts

Per realitzar l'anàlisi qualitativa de continguts hem utilitzat el programari *Atlas.ti*, un programa de suport a l'anàlisi qualitativa. Aquest programa permet visualitzar les entrevistes, seleccionar-hi fragments i assignar codis (categories) a aquests fragments. Un cop feta aquesta primera anàlisi, amb el programa es poden agrupar tots els fragments corresponents a un mateix codi, establir relacions entre codis o filtrar-ne els resultats per grups.

Aquest ha estat també el nostre procediment a l'hora d'analitzar les entrevistes: en primer lloc, hem carregat els dos corpus d'anàlisi en dos projectes diferents. Atès que el tipus

d'informació en cadascun dels corpus és diferent, hem preferit no barrejar-los en l'anàlisi i deixar el creuament de dades per a la fase de triangulació, tal com després detallarem.

La segona fase ha consistit en llegir detalladament les entrevistes, amb l'objectiu de detectar-hi fragments que continguin idees que es puguin relacionar amb les preguntes de recerca o amb els objectius de la tesi, o que puguin ser rellevants des del punt de vista de l'anàlisi. Hem anat assignant codis a aquests fragments, per tal de facilitar-ne la recuperació al final. Els codis reflecteixen les nostres categories d'anàlisi de manera sintètica i, en aquest sentit, la majoria de codis indiquen, de manera resumida, la idea principal a què fan referència (p. ex., "inestabilitat laboral").

A la figura 3.1 s'observa la interfície on es realitza l'anàlisi qualitativa.

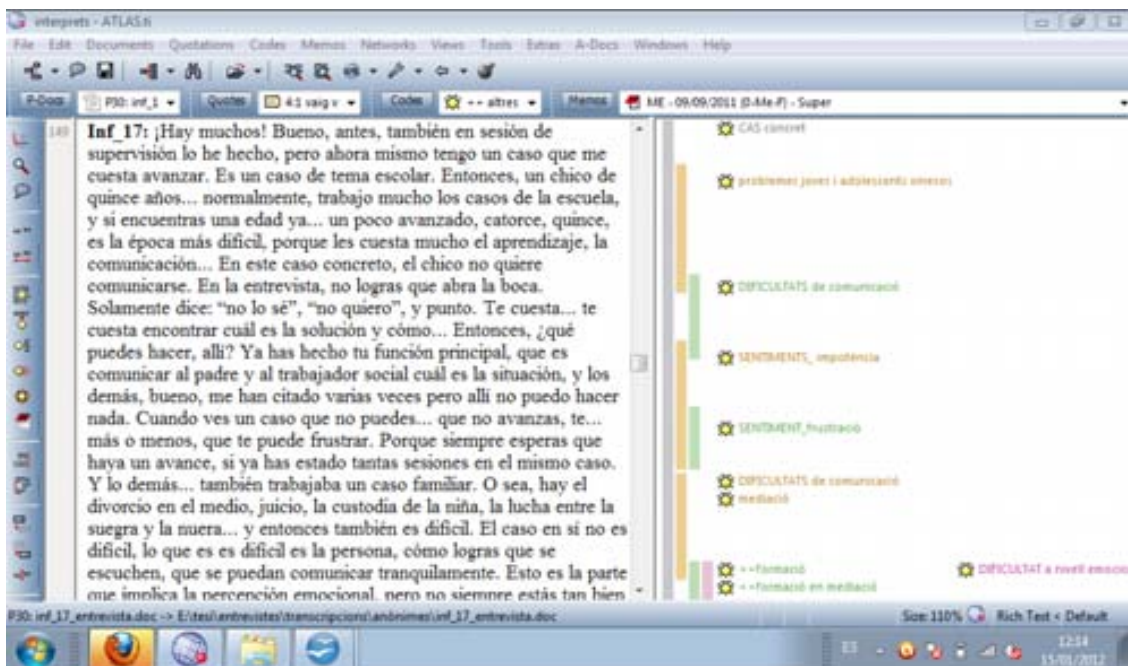


Fig. 3.1. Interfície d'anàlisi del programa Atlas.ti

A la part de l'esquerra de la pantalla hi ha l'entrevista i, a la part de la dreta s'observen els codis assignats a cada fragment de text. En fer clic damunt dels codis, es pot marcar el fragment concret al qual fan referència. En el nostre cas, l'ús de majúscules en el codis indica que es tracta d'una categoria general, mentre que el mot en minúscula que segueix, n'indica la categoria específica. Per exemple, dins de la categoria de sentiments (escrita en

majúscules), hem inclòs subcategories com la impotència, la frustració, la ràbia, l'alegria, etc. (escrites en minúscules). Els colors serveixen per facilitar la distinció visual entre codis, mentre que els botons de l'esquerra agiliten el procés d'assignació d'aquests codis.

Cal indicar, a més a més, que en aquesta fase de lectura i d'assignació de codis als fragments seleccionats és on es fa palès el mètode formatiu emprat, és a dir, l'enfocament mixt en l'anàlisi, deductiva i inductiva. L'anàlisi deductiva es realitza mitjançant els codis que responen a algunes de les preguntes de recerca i objectius plantejats a l'inici, per exemple, els codis relacionats amb la formació, un tema que ja prevèiem que s'esmentaria, tot i desconèixer el tipus d'informació que en rebríem. L'anàlisi inductiva ens permet generar codis totalment inesperats des del punt de vista de les preguntes de recerca o dels objectius, però que, tot i així, poden ser importants a l'hora de descriure la realitat d'estudi; per exemple, les categories de "sentiments" o dels "problemes amb els joves i adolescents xinesos" són categories creades a partir de la lectura de les entrevistes.

En aquest procés, una de les dificultats rau en determinar el tipus de categories a assignar. D'una banda, les categories massa àmplies poden presentar massa diversitat interna pel que fa a les dades, motiu pel qual ens hem decantat per indicar –en els casos que fos necessari– tant la categoria com una subcategoria en la codificació. Aquesta mesura és molt útil a l'hora de recuperar les dades i comparar-les entre si. Per exemple, a l'hora de parlar de sentiments, ens ha semblat útil incloure-hi una subcategoria, sobretot perquè és molt diferent parlar de sentiments d'alegria que parlar de sentiments de ràbia o de frustració.

D'altra banda, si les categories són massa concretes, són difícils d'aplicar a més d'un fragment i, en aquests casos, val la pena valorar la possibilitat d'incloure-les en una categoria més general que sigui més fàcil d'assignar a d'altres fragments. Per exemple, tot i haver-nos plantejat crear un codi diferent per cada tipus de formació rebuda pels informants, vam decidir agrupar els estudis en quatre codis: traducció i interpretació, hispàniques, sinologia (i estudis de l'Àsia Oriental) i "altres". L'ús d'una subcategoria paraigües com "altres", en la categoria general de "formació", queda justificat pel fet d'haver-la diferenciat de la resta de subcategories i pel fet que agrupa estudis no relacionats amb les llengües o amb les cultures en qüestió.

Finalment, també és important evitar crear codis sinònims o quasi-sinònims que en realitat fan referència a una mateixa categoria, perquè això dificulta la tasca d'establir relacions entre els codis. Aquesta tendència és causada, sobretot, per influència de les paraules emprades pels informants i per la manera que té cadascun d'expressar els seus pensaments. Per exemple, en analitzar els comentaris pel que fa a les condicions laborals, vam crear dos codis que finalment vam acabar unificant en l'anàlisi: "precarietat laboral" i "inestabilitat laboral". La relació causa-efecte tan estreta entre aquests dos conceptes els converteix en quasi-sinònims, sobretot tenint en compte el context al qual fan referència, i per això vam analitzar de manera conjunta totes dues categories.

Una estratègia per evitar la creació de codis que poden ser difícils de recuperar i analitzar posteriorment és revisar la llista completa de codis en determinats moments al llarg del procés de codificació de les entrevistes, tal com Mayring (2000) assenyala. En revisar els codis, se'n pot avaluar l'adequació segons els criteris anteriors, és a dir, intentant evitar codis massa generals, massa específics o quasi-sinònims.

Aquesta revisió també és molt important en acabar de codificar les entrevistes. Amb aquesta revisió final s'aconsegueix facilitar la recuperació de codis per a l'anàlisi posterior. Com que el programa també permet observar el nombre de fragments assignats a cada codi, en la revisió final ens vam fixar, sobretot, en els codis que només corresponien a un o dos fragments. En aquests casos, vam avaluar si era possible incloure'ls o agrupar-los en d'altres codis més generals i, en cas que no fos així, vam valorar si eren codis que calia mantenir per la seva pertinència, malgrat només aparèixer en una entrevista, o si eren codis anecdòtics i que no aportaven informació nova o rellevant des del punt de vista dels objectius de la tesi. Per exemple, tot i que només un informant parla de necessitats formatives en terminologia específica, es va mantenir aquest codi, pel fet de ser una dada estretament relacionada amb les preguntes de recerca de partida.

El pas següent en l'anàlisi consisteix a recuperar tots els fragments als quals s'ha assignat un codi comú. Aquesta és una de les avantatges de l'ús d'un programa informàtic com *Atlas.ti* per a l'anàlisi qualitativa, perquè permet recuperar de manera automàtica informació que prové de diferents entrevistes i que en cada entrevista es troba en un lloc

diferent; una tasca que, altrament, s’hauria hagut de fer manualment i hauria estat molt més laboriosa. A més a més, aquesta facilitat en la recuperació de la informació sobre una mateixa categoria fa que es puguin separar molt clarament les fases de codificació i d’anàlisi de la informació classificada en categories, la qual cosa també és una avantatge, ja que permet dedicar una major concentració a cada una d’aquestes fases.

A la figura 3.2 s’observa la interfície en la qual es poden recuperar tots els fragments amb un mateix codi. En cas que s’haguessin establert famílies d’informants (per exemple, si haguéssim volgut comparar les respostes entre homes i dones de la mostra o segons el tipus d’institució), apareixerien al quadre de la part superior esquerra de la pantalla. En el nostre cas, atès que el nombre d’informants de cada mostra no és excessivament extens, no ens ha calgut emprar aquesta opció. A la part inferior esquerra, es mostra la llista de codis utilitzats en l’anàlisi que, en aquesta captura de pantalla concreta, es correspon als codis emprats en les entrevistes a representants d’entitats. A la part superior dreta observem el codi del qual volem recuperar els fragments assignats que, en aquest exemple concret, es tracta del codi anomenat “canvis en els servei”. Finalment, a la part inferior dreta, apareixen tots els fragments als quals s’ha assignat aquest codi.

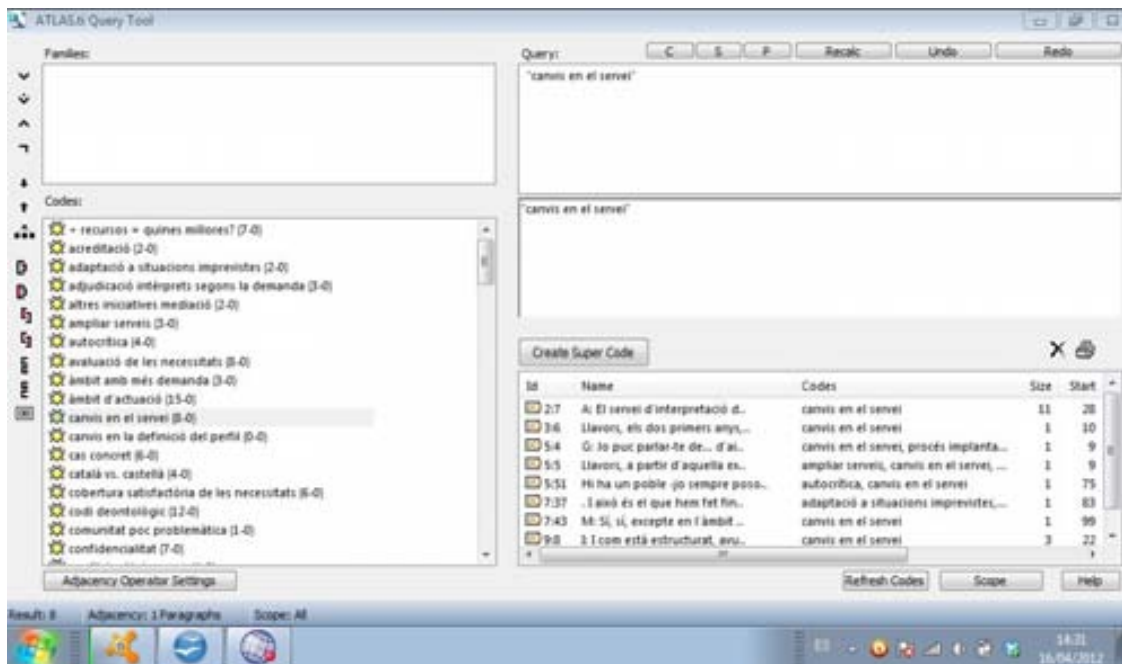


Fig. 3.2 Interfície de cerca d'extractes del programa Atlas.ti

En aquest quadre, a la part inferior dreta, també es pot observar que a cada fragment s'ha assignat una identificació composta per dos números: el primer fa referència al número que el programa ha assignat a l'entrevista i el segon fa referència a la localització del codi en cada entrevista. Per exemple, la identificació 2:7 fa referència al setè codi assignat a l'entrevista número 2. Per a la identificació dels extractes emprats en l'anàlisi o presentats als capítols 4 i 5 hem mantingut la numeració assignada pel programa *Atlas.ti*. A continuació, segueixen les primeres paraules de l'extracte i la coocurrència amb altres codis. Per exemple, en el tercer extracte d'aquesta cerca coincideix el codi de "procés d'implantació (del servei)". Aquests resultats, incloent-hi els extractes sencers, es poden exportar a un document editable en format *rich text format*.

Tot i que el programa permet extreure aquests informes en què s'agrupen els extractes corresponents a cada codi, per a les presentació de les dades ens ha semblat més pràctic elaborar taules a partir dels informes. Aquestes taules d'anàlisi, amb tots els fragments corresponents a cada codi, es poden consultar als annexos 2 i 3, mentre que al cos de la tesi només hem inclòs els fragments que ens han semblat més rellevants o il·lustradors des del punt de vista de la presentació de l'anàlisi realitzada. Per mantenir la confidencialitat dels informants, no s'han inclòs les versions completes de les entrevistes en la tesi.

3.2.8.2 L'anàlisi del discurs

Per a l'aplicació de l'anàlisi del discurs, ens hem basat en les aproximacions resumides en la primera part d'aquest capítol. L'anàlisi del discurs ens ha servit, sobretot, per analitzar fragments en què intèrprets i mediadors interculturals descriuen la seva pràctica professional i les estratègies emprades en la resolució de problemes. Són especialment interessants des del punt de vista de l'anàlisi del discurs els fragments en què s'observa algun tipus de polifonia (Bakhtin, 1996): és a dir, fragments en què els informants (intèrprets o mediadors) reproduïxen diàlegs o frases extrets de les seves pròpies interaccions als serveis públics, ja sigui amb usuaris, amb proveïdors de serveis o en la comunicació a tres bandes. Tot i les limitacions pel fet de no tractar-se de dades procedents d'una observació directa de la

interacció, poder analitzar aquestes dades a través de la percepció que en tenen els intèrprets i mediadors també ens pot donar una idea de la concepció que aquests professionals tenen de la feina que realitzen i de la manera com la realitzen. Un exemple molt clar de polifonia el trobem en l'extracte següent, en què l'informant 18 reproduïx una conversa per tal d'il·lustrar la seva resposta a la nostra pregunta:

[INF18, 31:37]

I: ¿Les cuesta ir al grano?

INF18: Eh... es que, supongo que es por la filosofía china, por su modo de ser. Yo siempre pongo el mismo ejemplo, ¿no?: «Dime el nombre de tus padres». O sea, por muy mal que hables chino, cómo se llaman tus padres, lo puedes decir medianamente bien. Pues no:

—¿Cómo se llaman tus padres?

— Es que mis padres están muertos.

— Lo siento. Dime cómo se llaman.

— Pero es que están enterrados en China.

— Lo siento. Pero te han preguntado —y entonces ya uso la tercera persona—, él quiere saber el nombre de tus padres.

Y claro, tú estás esperando, pero al final te digo, «Juan y María», y claro ¿qué hago yo? Para que tú no te aburras —tú eres el policía, por ejemplo. Tú estás esperando que yo te diga «Juan y María», pues yo te traduzco todo lo que dice él. Hay otra gente que no, hay otra gente que prefiera insistir hasta que él te diga los nombres. Pero ahí cada maestro tiene su librito, ¿no? Entonces, pues yo, ¿qué hago? Él dice que están enterrados en China, pues yo digo: «Están enterrados en China». Hasta que tú eres el que aprietas a él. Yo sólo soy el traductor.”

En aquest exemple concret, l'informant no tan sols reproduïx les paraules del proveïdor de serveis (el policia) i de l'usuari, sinó que a més a més reproduïx la seva pròpia intervenció, els seus dubtes i la justificació de la decisió presa. Aquests dubtes i la justificació posterior es poden relacionar amb teories pròpies de l'anàlisi del discurs (p. ex., amb la teoria de la pertinència), mentre que la intervenció de l'usuari es podria relacionar amb la teoria de

la cortesia (p. ex., podríem analitzar la resposta de l'usuari des de la perspectiva dels tabús respecte la mort en la comunicació entre persones de cultura xinesa).

En aquest sentit, l'anàlisi del discurs ens ha permès detectar característiques pròpies de la interacció mediada als serveis públics i qüestions relacionades amb el rol dels participants i les relacions de poder que s'hi estableixen, les funcions que assumeixen els intèrprets i mediadors i, concretament, el seu paper de coordinadors de la conversa, les tècniques d'interpretació emprades, i els factors contextuals, ja siguin a nivell de la interacció, a nivell institucional o a nivell macrosocial.

A més a més, fragments com el que hem presentat a mode d'exemple, es poden arribar a comparar amb els *thinking-aloud protocols* (TAP) emprats sobretot en l'estudi del procés de traducció escrita i consistents en la verbalització dels processos mentals en la realització de la tasca de la traducció. D'aquesta manera, els fragments en què els informants expliquen la seva pròpia experiència també ens aporten informació important dels processos mentals de l'intèrpret o del mediador en l'exercici de la seva tasca i, per extensió, de possibles dilemes ètics, dubtes i dificultats de tipus pràctic, emocional o, fins i tot, físic.

3.2.8.3 L'anàlisi quantitativa

Hem emprat l'anàlisi quantitativa per a les dades obtingudes mitjançant els qüestionaris distribuïts a usuaris d'origen xinès. Tal com ja hem esmentat, al capítol 6, corresponent a l'anàlisi dels qüestionaris distribuïts a usuaris, ens basem, sobretot, en els percentatges reals, tot i que en cas de preguntes amb molt poques respostes, també hi esmentem la freqüència de respostes, ja que en sembla que poden ser dades rellevants en l'anàlisi de la informació.

A partir de les dades obtingudes, hem elaborat gràfics que ens permeten presentar de manera més visual els percentatges o les freqüències de resposta. Per a la confecció d'aquests gràfics hem utilitzat el programa de full càlcul del paquet *Open Office*.

3.2.8.4 Enfocament mixt en els mètodes d'anàlisi

La taula següent (3.3) mostra la relació entre els mètodes de recollida de dades, la seva anàlisi i els objectius que ens proposem de cada tipus d'anàlisi:

Taula 3.4 Relació entre els mètodes de recollida i d'anàlisi de dades i els seus objectius.

Corpus d'anàlisi	Mètode d'anàlisi de les dades	Objectius de l'anàlisi de les dades
Transcripcions d'entrevistes a mediadors i intèrprets que treballen amb el col·lectiu xinès	Anàlisi de continguts	- Descriure el perfil dels intèrprets i mediadors que treballen amb el col·lectiu xinès, el seu entorn de treball, les seves percepcions sobre la feina que fan i sobre les especificitats i els reptes que suposa la comunicació entre la cultura xinesa i la catalana, des de diferents perspectives (lingüística, emocional, interaccional, etc.)
	Anàlisi del discurs	- Relacionar el punt de vista d'aquests informants amb aspectes contextuals com poden ser l'origen cultural dels informants o la seva experiència migratòria. - Reflexionar sobre les implicacions que les opinions dels informants puguin tenir en l'adopció d'un rol concret. - A partir de les paraules dels informants, examinar el context físic i social en què les interaccions tenen lloc, per tal de poder analitzar qüestions relacionades amb el rol dels participants i amb les relacions de poder.
Transcripcions d'entrevistes a representants d'entitats i d'institucions encarregats de la coordinació i gestió dels serveis de TISP i mediació intercultural	Anàlisi de continguts	- Explorar la visió d'aquests informants pel que fa a la funció dels serveis de traducció, interpretació i mediació en la gestió de la immigració i, concretament, pel que fa al rol de l'intèrpret/mediador. - Observar l'evolució dels serveis i els canvis soferts des del moment d'implantació del servei, així com també els punts forts i les mancances.
	Anàlisi del discurs	- Relacionar l'actitud d'aquests informants amb polítiques d'immigració concretes, amb maneres d'entendre la interpretació i/o la mediació i valorar les possibles implicacions que aquesta actitud pugui tenir en l'actuació d'intèrprets i mediadors.
Freqüències i percentatges corresponents a les dades obtingudes de qüestionaris a usuaris xinesos	Anàlisi quantitativa	- Complementar les dades obtingudes mitjançant les entrevistes. - Aproximar-nos al coneixement que els usuaris xinesos tenen dels serveis disponibles al seu abast, a l'ús que en fan i a les seves preferències en la comunicació als serveis públics. - Conèixer les expectatives que els usuaris xinesos tenen del servei d'interpretació i/o mediació als serveis públics i la valoració que en fan.
Respostes a preguntes obertes dels qüestionaris a usuaris	Anàlisi de continguts	- Assenyalar altres opcions no contemplades en l'elaboració del qüestionari i, per tant, realitats de les quals potser no teníem constància. - Complementar les respostes obtingudes en les preguntes quantitatives.

Malgrat que cada tipus d'anàlisi pretén aproximar-se a uns objectius diferents, tots aquests objectius estan relacionats entre si i es desprenen dels objectius generals i concrets presentats a la introducció de la tesi. Hem dedicat un capítol diferent a cadascun dels corpus d'anàlisi i fins a les conclusions no procedim a la comparació o triangulació de les dades obtingudes dels diferents perfils d'informants. Ens ha semblat important no barrejar en una primera anàlisi totes les dades recollides, perquè això ens permet identificar més fàcilment convergències i divergències entre els diferents corpus d'anàlisi i realitzar una triangulació de la informació molt més transparent.

3.2.9 Triangulació de la informació

Després de l'anàlisi de les dades, hem efectuat la triangulació de la informació obtinguda, una estratègia emprada sovint en recerca qualitativa com a mètode de validació dels resultats. Segons Denzin (1978), la triangulació pot ser de quatre tipus: de dades, quan s'utilitzen diferents fonts d'informació; d'investigadors, quan diversos investigadors analitzen un mateix aspecte; de teories, quan s'empren diferents perspectives teòriques en l'anàlisi d'uns resultats; i metodològica, quan s'utilitzen diferents mètodes per estudiar un problema. En el nostre cas, combinarem la triangulació de dades –comparant, per exemple, les respostes de les entrevistes amb representants de l'administració i les respostes de les entrevistes a intèrprets i mediadors– i la triangulació metodològica –comparant les dades extretes de les entrevistes i les dades extretes a través l'anàlisi quantitativa dels qüestionaris a usuaris. La triangulació, a més d'ajudar-nos a validar la informació obtinguda, també ens ha de permetre arribar a una visió més global de la nostra realitat d'estudi: la interpretació i la mediació intercultural als serveis públics per al col·lectiu xinès.

La triangulació d'informació ens permetrà contrastar diferents tipus d'informació i, en aquest sentit, actuarà com a procediment d'avaluació sumativa de la validesa dels resultats obtinguts en les diferents fases d'anàlisi que ens hem proposat. A més a més, pel fet d'haver dut a terme un enfocament mixt tant en la recollida com en l'anàlisi de dades, la triangulació

esdevé una fase molt necessària per tal de poder comparar la informació obtinguda i aproximar-nos a la realitat d'estudi des d'una perspectiva global.

La taula 3.5 resumeix, a mode d'exemple, algunes de les qüestions específiques que podem respondre a través de la triangulació d'informació:

Taula 3.5 Exemples de triangulació d'informació

Pregunta	Tipus de triangulació
Coincideixen les percepcions que els tres perfils d'informants (intèrprets i mediadors, representants d'entitats, usuaris) tenen de l'intèrpret, del paper que hauria d'assumir i de les tasques que hauria de realitzar?	Anàlisi de continguts i anàlisi del discurs d'entrevistes a intèrprets i mediadors + anàlisi de continguts i anàlisi del discurs d'entrevistes a representants d'entitats + anàlisi quantitativa i qualitativa dels qüestionaris a usuaris
Com afecten, els factors contextuais (entorn físic dels serveis públics, relacions de poder entre els participants, etc.) al desenvolupament de la comunicació mediada?	Anàlisi de continguts d'entrevistes a intèrprets i mediadors + anàlisi quantitativa i qualitativa dels qüestionaris a usuaris
Quina rebuda tenen els materials d'acollida?	Anàlisi de continguts d'entrevistes a intèrprets i mediadors + anàlisi quantitativa i qualitativa dels qüestionaris a usuaris
Quines millores es podrien realitzar en la provisió de la TISP i de la mediació intercultural per al col·lectiu xinès a Catalunya?	Anàlisi de continguts i anàlisi del discurs d'entrevistes a intèrprets i mediadors + anàlisi de continguts i anàlisi del discurs d'entrevistes a representants d'entitats + anàlisi quantitativa i qualitativa dels qüestionaris a usuaris

Capítol 4. Anàlisi d'entrevistes a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals

En aquest capítol presentarem les dades corresponents a l'anàlisi de les entrevistes realitzades a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals que treballen per al col·lectiu xinès a Catalunya.

El treball de camp que hem realitzat té en compte els intèrprets i mediadors per al xinès que vam poder contactar i entrevistar a Catalunya en el període de març a desembre de 2010. En total vam realitzar vint entrevistes en profunditat a intèrprets i mediadors, majoritàriament en actiu en el moment de l'entrevista, per bé que els que treballaven a través de borses hi tinguessin una dedicació més intermitent.

Començarem aquest capítol descrivint el perfil de la mostra entrevistada a partir de característiques innates com el gènere, l'edat i l'origen. Aquesta primera descripció ens servirà per contextualitzar qüestions com la formació prèvia, l'accés a la feina i la motivació envers aquesta, els contextos en què treballen, el tipus de tasques que realitzen, dificultats que poden sorgir en l'exercici de la interpretació als serveis públics (ISP) o de la mediació intercultural, la relació que tenen amb altres professionals, les mancances que observen en la seva feina i, finalment, la percepció que tenen dels xinesos de Catalunya.

4.1. Perfil general dels entrevistats

Tal com Llevot Calvet (2002: 379) també indica en la seva tesi, és important descriure les persones que actualment estan fent la feina –en el nostre cas, intèrprets i mediadors–, tot i que això no vulgui dir que necessàriament siguin els més adequats per fer-la. Tanmateix, conèixer aquests professionals de la comunicació intercultural ens pot ajudar a fer-nos una idea de la situació en el moment de la recollida de dades i pot aportar informació interessant per a la reflexió sobre el perfil més idoni i sobre el tipus de formació i regularització que la

professió necessita.

En aquesta descripció del perfil general dels entrevistats, a banda d'exposar les dades obtingudes mitjançant les entrevistes, les compararem amb les dades extretes en d'altres estudis, ja que pensem que ens poden ajudar a contextualitzar la informació de la nostra mostra. Concretament, les compararem amb les dades de Llevot Calvet (2002) i d'Agustí-Panareda (2003), obtingudes mitjançant entrevistes en profunditat a mediadors interculturals; amb les de Requena Cadena (2010), obtingudes mitjançant qüestionaris a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals del xinès; amb les de Linguamón (2010), obtingudes a partir d'entrevistes a informants claus i a d'altres subjectes implicats en els serveis d'acolliment lingüístic (p. ex. prestadors de serveis, proveïdors de serveis públics, traductors, intèrprets i mediadors interculturals) i amb les del grup MIRAS (Gil-Bardají *et al*, 2011), obtingudes mitjançant qüestionaris a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals. Mentre que les dades de Llevot Calvet, d'Agustí-Panareda, de Linguamón i del grup MIRAS ens poden ajudar a tenir una panoràmica més àmplia del perfil dels intèrprets als serveis públics i dels mediadors interculturals que treballen a Catalunya, les de Requena Cadena, que abasten tot l'Estat espanyol però que se centren només en el cas del xinès, en permetran constatar (o no) les especificitats que presenten els professionals de la comunicació mediada que treballen amb persones xineses.

Començant pel gènere, un 75% dels nostres informants són dones i el 25% restant, homes. Això equival a quinze dones i cinc homes. El predomini del gènere femení es fa palès en altres estudis sobre la interpretació als serveis públics, com és el cas del de MIRAS (Gil-Bardají *et al*, 2011: 37), amb una proporció molt semblant: 76,4% de dones i 19,6% d'homes.⁶² En el cas de Requena Cadena (2010), la proporció de dones va ser encara més prominent: un 89% de la mostra. A l'informe de Linguamón (2010: 67) també s'esmenta que "[h]i ha algunes borses o bé serveis de mediació intercultural que estan formats íntegrament per dones" i es va una mica més enllà, en assenyalar una major predisposició de les dones per aprendre el català com un possible factor d'aquesta diferència pel que fa al gènere d'intèrprets i mediadors. Sigui com sigui, aquestes dades reforcen una tendència a la

⁶² En aquest estudi, basat en qüestionaris escrits, es van tenir en compte les respostes en blanc en calcular els percentatges totals. En aquest cas hi van haver dues respostes en blanc (2% del total).

feminització de la professió en la interpretació als serveis públics, que es dona també en el cas del xinès. En canvi, no es corresponen amb les dades obtingudes en estudis centrats en la mediació intercultural (Llevot i Calvet, 2002; Agustí-Panareda, 2003), on sembla haver-hi unes proporcions més igualades o fins i tot, en alguns col·lectius, una major presència d'homes (p. ex. el col·lectiu gitano).

Malgrat no haver preguntat, específicament, per l'edat en les entrevistes realitzades, en algunes entrevistes els informants la van expressar en presentar-se i, en d'altres, el contacte personal amb els informants o d'altres dades presents en les entrevistes ens han permès de classificar els intèrprets i mediadors de la nostra mostra en les franges d'edat següents: 25 anys o menys (cinc informants, 25% de la mostra), entre 26 i 35 anys (dotze informants, 60%) i entre 36 i 45 anys (tres informants, 15%).

Sense la intenció de quantificar les dades, sinó més aviat de resumir-les, les dades mostren una franja d'edat predominant entre els intèrprets i mediadors entrevistats: entre 26 i 35 anys. D'entre les persones de 25 anys o menors de 25 anys, totes són majors de 20 anys i tan sols una d'elles afirma haver començat a treballar d'intèrpret en una borsa d'un consell comarcal abans dels 20 anys, tot just acabar el batxillerat. Tal com veurem en parlar de l'ocupació dels informants, la interpretació als serveis públics se sol combinar amb estudis (de grau o de màster) o se sol iniciar en acabar-los, la qual cosa explica per què l'edat d'accés a aquesta feina sol ser al voltant dels 25 anys.

De nou, aquestes dades coincideixen amb les d'estudis anteriors: Llevot Calvet (2003: 380) destaca les franges d'edat de 26-35 anys i 36-45 anys; mentre que a Gil-Bardají *et al* (2011: 37) la franja d'edat més prominent és entre 30 i 40 anys (45,1% de la mostra), tot i que els informants d'entre 20 i 30 anys equivalen a més d'un quart de la mostra enquestada (27,4%). Finalment, a Requena Cadena (2010: 67) també es fa evident la joventut de la mostra enquestada, amb un 72% dels informants amb edats entre 22 i 35 anys.

En fixar-nos en l'origen ètnic dels informants s'observen dos grups clars: els intèrprets i mediadors d'origen xinès (dotze informants, un 60% de la mostra) i els intèrprets i mediadors no xinesos (vuit informants, un 40% de la mostra). Val la pena destacar que, malgrat no arribar a la meitat de la mostra, la proporció d'intèrprets i mediadors no xinesos és

considerablement elevada, sobretot si la comparem amb les dades obtingudes en altres estudis: Llevot Calvet (2002: 381) només va trobar mediadors interculturals d'origen immigrant en el seu estudi; Agustí-Panareda (2003) només va detectar un mediador intercultural català i a l'estudi de MIRAS (Gil-Bardají *et al*, 2011), malgrat no incloure una pregunta específica per a l'origen, en preguntar per la llengua materna només un 15,5% dels enquestats afirmava que era el català o el castellà. Tanmateix, les dades de Requena Cadena (2010) corroboren l'especificitat del col·lectiu xinès, ja que en la seva mostra hi ha gairebé paritat entre els orígens dels enquestats: 9 informants d'origen cultural espanyol, 8 d'origen xinès i una medidora que es va considerar, a si mateixa, bicultural (espanyola i xinesa). Observem que es tracta d'una característica que es podria considerar diferenciadora respecte dels intèrprets i mediadors que treballen amb altres col·lectius i que caldrà contrastar amb la informació corresponent a l'aprenentatge de la llengua estrangera i amb el temps viscut al país d'aquesta.

Tanmateix, en parlar de l'origen ètnic dels intèrprets i mediadors que hem entrevistat, cal tenir en compte altres factors que ens poden ajudar a fer-nos una idea més exacta del seu perfil. En primer lloc, val la pena fixar-nos en el lloc de naixement dels informants d'origen xinès, en els motius del seu procés migratori i en la seva socialització un cop a Catalunya. El mapa de la figura 4.1, a la pàgina següent, ens mostra les províncies d'origen dels intèrprets i mediadors xinesos: tot i que 4 provenen de Zhejiang i 2 de Fujian, províncies d'on han vingut la major part dels xinesos immigrants a Catalunya i a Espanya (Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001; Beltrán Antolín, 2003; Beltrán Antolín, 2009: 137), observem certa dispersió pel que fa a la procedència de la resta d'informants: una de Beijing, un de Shandong, dos de Jiangsu, un de Shanghai i una de Taiwan.

Davant d'aquesta diversitat de llocs de procedència i tenint en compte les diferències internes que sempre hi ha hagut a la Xina (entre nord i sud, entre camp i ciutat, entre ètnies, etc.), seria un error quedar-nos només amb la dicotomia anterior (informants xinesos vs. informants no xinesos) i tractar els informants xinesos com un grup homogeni. Així, d'entre els informants xinesos, podem distingir els següents perfils: 1) filles d'immigrants de Zhejiang i de Fujian (zones rurals); 2) estudiants de tercer cicle amb estança d'estudis; 3) fills

d'immigrants de zones urbanes.



Fig. 4.1 Província d'origen dels informants xinesos

1) Filles d'immigrants de Zhejiang i de Fujian

Les informants filles d'immigrants de Zhejiang (4) i de Fujian (2) van arribar a Catalunya seguint els mateixos fluxos migratoris que la majoria de persones xineses que viuen a Catalunya i a Espanya. Aquestes informants, en el nostre cas totes dones, tenen en comú amb els usuaris del servei d'interpretació i/o mediació el fet d'haver viscut una experiència migratòria semblant.

Tanmateix, dintre d'aquest grup també cal tenir en compte que cada individu viu el seu procés de socialització en el país receptor d'una manera diferent, un factor clau per poder entendre millor la relació de les informants amb la societat receptora i amb d'altres persones de la diàspora xinesa de Catalunya. Seguint els criteris de Sáiz López (2006: 3), hi ha tres variables que influeixen en la socialització dels fills i filles d'origen xinès: temps, espai i gènere. El temps fa referència a l'edat d'arribada i al temps d'estada a Catalunya. L'espai fa

referència a la ubicació on resideixen i, segons Sáiz López (2006: 3), podem distingir entre zones de concentració residencial ètnica (p. ex. el barri de Fondo, de Santa Coloma de Gramenet) i zones de relativa dispersió residencial d'immigració xinesa. Finalment, Sáiz López també assenjala el gènere com a factor que influeix en la socialització dels fills d'immigrants.

En el nostre cas, com que totes les informants filles d'immigrants són dones, ens fixarem en la resta de factors. La taula següent resumeix aquesta informació.

Taula 4.1 Factors que influeixen en la socialització dels fills d'immigrants

Inf.	Origen	Edat d'arribada a Catalunya	Edat en el moment de fer l'entrevista	Temps a Catalunya	Lloc de residència
4	Wenzhou (Zhejiang)	14-15 anys	30 anys	15 anys	Barcelonès
6	Fujian	14 anys	26 anys	8 anys	Pla de l'Estany
7	Wenzhou (Zhejiang)	10 anys	21 anys	11 anys	Barcelonès
11	Fujian (Zhejiang)	10 anys (aprox.)	25 anys (aprox.)	15 anys	Alt Empordà
13	Wenzhou (Zhejiang)	15-16 anys	21 anys	5-6 anys	Barcelonès
19	Qingtian (Zhejiang)	12 anys	23 anys	2 anys al País Basc i 9 anys a Catalunya	País Basc - Barcelonès

Observem que en tots els casos són dones que han passat per un doble procés d'escolarització (Carbonell, 2007: 49), a la Xina i a Catalunya, o fins i tot triple en el cas de la informant 19, que va viure durant dos anys al País Basc. Totes són d'incorporació tardana a l'escola catalana, és a dir, posterior als 10 anys, i això es reflecteix en alguns dels records que les informants tenen de la seva etapa escolar. Per exemple, la informant 6 narra, a l'extracte següent, com va viure el procés migratori i l'inici de l'escolarització a Catalunya:

[INF6, 38:86]

“Jo vaig venir quan tenia catorze anys i el motiu és que sempre havia viscut amb els meus avis, i la meua tia estava aquí i tenia un restaurant aquí a [ciutat], i després vem fer un reagrupament

de família i vem venir l'àvia i jo, aquí a [ciutat], a viure. *Bueno*, és un canvi totalment diferent, però en principi per mi... saps? Perquè, clar, al principi, quan tenia aquella edat, no tenia gaire... pensava: «Ah, sí, vale, sí, vinc, amb l'avi i així...» però després quan vaig venir i dic, d'acord, *hosti!* Tot era diferent. I... però en principi volia tornar cap a Xina, jo, és que no podia... i plorava, i tot això. Vull dir que... però mica en mica i, en aquell temps, quan anava a *col·le*, home, ara ja fa dotze anys, i quan anava a l'institut, no hi havia aula d'acollida; perquè ara hi ha aula d'acollida, i abans no. Jo havia d'anar a classe normal, i me costava molt! *Bueno*, alguna classe *suelta* vaig anar a reforç, però vol dir que ara, els nens, tenen molta sort! Perquè tenen una *profe* i fan classe de català i així, i ajuda molt. Però en aquella època que jo vaig arribar, no, no hi havia, i m'havia d'esforçar molt per estudiar-m'ho jo mateixa.”

La informant 11 (24:5) també recorda les dificultats que va tenir per aprendre la llengua i per començar a relacionar-se amb els companys i mestres de l'escola. Això no obstant, en el cas de les informants que treballen com a intèrprets o mediadores en l'àmbit educatiu, aquesta experiència personal és també un punt de referència a l'hora de posar-se a interpretar. Per exemple, la informant 13 explica que al principi sobretot interpretava en entrevistes entre pares i mestres i que “com que anava al *col·le*, doncs aquest tema el coneixia bastant” (26:14).

Pel fet d'haver estat escolaritzades a la Xina, totes les informants filles d'immigrants ja eren oralment bilingües en el moment d'arribar a Catalunya, ja que parlen la llengua familiar (*Qingtianhua*, *Wenzhouhua* i *Fujianhua*) a més del xinès estàndard.

Quant al lloc de residència, Sáiz López (2009: 4) distingeix entre els fills d'immigrants escolaritzats en zones de dispersió residencial, sovint vistos com una “minoria model” pel professorat d'aquestes zones, i fills d'immigrants escolaritzats en zones de concentració residencial ètnica, que “veuen mediatitzada la seva relació amb l'escola, els companys i els resultats acadèmics, per la «dictadura de l'etnicitat» que imposa la població juvenil autòctona” (2009: 5). En la nostra mostra, però, no hem detectat aquestes diferències en els relats de les informants que, tot i admetre que arribar a Catalunya, aprendre el català i fer amics no els va ser fàcil, l'èxit de la seva socialització es fa palès en el seu nivell de català i castellà, en el fet que totes han pogut estudiar més enllà de l'escolarització obligatòria i que

totes han optat per feines qualificades, com és el cas de la ISP i de la mediació intercultural.

Cal tenir en compte que tres d'aquestes informants fa més de 10 anys que són a Catalunya i que potser això les va ajudar a evitar "la dictadura de l'ètnicitat" que l'arribada massiva d'immigrants d'aquests darrers anys ha accentuat. De fet, la informant 7, malgrat viure al barri de Fondo, a Santa Coloma de Gramenet, una de les zones més representatives de concentració residencial ètnica, afirma que:

[INF7, 39:7]

"Y, entonces, pues nada, yo vine... de alguna manera, sin opción, porque mis padres vinieron primero y entonces si querías estar con la familia, tenías que venirte aquí. Yo cuando vine aquí no sabía nada de español ni nada, pero vine en una época en que no había muchos chinos y tuve la suerte de que tanto la escuela como mis compañeros te apoyaban mucho, te trataban muy bien y por necesidad aprendí rápidamente el español."

El fet de venir a Catalunya amb els vincles familiars va propiciar que aquestes filles d'immigrants tinguessin ja les seves primeres experiències com a intèrprets o mediadores naturals amb les seves famílies i amics. Tal com Carbonell (2006: 83) comenta, els fills d'immigrants ajuden a la família amb petites tasques, "especialment quan dominen més bé les llengües dels autòctons que els pares, ja que això els permet fer de traductors". La informant 13 recorda que aquests inicis en la interpretació natural van començar tot just quan començava a dominar el català:

[INF13, 26:2]

"Fa cinc anys o així, com que el meu pare treballava aquí, vaig venir per això de la reagrupació familiar, no? I... res, que era l'edat encara d'anar al col·legi i això, i vaig aprendre català a l'aula d'acollida. I ja saps que aquí hi ha molts xinesos, i que el tema d'idioma, és una dificultat molt gran per a nosaltres, i jo durant... mentre estava aprenent català i això els amics del meu pare ja em demanaven que els ajudés a anar... pues a hospitals, o ajuntaments, o coses així [...]"

Per tant, d'entre les característiques diferenciadores d'aquest subgrup, cal destacar el

fet de compartir l'experiència migratòria amb molts dels usuaris de la interpretació i mediació i, en especial, amb d'altres fills d'immigrants en procés d'escolarització a Catalunya, el bilingüisme en llengua familiar i xinès estàndard i l'experiència prèvia en interpretació i mediació natural amb familiars i amics.

2) Estudiants de tercer cicle amb estança d'estudis

Cinc dels informants d'origen xinès han vingut a Catalunya o a Espanya per continuar amb els seus estudis després de completar alguna carrera universitària a la Xina continental o a Taiwan. Aquesta és la primera diferència respecte el subgrup anterior: aquests informants no formen part de la migració econòmica, sinó que venen per motius acadèmics.

Possiblement, però, la diferència més gran amb la resta de xinesos que vénen a Catalunya amb els fluxos migratoris és el fet de provenir de zones urbanes. Les diferències entre camp i ciutat a la Xina són molt notables i van més enllà d'una qüestió purament lingüística o de costums. Tal com la informant 1 explica:

[INF1, 22:83]

“Porque tú debes de conocer ya la diferencia entre la ciudad y la zona rural, en China, que esto es una desigualdad muy grande, muy incorrecta, y es la realidad que llevamos. Y los chinos que viven en España, hasta ahora la mayoría siguen siendo los de Zhejiang, ahora cada vez viene más gente del nordeste, más gentes y otros más perfiles, pero la mayoría siguen siendo ellos, y que vienen de la zona rural, y entonces tienen unas costumbres... primero yo no entiendo lo que hablan, y algunos de ellos tampoco me entienden... mmm.... Costumbres... quizás más o menos se puede imaginar, pero tú no estás informada en cada momento, qué es lo que van a reaccionar, por ejemplo, porque yo tengo amigos de Qingtian, bueno, más jóvenes, de la generación más joven, y a veces me cuentan algunas cosas, de antes, de sus padres, que antes eran así, que yo antes no sabía, porque yo me he criado en la ciudad, y como además, es un pueblo que todos han inmigrado a un mismo sitio, hay más enlaces entre ellos mismos.”

En aquesta mateixa línia, la informant 20, que va venir a Espanya el 1986 a fer un any d'Estudis Hispànics i s'ha quedat a viure aquí, explica que té pocs vincles amb la diàspora

xinesa de Catalunya a banda de la seva feina i ho atribueix al fet de procedir de llocs diferents i de tenir poques coses en comú:

[INF20, 34:62]

“Per tant, el significat de la paraula «amic» és molt ampli, per mi és molt difícil dir si tinc amics xinesos. Sí que podria dir-te que entre les persones que considero més properes, hi ha molt pocs xinesos, molt pocs. Per què? Doncs primer perquè aquí, hi ha molt poca gent de Beijing. No hi ha gaire pequinesos i a sobre, Beijing és molt gran, i la Xina encara és més gran. Si són persones que abans no coneixia i que, a més a més, aquí no tenim un entorn de vida en comú o una llengua en comú, es molt difícil que siguem amics. Perquè, per exemple, si jo els explico que faig de medidora intercultural, la gent no m’entén i no acaben de saber ben bé què és això. I si, llavors, ells m’expliquen que treballen en un restaurant, a mi tampoc no m’interessen aquestes coses. Per tant, no parlem el mateix idioma i és molt difícil que ens fem amics.”

Aquesta absència de vincles amb la majoria de xinesos que han immigrat a Catalunya fa que difícilment aquest perfil d’informants puguin tenir les seves primeres experiències en la interpretació o mediació natural, amb familiars i amics.

D’altra banda, són un col·lectiu que sovint ja té cert nivell de castellà en arribar a Espanya, la qual cosa fa que amb poc temps de viure aquí ja se sentin preparats per començar a treballar en la ISP o en la mediació intercultural; a pesar de les mancances que puguin tenir en coneixements temàtics (p. ex. del sistema educatiu català, del sistema sanitari, de l’estructura dels serveis socials...) i culturals.

3) Fills d’immigrants de zones urbanes

Tan sols un dels informants de la nostra mostra és fill d’immigrants de zones urbanes, concretament, de Shanghai. Es tracta d’un cas especial en la mostra, perquè malgrat haver compartit el procés migratori i la doble escolarització amb la resta de filles d’immigrants de la nostra mostra, el seu bilingüisme no es correspon amb cap de les llengües familiars (*qingtianhua*, *wenzhouhua*, *fujianhua*) parlades per la majoria de xinesos de Catalunya, amb

qui només s'hi pot comunicar en xinès estàndard.⁶³

Tanmateix, la diferència més gran respecte les informants del primer subgrup és la seva procedència d'un entorn urbà, que ha fet que voluntàriament hagi decidit mantenir una distància amb els xinesos d'origen rural. L'informant 12 ho expressa amb aquestes paraules:

[INF12, 4:70]

“*Bueno*, jo sóc un cas especial, perquè vaig venir aquí i no vaig voler entrar a la comunitat xinesa d'aquí, perquè són molt tancades i, a més, si véns de la ciutat, *bueno*, allà també hi ha una diferència entre la gent de la ciutat i la gent del camp. Llavors això, també és molt important, la gent de ciutat no es vol ficar amb la gent del camp; llavors, en aquest cas, jo... vaig decidir integrar-me totalment a la societat d'aquí i apartar-me totalment de la comunitat xinesa.”

En connexió amb aquestes paraules, podríem establir que es tracta d'un perfil a mig camí entre els dos anteriors: amb el primer subgrup comparteix l'experiència com a fill d'immigrants i la doble escolarització, i amb el segon subgrup comparteix la identificació com a xinès “urbà” i la manca de vincles amb els xinesos de Catalunya, a excepció dels que té amb els seus pares o a nivell professional.

Si tornem a la qüestió de l'origen ètnic dels informants, també podem detallar una mica més el perfil dels informants d'origen no xinès. En primer lloc, distingim entre els informants nascuts i escolaritzats a Catalunya (5) i els informants nascuts fora de Catalunya (3). D'entre els nascuts fora de Catalunya trobem una informant de pares espanyols nascuda a un altre país europeu, una informant nascuda en una altra comunitat autònoma i un informant nascut en un país llatinoamericà.

Això no obstant, el més interessant en fixar-nos en els informants d'origen no xinès és observar el seu procés d'aprenentatge del xinès, tal com observem a la taula 4.2, a la pàgina següent. La majoria d'informants d'origen no xinès ja havien començat a estudiar xinès abans

⁶³ Tot i que aquest informant no ho especifica en la seva entrevista, posteriorment ens ha fet saber que en arribar a Catalunya era bilingüe en xinès estàndard i *shanghaihua*, el dialecte de Shanghai del geolecte *wu*.

d'anar a la Xina (cinc dels vuit informants d'aquest grup) i possiblement això va ser un dels motius que els va ajudar a reduir el temps d'estada a la Xina, ja que d'aquests cinc informants que ja sabien una mica de xinès, quatre s'hi van estar entre un i dos anys. En canvi, en el cas dels informants que no sabien xinès abans d'anar a la Xina, el temps d'estada en aquest país és més prolongat.

Taula 4.2 Aprenentatge del xinès per part dels informants d'origen no xinès

Inf.	Lloc on es va començar a estudiar xinès	Temps viscut a la Xina
2	Filologia xinesa (París)	Aproximadament 2 anys
3	Universitat de Vic	8 anys
5	Estudis d'Àsia Oriental (UAB)	1 any
8	Xina	8 anys
9	Escola Oficial d'Idiomes (Drassanes, Barcelona)	2 anys
10	Xina	15 anys
15	Traducció i Interpretació (UAB)	1-2 anys
18	Xina	6 anys

4.2 Formació

La gran majoria dels informants entrevistats (dinou dels vint informants, 95%) té estudis universitaris en curs o finalitzats. Val la pena comparar aquesta proporció amb les d'estudis anteriors realitzats en el camp de la mediació intercultural i de la ISP respectivament: Agustí-Panareda (2003: 23) ja destacava en el seu estudi una proporció elevada d'informants amb estudis universitaris iniciats (60%); mentre que a l'estudi de MIRAS (Gil-Bardají *et al*, 2011: 37) aquest percentatge és del 51% de la mostra. Tanmateix, Requena Cadena (2010: 68) encara presenta una proporció superior: la totalitat de la seva mostra afirmava tenir estudis universitaris. Aquestes dades ens poden fer pensar en una nova especificitat del cas concret dels intèrprets i mediadors per al col·lectiu xinès, on els nivells de formació sembla que són lleugerament més elevats que en els altres àmbits.

A tot això cal afegir-hi que sis informants han fet dues carreres universitàries i que la

única informant que no té estudis universitaris, tanmateix, ha continuat estudiant després de l'educació secundària obligatòria, ja que ha realitzat un curs de formació professional en hostaleria.

D'altra banda, hem de destacar el nombre elevat d'informants (tretze) que han fet carreres directament relacionades amb les llengües: quatre informants tenen la llicenciatura de Traducció i Interpretació en universitats catalanes, quatre informants han fet carreres relacionades amb la Sinologia (a França) o amb la llengua xinesa (en universitats xineses), quatre informants han fet Filologia Hispànica (a la Xina) i una informant Filologia Romànica en una universitat espanyola. A banda d'aquestes, dues informants han fet estudis d'Àsia Oriental, on l'estudi del xinès és un dels itineraris obligatoris possibles. D'entre la resta de carreres sense relació directa amb les llengües hi ha Turisme (dues informants), Medicina (2), Dret (1), Ciències Polítiques i Administració (1), Comerç Internacional (1), Empresarials (1), Cinema i Audiovisuals (1) i Enginyeria Informàtica (1). Val la pena assenyalar que Medicina i Dret són dues carreres directament relacionades amb els serveis públics i que poden aportar uns coneixements temàtics molt útils per a la pràctica de la TISP. Aquest també podria ser el cas de la carrera de Ciències Polítiques i Administració, sobretot des del punt de vista de la TISP o de la mediació intercultural que es duen a terme des dels ajuntaments i en l'àmbit dels serveis socials.

De fet, la informant que està acabant la carrera de Dret, valora molt l'oportunitat de poder fer d'intèrpret a l'àmbit judicial, que veu com una pràctica complementària als seus estudis:

[INF19, 32:10]

"I: I t'agrada, Dret?

INF19: Sí... *bueno*, no molt, perquè és molt... és que tot són molt continguts d'estudiar, i no m'agrada molt això d'estudiar, però *bueno*, com que ho haig de fer cada dia –o sigui, quan vas a sales, fas judicis i llavors aprens més o menys de què va, vas a l'examen i a vegades t'aproven i moltes vegades et posen bona nota, perquè és una pràctica molt... molt viva, o sigui, cada dia que entres als judicis estàs aprenent del que estàs estudiant, i relaciones molt i llavors quan veus bons advocats i això, escoltes molt, les conclusions, i et queda *algo*, per estudiar després."

A continuació, la taula 4.3 resumeix la informació referent a la formació dels entrevistats.

Taula 4.3 Estudis universitaris dels informants

	Diplomatura, llicenciatura o grau	Nombre d'informants
Estudis relacionats amb la llengua i la cultura 15 informants	Traducció i Interpretació (T/I)	4 informants
	Sinologia o estudis universitaris de llengua xinesa	4 informants
	Filologia Hispànica	4 informants
	Filologia Romànica	1 informant
	Estudis d'Àsia Oriental	2 informants
Estudis relacionats amb els serveis públics 4 informants	Medicina	2 informants
	Dret	1 informant
	Ciències polítiques i Administració	1 informant
Ciències Econòmiques i Empresarials 2 informants	Comerç internacional	1 informant
	Empresarials	1 informant
Altres 4 informants	Turisme	2 informants
	Cinema i Audiovisuals	1 informant
	Enginyeria informàtica	1 informant

A banda de les sis informants que tenen dues carreres, set informants han cursat estudis de postgrau o màster:⁶⁴ en Lingüística (1), en Llengua i Civilització xinesa (1), en Immigració i Educació Intercultural (1), en Literatura Comparada (1), en Investigació en Educació (1), en Didàctica de la Llengua i de la Literatura (1), en Anàlisi i Gestió de Conflictes Socials (1) i en Relacions Internacionals i Diplomàcia (1).⁶⁵ D'entre els estudis de postgrau o

⁶⁴ D'aquests, la informant 2 ha fet un postgrau (Anàlisi i Gestió de Conflictes Socials) i un màster (Relacions Internacionals i Diplomàcia).

⁶⁵ Aquestes dades es basen en la informació rebuda en el moment de fer les entrevistes (març-desembre 2010). Posteriorment hem sabut que dues informants més van començar màsters relacionats amb la immigració

màster cursats es destaquen els relacionats amb la llengua i la literatura (4) i amb l'educació (2). Finalment, dues informants eren estudiants de doctorat en el moment de realitzar l'entrevista, totes dues en el programa de doctorat de Comunicació lingüística i mediació multilingüe de la Universitat Pompeu Fabra.

La taula 4.4 resumeix el nivell d'estudis dels informants de la mostra:

Taula 4.4 Nivell d'estudis dels informants

	Estudis universitaris	Segona carrera universitària	Postgrau o màster	Doctorat
Nombre d'informants	19	6	7	2
Proporció respecte el total de la mostra	95%	30%	35%	10%

Aquestes dades certament mostren un nivell formatiu alt entre els intèrprets i mediadors que treballen amb el col·lectiu xinès i corroboren les dades obtingudes per Requena Cadena (2010: 68) en la seva recerca quantitativa.

4.2.1 Formació específica en TISP

La manca d'oferta en formació específica en TISP a Catalunya en el moment de la recollida de dades queda clarament reflectida en la mostra: tan sols tres informants afirmen haver-se format per a la TISP en cursos de curta durada (12-20 hores) organitzats per consells comarcals en col·laboració amb la Universitat Autònoma de Barcelona o amb la Universitat de Vic.

Malgrat ser cursos molt generals, en què la durada limitada impedia aprofundir en les qüestions tractades, els informants que no tenien formació prèvia en Traducció i Interpretació (T/I), afirmen que aquests cursos els han estat útils; en canvi, la informant 15, llicenciada en T/I, explica que el va trobar molt general.

En el cas del curs organitzat pel Consell Comarcal del Vallès Occidental i la Facultat de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona entre desembre de 2006 i gener de 2007, les informants 5 i 15 valoren especialment la ponència dedicada a la TISP durant el curs acadèmic 2010-2011.

amb usuaris xinesos, a càrrec de la sinòloga Begoña Ruiz de Infante; tal com mostren els fragments següents:

[INF5, 37:30]

“[E]l curs que vaig fer... el primer curs de tots, el que vaig fer a l'Autònoma, que l'organitzava el Consell Comarcal del Vallès [Occidental], i aquell em va anar molt bé, perquè clar, no sabia pràcticament res. Llavors va ser com «Ah, que xulo!», a més va ser la primera vegada que vaig veure a la Begoña, que va fer la part dels xinesos, i que em va semblar molt... molt interessant, perquè no sabia res.”

[INF15, 43:18]

“I: El de l'Autònoma, creus que et va servir?”

INF15: El vaig trobar molt general. I només va parlar... jo hi vaig anar perquè hi sortia la Begoña, a mi m'encanta, la Begoña, com parla, i em va agradar... sí, sí, però molt general, eh, molt general.”

L'informant 12 és l'únic que ha fet dos cursos sobre TISP amb consells comarcals: el del Consell Comarcal del Vallès Occidental i un curs que va organitzar el Consell Comarcal de la Selva en col·laboració de la Universitat de Vic al 2010. En preguntar-li què li va semblar aquest segon, l'informant 12 respon que:

[INF12, 4:17]

“Mmmm... bé, bé. Hi havia... o sigui, donaven més potser coses tècniques... Depèn de l'àmbit, que nosaltres estem més contactant amb la gent d'escoles i metges, potser no és molt necessari de moltes tècniques, no? Però anava bé per tenir unes pautes i uns criteris per saber-ho, perquè encara que tinguis experiència, sempre va bé, conèixer una mica de teoria.”

L'informant 12 segurament es refereix a tècniques d'interpretació com poden ser la presa de notes o els exercicis de memòria i reformulació (els exercicis preinterpretatius segons Ugarte Ballester, 2010) que se solen fer en cursos d'introducció a la interpretació. Sembla que vegi aquests coneixements com una cosa allunyada de la seva pràctica diària en

escoles i hospitals, per bé que també admet que “tenir unes pautes i uns criteris [...] sempre va bé”.

L'escassa formació específica en TISP dels nostres informants coincideix amb les dades obtingudes pel grup MIRAS (Arumí *et al*, 2011: 210), en què només un 10% dels enquestats afirmava haver fet algun curs d'introducció a la TISP. En l'estudi de Requena Cadena (2010: 68) cap dels informants havia rebut formació específica en TISP.

4.2.2 Formació específica en mediació intercultural

Pel que fa a la formació específica en mediació intercultural, la proporció és una mica major que en el cas anterior: vuit informants (un 40% de la mostra) han fet algun tipus de curs sobre mediació intercultural.

D'entre aquests cursos, tres informants han fet algun mòdul del curs de mediació intercultural que ofereix l'associació La Formiga, un curs que s'estructura en tres mòduls independents de 40 hores cadascun. El mòdul I és sobre “Comunicació i competències interculturals”; el mòdul II són “Tècniques i procediments de mediació” i en el mòdul III es treballen les “Migracions – Apropament a d'altres cultures”.⁶⁶

En els casos de les informants 5 i 15, que havien fet també el curs sobre TISP del Consell Comarcal del Vallès Occidental, el curs de mediació de la Formiga els va semblar “molt fluix” i “molt bàsic”, respectivament. La informant 5, a més a més, posa èmfasi en la distància entre el curs realitzat i la mediació intercultural a la pràctica.

[INF5, 37:25]

“[D]esprés vaig fer un mòdul a la Formiga, de mediació intercultural, molt molt molt molt fluix. Després, just després de fer el mòdul de la Formiga, va ser quan vaig començar a treballar aquí i vaig pensar: «Com? Això és la mediació? A la Formiga m'han enganyat!» [riu]”

En canvi, la informant 17 valora positivament el curs de mediació realitzat a la Formiga. Tal com explica en l'extracte següent, malgrat no ser un curs acadèmic, pel fet de no haver de

⁶⁶Per a més informació, vegeu el web de la Formiga. URL: <<http://www.laformiga.org>> [Última consulta: 3 de gener de 2012]

llegir a casa, la informant aprecia sobretot haver pogut aprendre de gent amb molta experiència en l'àmbit de la mediació intercultural (INF17, 30:5). A banda d'aquest curs, la informant 17 també ha rebut formació continuada en mediació intercultural en l'associació on treballa com a mediatora. Mentre tenia contracte a temps complet, aquesta formació tenia lloc cada divendres i consistia en sessions de seguiment en grup. En el moment de realitzar l'entrevista, però, la informant 17 només col·laborava puntualment amb l'associació i la formació continuada havia passat a ser un cop al mes i consistia en "sessions de supervisió", que descriu amb les paraules següents:

[INF17, 30:09]

"Entonces, tenemos un encuentro cada mes; lo llaman la «sesión de supervisión», y ahí... Antes estamos cada mes trabajando un caso; o sea, cada mediador tiene que presentar un caso. Y después tenemos un cambio, más teórico, y ahora tenemos, en este mes un formador externo que nos viene a dar un cursillo. Pero cada mes tenemos este tipo de formación. Me está ayudando mucho porque, bueno, tú sabes que haciendo la mediación pueden encontrar muchas dudas y si hay un equipo apoyándote, es muy bueno, es muy bueno para el crecimiento personal y profesional y, bueno, psicológicamente también te sientes mejor, ¿no?"

Observem que la informant 17 emfasitza la importància del suport per part d'un equip, que en el seu cas rep a través de les sessions de supervisió basades en anàlisis de casos, una de les metodologies més emprades en cursos de mediació intercultural.

La informant 3, al seu torn, explica que només ha fet un taller sobre mediació i que li va servir per veure que la mediació intercultural i la mediació de conflictes són dos àmbits totalment diferents que no tenen res a veure i per situar-se, a si mateixa, en l'àmbit de la mediació intercultural (INF3, 35:14).

Pel que fa a les informants 6 i 11, totes dues expliquen haver participat en diferents accions formatives que la Xarxa de mediació intercultural de l'Obra Social de la fundació La Caixa va organitzar mentre funcionava. La informant 6, que ja tenia experiència com a mediatora natural abans de formar-se, va participar en el curs de Mediació Intercultural en l'àmbit sanitari i explica que el curs li va servir per reflexionar sobre com millorar en la seva

pràctica ara ja professional:

[INF6, 38:23]

“[...] fins que jo no vaig a la Caixa, vull dir, a aquest curs, és com diguéssim eh... em surt natural, no? Com diguéssim... jo què sé, com diria... quan anava al curs, em feien reflexionar de «hòstia, ho hauria hagut de fer així!», perquè si no, saps, abans no sabia com actuar, les situacions [...]”

En preguntar a la informant 6 pels continguts del curs, la primera cosa que li ve el cap és la qüestió del paper del mediador, de l'ètica i del codi deontològic en l'àmbit de la mediació intercultural (INF6, 38:85). En aquest sentit, és interessant que, a ulls de la informant 6, un dels temes clau al llarg del curs va ser el paper de la mediadora, sobretot perquè des del punt de vista acadèmic, aquest també ha estat un dels temes més estudiats i debatuts, tal com hem vist en el capítol 2. També val la pena fixar-nos en el caràcter holístic del curs, que combinava teoria i pràctica, que la informant 6 va realitzar en diversos àmbits (sanitari, educatiu, social, etc.). Finalment, la informant 6 parla de l'anàlisi de casos i de la gran diversitat de temes que es van tractar al llarg del curs.

La informant 11 no va realitzar aquest curs, però com a membre de la Xarxa de mediació intercultural de La Caixa va poder participar en dues formacions d'una setmana que es van oferir per als mediadors interculturals de tot el país. La informant 11 explica que la primera formació va ser sobre mediació intercultural en l'àmbit comunitari i que la segona va ser més general. Hi havia formadors del món de la mediació intercultural –la informant 11 esmenta el professor Carles Giménez– i els mediadors participaven en xerrades i activitats conjuntes de reflexió i debat (INF11, 24:27). Tot i així, el que més valora la informant 11 són d'aquestes formacions són els casos pràctics, igual que les informants 6 i 17 i, en aquest sentit, critica l'excés de continguts teòrics:

[INF11, 24:27]

“I: I t'han servit, per la teva feina diària?”

INF11: Jo sempre estic aprenent, no només en aquestes jornades, de veritat, sinó també des de les meves companyes de feina. Clar que em va servir, clar, tot i que allò són... eren moltes

vegades teories, no?, teoria sobre mediació intercultural, i a través dels companys –perquè ens trobem, saps? En aquelles dues jornades ens trobem tots els mediadors, cent catorze i pico, i més els formadors, i compartim experiències, dels casos, de com ho tracten, tal i qual, i això és molt útil, casos pràctics! Més que teories, diguem-ne. “

La informant 20 afirma haver fet un curs de mediació intercultural d'un any organitzat per l'Ajuntament de Girona, en el qual també s'hi combinava teoria i pràctica en institucions com Càritas o el govern civil. Comenta que per a ella va ser un curs de gran ajuda i, de fet, gràcies al curs va poder trobar la feina com a mediatora que està realitzant actualment. Més concretament, també comenta que amb el curs va aprendre a separar la feina de la vida personal, sobretot en situacions que poden tenir un impacte emocional des del punt de vista de l'intendent o del mediador (INF20, 34:48).⁶⁷

Finalment, cal destacar l'experiència de la informant 10, que és la que sembla mostrar-se més satisfeta amb la formació rebuda en l'àmbit de la immigració i la mediació intercultural en el Màster en Immigració i Educació Intercultural. En el següent extracte, la informant 10 explica d'on va sorgir la seva motivació per realitzar el màster, la seva bona opinió de la formació rebuda i l'aplicació directa que ha pogut fer dels coneixements en la seva pràctica diària:

[INF10, 23:106]

“Bueno, yo tengo formación en lengua china, tengo un... *Bachelor of Arts*, que se dice, en una universidad china, hice cuatro años, una carrera allí, en la que sí que había una asignatura que era traducción del chino al inglés y del inglés al chino, de aquella manera, ya sabes... [riu]; pero después, lo que notaba es que si bien la herramienta del idioma la tenía más o menos por la mano, lo que me faltaba era la parte de formación en el ámbito de inmigración, formación en temas de interculturalidad y todo esto... porque me veía muy perdida. Yo consideraba que me faltaba un aparato teórico en el que apoyarme para entender todo lo que estaba pasando a mi alrededor, con las personas que me hacían peticiones, por qué era así, con actitudes de la gente... y entonces hice un máster en Inmigración y Educación intercultural que para mí ha sido... ¡crucial! Yo lo recomiendo mucho, esa formación para mí ha sido fundamental, para

⁶⁷ Sobre aquest tema, vegeu Valero Garcés (2005b).

tener una nueva visión de lo que pasa, de... tener... y claro, el tipo de formación que te dan no es específica de comunidad china, ni de inmigración china, pero a partir de las pautas que te dan los expertos en otras comunidades lo que hice fue ir haciendo todos mis trabajos vinculados a la comunidad china y a mi trabajo diario y, claro, era un lujo, porque estaba trabajando y estudiando a la vez. Yo la verdad es que le saqué mucho partido y creo que es un fundamental: un apoyo teórico, específico de lo que es el mundo de la inmigración, la mediación, la interculturalidad, para poder también llevar bien la faena, porque es una faena muy dura.”

Observem que la informant 10 parla del màster amb paraules com “crucial” o “fonamental”, les quals emfasitzen l’enorme utilitat que per a l’entrevistada va tenir aquest màster. Val la pena destacar que, tot i incloure formació en mediació intercultural, no era un curs específic només d’aquest tema, la qual cosa pot indicar una necessària tendència a la interdisciplinarietat en la formació d’uns professionals que, en la seva pràctica diària, sovint han de realitzar un treball transversal que cobreix diversos àmbits.

La taula següent resumeix la informació relacionada amb la formació en mediació intercultural dels informants de la mostra:

Taula 4.5 Formació en mediació intercultural

Inf.	Curs	Durada	Valoració
3	Taller sobre mediació intercultural organitzat per un ajuntament	Poques hores	Va trobar que era un taller destinat a la mediació de conflictes i no tant a la mediació intercultural tal com l’entenia ella.
5	Mòdul de mediació intercultural de la Formiga	40 hores	“Molt fluix”
6	Mediació intercultural en l’àmbit sanitari de la Caixa	2 anys (formació teòrica + pràctiques + formació continuada o <i>coaching</i>)	El curs la va ajudar a fer el pas de mediació natural a mediació professional.
10	Màster en Immigració i Educació Intercultural	1 curs acadèmic	“Crucial”, “fonamental”. Molt útil per a la seva pràctica diària.
11	Formació continuada a través de la Xarxa de	2 formacions d’una setmana cadascuna	En valora, sobretot, l’anàlisi de casos amb altres companys i amb

Inf.	Curs	Durada	Valoració
	mediació intercultural de la Caixa		els formadors, més que no pas la teoria.
15	Mòdul de mediació intercultural de la Formiga	40 hores	“Molt bàsic”.
17	Dos mòduls del curs de la Formiga: mòdul 1 – comunicació intercultural i mòdul 2 – mediació intercultural	80 hores (40 hores cada mòdul)	Malgrat no ser un curs acadèmic, la informant valora haver pogut aprendre de l'experiència d'altres professionals.
	Formació continuada en mediació intercultural en l'associació on treballa	Sessions de seguiment setmanals (al principi) i sessions de supervisió mensuals (en l'actualitat)	La informant afirma que aquesta formació l'està ajudant i que és molt important el suport de l'equip en la mediació intercultural.
20	Curs sobre mediació intercultural organitzat per l'Ajuntament de Girona	1 any	“De gran ajuda”.

4.2.3 Altres cursos de formació continuada

Alguns informants, sobretot els que tenen contractes amb ajuntaments, han tingut la possibilitat de participar en cursos de formació continuada de temàtiques diverses.

Les informants 2, 3, 4, 5 i 17 expliquen que han assistit a cursos i tallers organitzats per la Diputació de Barcelona, sobre temes puntuals com la gestió de la convivència, la gestió de conflictes, sistemes familiars, etc. La informant 4, concretament, comenta que mira de fer cursos que s'adaptin a les seves necessitats i interessos i que, com que ha treballat molt amb joves en l'àmbit educatiu, ha fet un curs de dinamització del treball amb els joves. Aquesta mateixa informant també ha fet un curs de gestió de l'estrès.

Pel que fa a la valoració d'aquests cursos de formació continuada, la informant 2 és l'única que es mostra escèptica pel que fa a la formació rebuda i comenta que “Sinceramente, gran parte de los temas ya los sabía, por haberlos trabajado”. En canvi, les informants 4 i 5 són les que subratllen més la utilitat d'aquests cursos per a elles: la informant 4 posa èmfasi en la necessitat de triar bé els cursos segons les pròpies necessitats

(INF4, 36:18), mentre que la informant 5 valora haver-hi après com funciona la mediació intercultural entesa com a disciplina (i no com a rol que adopta l'intèrpret o el traductor).

[INF5, 37:29]

“Clar, d'això jo no en sabia res, i els cursos de la Diputació m'han anat molt bé per entendre com funciona la mediació acadèmica:⁶⁸ què és la mediació, el rol del mediador a la taula, aquestes coses més tècniques que no tenen tant a veure, de fet, amb la traducció ni la mediació entesa com quan parlem amb els xinesos.”

Val la pena destacar que la major part de la formació continuada realitzada pels informants ha estat oferta i/o proposada per l'entitat on treballen, tant pel que fa als cursos organitzats per la Diputació de Barcelona (4 informants), per ajuntaments (1) i pels consells comarcals específicament sobre TISP (3), com pel que fa als cursos que l'Obra Social de la Fundació La Caixa organitzava en el marc de la xarxa de mediadors (2) i la formació continuada en mediació que rebia la informant 17 a l'associació on treballa (1). La informant 19 també parla de la formació oferta per l'empresa privada on treballa, tot i que ella va decidir no fer-la perquè, segons explica, “ja ho tenia tot aprovat”, ja que la formació coincidia amb unes assignatures que ella ja havia estudiat a la llicenciatura de Dret. Per això, va considerar que no li feia falta fer aquest curs (INF19, 32:24).

Finalment, cal esmentar també la formació continuada en llengua xinesa per part dels informants no xinesos, que es reflecteix específicament en les entrevistes als informants 8, 9 i 10. Tots tres parlen de la necessitat d'anar a la Xina per mantenir viva la llengua i, en el cas de la informant 10, observem una crítica a la falta de suport, en certa manera, per part del lloc on treballa a la formació continuada en llengua:

[INF10, 23:84]

“Lo que sí que he decir, eh, que las formaciones, eh... –hombre, desde el ámbito municipal se ofrecen formaciones, pero tan específicas como para el área en la que estamos trabajando no, y que siempre que he hecho formaciones en mi caso –y me consta que hay otros casos de

⁶⁸ Es refereix a la mediació tal com s'entén en la mediació de conflictes.

otros profesionales, pero ahora tengo que hablar de mí, ¿no? Ha sido porque las he querido hacer yo; me las costeo yo, me las busco yo y me las hago yo. Siempre te dan facilidades de tiempo, eso sí que es verdad, pero bueno, puede ser a costa de un mes sin sueldo; por ejemplo, el año pasado, yo me fui, me marché... entiendo que no me tienen porque pagar –el año pasado yo hice una formación de lengua, de un mes en China, eh... entiendo que bueno, te vas un mes, y ya está, tiene que ser así y tiene que ser así.”

4.2.4 Necessitats formatives

La manca de formació específica en TISP o en mediació intercultural fa que molts informants remarquin la importància de l'aprenentatge basat en l'experiència en el seu procés de desenvolupament professional i que, alhora, admetin que necessitarien més formació o formació més especialitzada per a la feina que fan.

En parlar de l'aprenentatge basat en l'experiència, els informants comenten que “sempre estan aprenent” (INF11, 24:28), que van aprenent “amb la pràctica” (INF1, 22:17), “sobre la marxa” (INF2, 33:33), “amb l'experiència” (INF13, 26:14) o amb “el dia a dia” (INF3, 35:13). En molts casos, aquest procés d'autoaprenentatge ha estat especialment necessari perquè els informants (1, 2, 3, 5, 7, 13, 18 i 19) no tenien formació prèvia en TISP o en mediació intercultural quan van començar aquesta feina. De fet, la informant 5 explica que ni tan sols sabia ben bé a què es referia la “mediació intercultural”:

[INF5, 35:13]

“I: I la feina, llavors... va ser com te l'esperaves? És a dir, un cop vas començar a fer la feina, és com te l'esperaves abans de començar-la a fer?

INF3: De fet, quan vaig fer l'entrevista tampoc... no sabia ben bé, eh, què era això... Tampoc m'ho van explicar gaire bé, la veritat. «Mediació»... bueno, això: «amb els xinesos hi ha problemes de comunicació, tu, doncs... com que saps xinès, doncs hauràs...». No sé. Tampoc no tenia una idea gaire clara del que hauria de fer, eh; que va ser després el dia a dia el que m'he anat trobant.”

En un parell de casos, en canvi, aquest aprenentatge ha estat un complement a la

formació rebuda i, d'alguna manera, les informants 4 i 11 coincideixen que més enllà de la teoria i dels cursos, en els àmbits de la TISP i de la mediació intercultural, l'experiència és molt important (INF4, 36:71, INF11, 24:28).

A banda d'aquesta importància de l'aprenentatge basat en l'experiència, en les entrevistes es fa molt evident la consciència de la pròpia necessitat de formar-se per part dels informants. Només en quatre casos aquesta necessitat no es fa explícita: en dos d'aquests casos és sobretot pel fet que les informants ja han cobert aquestes necessitats amb cursos de llarga durada (la informant 6 en el curs de mediació sociosanitària de La Caixa i la informant 10 en un màster sobre Educació Intercultural). En els altres dos casos, els informants es dediquen a la TISP de manera esporàdica i consideren que la seva formació en T/I (INF8) o en llengües (INF14) ja és suficient per a les tasques que fan.

D'aquesta manera, setze informants parlen de les seves necessitats formatives en algun moment de l'entrevista, amb major o menor èmfasi. Distingim quatre aspectes entre les necessitats formatives expressades: 1) mediació intercultural, 2) T/I i habilitats comunicatives, 3) coneixements temàtics i terminologia i 4) polítiques de gestió de la immigració.

D'entre els que es troben en el primer grup, les informants 3 i 7 comenten que no han pogut formar-se en mediació intercultural per incompatibilitat d'horaris amb la feina que fan, tot i que creuen que els aniria bé aquest tipus de formació. Hi ha dos informants, en canvi, que comenten que no han pogut formar-se en mediació intercultural per dificultats d'accés als cursos: en el cas de l'informant 9, perquè era un curs per al qual només es buscaven dones, i en el cas de la informant 15, perquè era un curs només per a persones immigrades. En tots dos casos observem una prioritització d'un perfil determinat, vers les dones i vers les persones immigrades, que caldrà veure més endavant, en aquest capítol i en el proper, si es correspon també amb els criteris de selecció i d'accés a la feina.

La informant 16, al seu torn, veu com a important la formació en mediació perquè creu que és on es pot estudiar i entendre millor les cultures de treball:

[INF16, 29:59]

“I: Y si nos pudiéramos a pensar en la formación ideal para mediadores o intérpretes en los servicios públicos, ¿qué tendría, para ti?

INF16: Mmmm... la cuestión de esta mediación, es decir, por qué quiere hacer esta mediación, si es para ayudar a la población china, hay que poner más atención a la cultura china, también a la cultura española, por ejemplo, el sistema educativo, de dos países, para hacer una comparación... Creo que necesitamos toda la información de los dos países que se relaciona en estos temas.”

La informant 17, que ja s’ha format en mediació intercultural, pensa que la formació mai no és suficient per a la feina que realitza i que, per tant, és important que la formació cobreixi temes diversos:

[INF17, 30:47]

“Es que como mediadora, ¡necesitas formación de todo tipo! Porque el tema es demasiado amplio. Necesitas formación como psicóloga, también, eh... no sé, de temas, como trabajo mucho con los adolescentes, también tienes que saber cómo tratar con los adolescentes. Pero no siempre tienes esta formación para enfrentarte a esas situaciones.”

[INF17, 30:79]

“Lo demás... sí, hace falta más formación, nunca se acaba, porque es un trabajo que es tan amplio, que pide tanto, que hace falta más formación, compartir experiencias.”

D’entre els que veuen la formació en T/I o en habilitats comunicatives com a més necessària, els informants 12, 18 i 19 afirmen que si poguessin, farien algun curs per especialitzar-se en T/I, malgrat no especificar perquè aquest tipus de curs. La informant 13 comenta que va dubtar en el moment d’escollir carrera universitària i que una de les seves opcions era la T/I. La informant 7, al seu torn, en preguntar-li pels continguts que voldria trobar en un curs d’especialització, posa èmfasi en les habilitats comunicatives, una de les destreses que més es treballen en la formació en TISP.⁶⁹

⁶⁹ Vegeu, per exemple, continguts curriculars del I Curs d’especialització en interpretació als serveis públics a

[INF7, 39:19]

“I: ¿Qué te gustaría que tuviera, este curso? ¿Qué tipo de contenidos, de asignaturas?

INF7: ¿Qué asignaturas? Pues sobre todo yo creo que sería importante una asignatura que nos enseñara qué es la comunicación, cómo tienes que comunicarte. A veces... no sé, la formas... depende de como comunicas las cosas, cambian mucho. Yo creo que si hay un curso de estos, me gustaría que me reforzara más en eso. Que me ayude a esto.”

En tercer lloc, d'entre els informants que valoren la possibilitat d'ampliar els coneixements temàtics sobre els contextos on treballen (sanitat, educació, serveis socials, etc.), l'informant 9 és bastant concret en la seva proposta de continguts formatius d'un curs ideal:

[INF9, 41:12]

“I: I quins continguts t'agradaria practicar o millorar, si t'apuntessis a un d'aquests cursos? Què esperaries trobar-t'hi?

INF9: Jo crec... que... saber com funciona, un curs sobre l'Administració, per exemple. Les coses bàsiques que has de saber sobre la sanitat, el sistema sanitari, tot el tema d'immigració, les maneres que hi ha per demanar els visats, la residència, no sé què... tot aquest tema estaria bé. I, després, jo crec que hi hauria d'haver també una part com de vocabulari, de vocabulari general, de com es diu l'empadronament, el no sé què, bàsicament això.”

La informant 1 va fins i tot més enllà dels coneixements que podrien considerar-se estrictament necessaris per a un traductor-intèrpret-mediador, i fins i tot sembla voler adoptar un paper que sobrepassa les funcions dels professionals de la comunicació mediada, ja que aquests coneixements li servien per respondre ella mateixa els dubtes dels pacients:

[INF1, 22:100]

“Bueno, uno es tener más conocimientos, saber lo que es un tipo de tumor, hay muchas veces cuando me hace una pregunta un paciente que yo no tengo ni idea de lo que es, vale, pero

bueno, se aprende poco a poco, eso es uno.”

Cal alertar del perill d'aquesta posició, ja que reflecteix la voluntat de la informant d'adoptar una responsabilitat que en realitat hauria de recaure en la figura del metge, que és el professional format per poder respondre aquest tipus de preguntes.

Finalment, tres informants mostren interès per formar-se en temes relacionats amb les polítiques de gestió de la diversitat. Les informants 2 i 11 comenten haver-se mirat dos màsters concrets: el de Gestió de la immigració, de la Universitat Pompeu Fabra (INF2, 33:36), i el de Relacions interculturals i gestió de la diversitat cultural, subvencionat per La Caixa i impartit a la Universitat Abat Oliba (INF11, 24:31), respectivament. En la informant 2, sobretot, observem un interès ferm per especialitzar-se amb un màster,⁷⁰ mentre que la informant 11, en canvi, explica que també voldria provar noves experiències laborals,⁷¹ tal com observem als extractes següents.

[INF2, 33:131]

“Yo pienso que todo lo que son políticas sociales me interesa bastante, pasar de lo que es muy local - trabajo de campo a nivel local, pero lo que esperaría de un máster sería conseguir más herramientas para poder adquirir una visión más global, porque lo que estoy haciendo por encima de todo esto, de lo que está pasando en el barrio de Fondo, están las políticas de extranjería, políticas de inmigración, incluso a nivel europeo... o sea, ampliar un poco mi campo... y claro, hacer lo que sería el puente entre lo que estoy haciendo y trabajo de investigación ya sería genial...”

[INF11, 24:31]

“[...] Doncs està molt bé perquè és un postgrau gratuït, per a les persones que estiguin en aquest àmbit, i a nosaltres ens van oferir unes quantes places per ser mediadores -exmediadores de la xarxa aquesta de mediació, no? Però bueno, no em van agafar perquè

⁷⁰ Malgrat no tractar-se d'una recerca que contempli la història dels informants més enllà de les dades aportades en les entrevistes, en alguns casos hem mantingut el contacte amb els informants i això ens ha permès conèixer-ne la situació a posteriori. En el cas de la informant 2, hem sabut que va realitzar aquest màster durant el curs 2010-11.

⁷¹ Hem sabut que durant el 2011 la informant 11 va deixar la seva feina com a mediadora i va començar a treballar en el sector d'importació i exportació d'una empresa privada.

érem molta gent de [nom de l'entitat] [riu], només en volien dues de cada entitat, no? Per repartir una mica, que si no, seríem totes de [nom de l'entitat], no? I bueno, era una opció que vaig pensar i, en el futur, si hi hagués alguna oportunitat, sí, però a mi m'agradaria també tocar altres àmbits; perquè després de la carrera és com l'àmbit social, aquest, no? La mediació intercultural en l'àmbit social i sanitari... El sanitari m'agrada molt! No? Però a mi també m'agradaria tenir... provar, altres coses. Vale? M'agrada la mediació però també m'agraden altres coses que no tenen res a veure amb mediació. I això ja dependrà de la decisió meva, en aquell moment.”

La informant 5 no parla de cap màster concret, però compara les seves necessitats amb la formació rebuda a la Llicenciatura d'Àsia Oriental. En preguntar-li pels continguts del curs que millor s'adaptaria als seus interessos, esmenta temes de treball social, però també de polítiques socials i d'intervenció en l'espai públic, que són temes més relacionats amb cursos de gestió de la immigració.⁷²

[INF5, 37:125]

“Ufff... mmm.... potser temes que s'estudien més en treball social o en educació social, potser més que temes de traducció, que s'estudien en un carrera de traducció o d'estudis asiàtics. Com a molt, et parlen *algo* de la comunitat xinesa en plan diàspora, però en realitat no et parlen ni de polítiques socials, ni d'intervenció a l'espai públic, intervenció en famílies, projectes migratoris més des del punt de vista de l'antropologia, dinàmiques familiars... no? Potser tot això ho inclouria. Són coses que he anat aprenent o veient, perquè aquí hi ha molts treballadors i educadors, que sí que vas aprenent d'ells, però és *algo* que no es tracta en aquestes carreres.”

Malgrat aquesta sensació bastant generalitzada de necessitats formatives, sembla que la formació en ISP no se sol considerar una necessitat per millorar la pràctica professional. A la pregunta de si es formarien en ISP, alguns informants contesten que sí (INF18, 31:10; INF19, 32:23; INF16, 29:14; INF12, 4:94), però cal destacar que cap dels informants l'esmenta

⁷² La informant 5 va començar un màster sobre Immigració durant el curs 2010-2011, posteriorment a la realització d'aquesta entrevista.

de manera espontània i específica. En canvi, sí que es posa èmfasi de manera espontània en la formació en mediació intercultural o en d'altres aspectes, tal com hem vist en els extractes anteriors. Una possible explicació a aquest fet podria raure en la manca d'oferta formativa en ISP en el moment de realitzar les entrevistes, que conseqüentment impedia una major visibilització de les especificitats de la ISP com a perfil professional. En aquest sentit, també es fa palesa la falta de reconeixement de la ISP com a disciplina en si mateixa i com a professió per a la qual facin falta unes habilitats específiques a banda del coneixement de llengües.

La informant 19 reforça, en certa manera, aquesta hipòtesi en l'extracte següent, en què explica que en la seva empresa no es valoren tant els coneixements específics en TISP com els de l'àmbit temàtic on treballa (justícia), sobretot pel pes tan important de la terminologia en aquest context:

[INF19, 32:25]

“Perquè ells pensen que per fer traducció i interpretació d'àmbit penal i de justícia, compta més el que són els conceptes de judici i d'instrucció penal i de tot això, i dels drets que tenen, el dret processal, que no pas en si, la traducció, perquè si no parles... hauries de tindre la base teva, de les coses que saps de la vida quotidiana, de cada llengua, i després reforçar els punts de penal i de civil. Per això tothom diuen que si fas Traducció i Interpretació i treballes en àmbit judicial penal i civil, hauries de reforçar més els conceptes de Dret. Llavors, no tant traducció i interpretació.”

Finalment, en relació amb les necessitats formatives, val la pena observar alguns dels arguments que els informants aporten en admetre que els faria falta més formació. La informant 2 relaciona aquest desig de millorar amb la motivació o implicació en la feina, mentre que la informant 3 explica que nota que els seus coneixements lingüístics i culturals no són suficients per a la feina que fa:

[INF2, 33:37-38]

“Es que es lo lógico: cuánto más te implicas, más quieres especializarte en algo, aprender

más... todo lo que no puedes conseguir a través de tu trabajo, que es tanto trabajo a pie de campo, pues lo tienes que buscar, pues eso, en la universidad, en algún máster...”

[INF3, 35:98]

“Aquí, és quan també estic una mica indefensa, no indefensa, però que encara que hagi viscut vuit anys a la Xina, potser necessitaria una mica d'assessorament en algun sentit.”

La formació també és vista com una via d'accés a la professionalització, un mitjà per passar a considerar-se “professionals” en la feina que fan. Aquesta percepció es reflecteix clarament l'extracte següent de la informant 13:

[INF13, 26:65-67]

“En el meu cas m'agradaria fer una formació més professional, per millorar, i també jo crec que encara em falten moltes coses per aprendre, tot i que porto tres anys o així fent traduccions... però em falta... jo mateixa ho noto, o sigui, no sóc professional. I m'agradaria millorar-ho.”

Aquesta percepció coincideix amb el que s'ha escrit sobre el tema de la professionalització (Tseng, 1992; Mikkelson, 1996; MIRAS, 2011), ja que la formació sempre es veu com un pas previ i imprescindible.

Finalment, si comparem la informació obtinguda en relació amb la qüestió de la formació, podem establir certes coincidències amb les dades obtingudes per Agustí-Panareda (2003), Requena Cadena (2010) i MIRAS (2011). En aquests estudis també queda reflectida una major formació en mediació intercultural: el 67,7% de la mostra de Requena Cadena (2010: 68) i un 68,8% de la mostra de MIRAS (Arumí *et al*, 2011: 210) havien fet algun tipus de curs en mediació intercultural o en temes sobre interculturalitat. En tots dos casos, les proporcions de formació en mediació intercultural són superiors a la formació específica en ISP. Agustí-Panareda (2003: 24), centrant-se només en el cas de mediadors interculturals, afirma que gairebé la totalitat de la seva mostra s'havia format en aquesta pràctica i, igual que en el nostre cas, detecta diferències en els cursos realitzats: des de cursos informals fins a cursos de més de 400 hores a nivell d'educació superior.

Linguamón (2010:69), al seu torn, també esmenta alguns exemples de formació oferta per les mateixes entitats que contracten a intèrprets i mediadors, i distingeix entre formació vinculada a un àmbit i formació vinculada a una figura professional. En el primer grup, hi especifica el pla de formació per a la interpretació jurídica i la formació en mediació intercultural en l'àmbit sociosanitari oferta per La Caixa; dos tipus de curs que també han quedat reflectits en la nostra mostra. Pel que fa al segon grup, l'informe de Linguamón distingeix entre: a) cursos orientats als agents d'acollida (coneixement de l'entorn i de la societat d'acollida), b) cursos per a mediadors interculturals i c) cursos d'iniciació a la interpretació als serveis públics. En el nostre cas, pel fet de no haver inclòs agents d'acollida en la recollida de dades, cap dels informants no ha esmentat el primer cas, tot i que els cursos oferts per la Diputació de Barcelona podrien considerar-se'n un subtipus.

4.3. Accés a la feina

En parlar de l'accés a la feina podríem distingir entre dos grups: deu informants que buscaven feina i van trobar una oferta de feina com a intèrprets als serveis públics o com a mediadors interculturals; i deu informants que, sense buscar feina, algú els va proposar que es dediquessin professionalment a la ISP o a la mediació intercultural. L'existència d'aquests dos grups en la mostra és ja una diferència respecte de l'estudi de Llevot Calvet (2002: 416), en què l'autora afirma que: "Tots els mediadors entrevistats (gitanos i immigrants) tenen en comú que van ser animats a fer-ho des de les associacions de base i entitats no governamentals, igual que molts d'ells van ser recolzats per l'Administració." En la nostra mostra, però, notem un canvi que es fa palès en dos aspectes: d'una banda, en la publicació d'ofertes de feina relacionades amb la ISP i la mediació intercultural i, de l'altra, en la iniciativa i motivació pròpia per part dels informants per buscar una feina en aquest àmbit.

D'entre els deu informants que buscaven feina, set ja tenien en ment un perfil relacionat amb la mediació intercultural o la TISP. Les informants 3, 5 i 15 comenten que la seva cerca de feina va començar en tornar d'una estada a la Xina i que, buscant una feina relacionada amb el xinès, van trobar les feines de TISP i mediació intercultural. Tant la informant 5 com la 15 destaquen la vessant social d'aquesta feina, que és la que els va

atraure més en un primer moment:

[INF5, 37:6]

“Jo sí que sabia que volia treballar amb *algo* més social, de contacte amb els xinesos aquí, però bueno, acabava de tornar de Xina; no sabia ni cap on anar ni com fer-ho, ni tampoc coneixia ningú aquí i... vull dir que era una mica complicat.”

[INF15, 43:3]

“I llavors, quan vaig arribar aquí, vaig estar buscant, des d'aquí, i vaig entrar al Consell Comarcal, i allà va ser on vaig començar el tema així més social, i em va encantar, em va encantar.”

Les informants 3 i 13 comparteixen el fet d'haver-se plantejat dedicar-se professionalment a la TISP o mediació intercultural després d'haver-s'hi dedicat de forma espontània o informal durant un temps. Tot i així, mentre que la informant 13 és un clar exemple de mediació natural, perquè es tracta d'una filla d'immigrants que va començar a fer d'intèrpret amb els seus pares i familiars; el cas de la informant 3 és especial, perquè tot i compartir les característiques de la mediació natural (feina espontània per a amics i coneguts), el seu perfil (és nascuda a Catalunya) difereix del que s'atribueix habitualment als mediadors naturals, que solen ser membres de la comunitat immigrada.

[INF3, 35:7-8]

“Per exemple, tinc una cunyada que és metge a [ciutat], doncs ja: «Ostres, que tinc una xinesa, que truca-la, que digue-li que això i allò...». Després amigues d'aquí, doncs professores, mestres, en escoles: «[nom], vine un moment... quan d'allò, vine a fer una xerrada...», o amb mares, d'escoles, d'aquí a [ciutat]: «ostres, estaria molt bé que expliquessis... –no sé– sobre la Xina, o aspectes culturals, aspectes de la Xina que als nens els pugui interessar...». D'altres, doncs... eh... els primers xinesos que havien arribat aquí, doncs també aprofitaven aquell estiu que jo era aquí, perquè els hi digués alguna cosa... I vaig començar –a dir-me «Ostres, doncs mira, tot això... no estaria malament, no? Treballar en aquest sector, ajudar als xinesos que arriben a [nom ciutat]». Llavors des de la Xina, bueno, anava veient que el panorama anava

canviant. Clar, jo vaig marxar al 2000. En arribar al 2008, [ciutat] era... bueno, està canviant molt, no? Érem 30.000 habitants, ara en som 40.000, bueno, ha canviat molt... i ostres... [...] I bueno, vaig pensar que podria estar bé treballar-hi, no? I després doncs just, l'any 2008 quan arribo eh... què va passar? Que d'una escola, vaig anar a fer alguna intervenció i després justament aquell estiu, l'estiu del 2008 vaig venir, sabia tot això de l'EBE, l'Espai de Benvinguda, que arribava tanta immigració, molts xinesos... doncs bueno, que potser podia estar bé, treballar per aquí. Vaig anar a presentar el meu currículum a l'ajuntament, justament doncs... mira, res, al cap de poc, em van agafar. Vaig fer l'entrevista i tot això, em van dir que sí que necessitaven algú de xinès perquè amb els xinesos precisament tenien... no s'entien. No s'entien, i aquí, vaig.. Estic treballant aquí des de fa un any i mig.”

[INF13, 26:4-5]

“I jo durant... mentre estava aprenent català i això els amics del meu pare ja em demanaven que els ajudés a anar... pues a hospitals, o ajuntaments, o coses així, i vaig pensar-ho: «Doncs això també seria una oportunitat per trobar una feina fora d'horari de classe». I no sé, perquè... i a més a més, la gent ho necessita, no? Doncs vaig parlar amb la meva professora, que com que ella ja té l'experiència de demanar intèrprets i això, per a reunions amb pares i em va donar... o sigui... diguem... totes les entitats que donen serveis de traducció. I vaig començar a enviar currículums a totes les que hi ha prop de [ciutat], perquè jo visc allà. I em va contestar [nom], que és del consell comarcal de [comarca], sí.”

En d'altres casos, però, malgrat estar buscant feina, els informants no s'havien plantejat concretament la feina de la TISP o mediació intercultural i molts comenten que la van trobar per casualitat [INF1, INF7, INF10, INF11, INF14], perquè en realitat no s'esperaven un tipus de feina en aquest àmbit. Vegem-ne alguns extractes:

[INF10, 23:2-4]

“Pues comencé en un principio casi por casualidad, porque no sabía que existían este tipo de servicios; me enteré de que había una ciudad donde habían muchos chinos, que era [ciutat] y me dijeron que estaban buscando una traductora o un traductor-intérprete y mediador para un servicio que se llamaba y que todavía se llama CIAPE que es «Centro de Información y

Asesoramiento a la Población Extranjera» del ayuntamiento de [ciutat]. Entonces bueno, me llegó esto, me llegó como una noticia y pregunté a quién tenía que ver, llamaba a estas personas durante mucho tiempo, digamos que fue una pequeña persecución, en todo momento se me decía que sí, que estaban muy interesados, que estaban buscando a gente y tal hasta que se abrió, bueno, digamos, el plazo para presentar tu candidatura, ¿no?, de presentarte como posible trabajador.”

[INF7, 39:8]

“Encontré el trabajo por casualidad, porque justamente vi el anuncio de que necesitaban una traductora-mediadora y dije, bueno, voy a probar. Y tenía la ventaja de que yo sé chino y español, entonces, bien.”

[INF11, 24:9]

“Després de la carrera vaig començar a tirar currículums, no? Jo tenia la idea de treballar un parell d'anys o així abans de posar-me a fer un màster i vaig tirar currículums, i vaig mirar a les pàgines a veure què hi havia, a Casa Àsia, a Infojobs, vaig enviar un parell de currículums i em van trucar des de [nom], la fundació on estic ara. Llavors, la fundació llavors tenia un projecte de la Caixa, que era *Red de mediación intercultural la Caixa*, que era una xarxa nacional, *vale?* Que tenia com cent catorze mediadors més no sé quants coordinadors, i aquí a Catalunya, *vale*, som -érem, quatre entitats, i una d'elles era la fundació [nom] i necessitaven una mediadora xinesa; i es veu que portaven com mig any o un any buscant-ne una i no la trobaven, buscaven i no trobaven una mediadora adient. Fins i tot van contactar amb [nom] o [nom], o així. La [nom] em sembla que la van agafar al principi de tot, però es veu que després de seguida va trobar una altra feina, em sembla que aquesta de l'ajuntament, i després estaven sempre buscant algú per aquest *puesto*, i al final em van veure el currículum i em van dir «T'interessaria fer una entrevista de feina amb nosaltres?», i jo vaig dir que «Sí, sí! Clar, clar!», saps?”

Tant la informant 5 com la 11 esmenten haver trobat les ofertes al portal de cerca de feina Infojobs, mentre que les informants 1 i 17 també van trobar la feina mitjançant anuncis, tot i que no especifiquen on s'havien publicat. En el cas concret de la informant 5, una feina en una biblioteca pública li va servir per entrar en contacte amb el món de la mediació

intercultural:

[INF5, 37:8, 10]

“I una mica de... per Infojobs, vaig trobar que buscaven algú per fer sis hores a la setmana en una biblioteca pública aquí, a [ciutat], que havia comprat un fons bibliogràfic en xinès. Llavors, *buena*, em vaig presentar, em van seleccionar i vaig començar a treballar en aquell projecte molt petit. [...] Llavors, arrel d'aquesta feina en aquesta biblioteca vaig conèixer un noi que es diu [nom] que estava treballant en aquest equip de mediació i li van fer un encàrrec de treballar amb la comunitat xinesa -ell no parlava xinès, i havien contractat un noi taiwanès, 20 hores a la setmana, que l'ajudava a traduir per temes sobretot de conflictes entre veïns. Llavors aquest noi taiwanès va marxar de l'equip, va trobar una altra feina, i em van oferir la feina d'aquest equip.”

D'entre els deu informants a qui se'ls va proposar la feina com a intèrprets als serveis públics i mediadors interculturals, en set casos, la dedicació professional va ser motivada per coneguts i amics, que els van animar a provar sort en aquesta feina. Extractes com els següents corroboren la importància de la influència de terceres persones en l'accés a la feina de TISP i mediació intercultural:

[INF4, 36:7]

“¿Cómo llegué a [nom ajuntament]? Llegué el año que estaba estudiando Estudios de Asia Oriental, una profesora conocida me envió la oferta y me presenté... ¡y yo era la única candidata! [riu]. ¡¡Yo era la única candidata!!!”

[INF9, 41:3]

“I llavors, allà, la professora de xinès, que era particular, diguéssim, em va suggerir que pengés un cartell a supermercats xinesos oferint-me com a traductor.”

[INF14, 6:7]

“Ella, [nom d'una amiga], pues ella un día me llevó al consejo y me presentó a [nom] y así nos hemos conocido.”

[INF16, 29:10]

“I: Y ¿cómo encontraste este trabajo?

INF16: Porque yo vivía en Sabadell con una señorita que trabaja en un... como en una empresa, en una bolsa de trabajo, y después de llegar a Barcelona, me preguntó: «Ah, ¿quieres hacer de intérprete o mediadora?» Y yo digo: «Sí, claro que sí». Y me ayudó a enviar un currículum a la comarcal [sic], y no me ha dicho nada. Y después de casi un año, me llamó, porque me necesitaban para unas traducciones.”

[INF19, 23:14]

“I: I com va ser, el procés de selecció? Tu buscaves feina i els hi vas enviar el currículum?

INF19: No, un advocat, parlant amb mi em va dir: «Tens bona base de castellà i de català també et defenses, o sigui, si et parlen o així, també et podries defendre» i em va dir: «Vés allà a fer l'entrevista» i al dia següent em van trucar! I em vaig quedar súper sorpresa!”

És interessant que dues de les informants expressen sorpresa en aquest procés d'accés a la feina: la informant 2 comenta, entre rialles, que ella era la única candidata a la feina; mentre que a la informant 19 li va xocar que al dia següent ja la truquessin per començar a treballar. Sigui com sigui, en tots aquests extractes, una tercera persona és la que anima els informants a presentar-se a ofertes de feina relacionades amb la TISP i amb la mediació intercultural, sempre basant-se en el bon domini de les llengües dels informants. Aquesta dada també queda reflectida en l'estudi de Llevot Calvet (2002: 410), que comenta que els seus informants recorden “l'ajuda rebuda (encara que sigui moral) d'algun autòcton que va creure en ells i que els va proposar fer el curs [de mediació] per obtenir una feina millor d'acord amb les seves possibilitats”. Tanmateix, la diferència més notable respecte d'aquest estudi és que Llevot Calvet parla, específicament, de l'ajuda d'algun autòcton, mentre que en la nostra mostra trobem un cas invers: a l'informant 9, nascut a Catalunya, és una professora xinesa qui l'anima a iniciar-se en la feina d'intèrpret als serveis públics per a persones xineses. Aquest exemple és comparable al de la informant 3, “mediadora natural” catalana, i semblen reforçar una de les especificitats de la TISP i mediació intercultural per a xinesos: la

presència important de professionals autòctons.

En tres casos, la feina va ser proposada des de l'entitat mateixa on s'oferia el lloc de treball. Tots tres casos presenten les seves peculiaritats: a la informant 6 li van proposar perquè ja feia un temps que feia de mediadora natural i, des d'una entitat local, li van oferir dedicar-s'hi professionalment (INF6, 38:9); a l'informant 8 el van contactar a través d'una coneguda que el va recomanar i, finalment, a la informant 20 la van contactar mentre estava fent un curs de mediació intercultural:

[INF8, 40:3-4]

I vaig arribar aquí perquè el consell comarcal de [comarca] es va posar en contacte amb mi per veure si estaria disposat a fer aquest tipus de treball.

I: I ells com et van trobar?

INF8: Em van trobar... perquè jo... perquè la noia que treballava allà, una noia xinesa, que es diu [nom], doncs ella deixava la feina, i ens va proposar a mi i a la [nom].

[INF20, 34:8-9]

“Després, mentre estava estudiant, l'ajuntament de [ciutat] em va trucar i em va demanar si m'interessaria anar-hi a treballar i vaig anar a fer-hi una entrevista, perquè necessitaven un mediador intercultural xinès. Tot i així, a mi em sabia greu, perquè tot just estava a meitat de curs. O sigui que els vaig dir que em semblava que acabar el curs era molt important i ja no vam tenir més contacte fins a mitjans setembre del 2005 que vaig acabar el curs - l'havia començat a l'octubre del 2004 i l'havia d'acabar a finals de setembre del 2005, però a mitjans setembre em van trucar i em van preguntar si voldria anar-hi a fer una entrevista i hi vaig anar. Després de fer l'entrevista, tot just sortir-ne, que tot just era de camí a casa -m'havien dit que em trucarien l'endemà, o al cap d'un parell de dies, però tot just era de camí a casa, encara no havia arribat a [nom ciutat on vivia], que em van trucar, i em van dir que si m'interessava, ja podia fer els tràmits per començar a treballar. Al final, vaig parlar amb els responsables del curs, perquè encara faltaven 10 dies i em sabia greu no acabar-lo del tot. Però ells em van dir que no passava res, perquè al capdavant l'objectiu del curs era treballar, i que si ara tenia feina, encara que no hagués acabat el curs, ja estava bé! O sigui que al final vaig deixar el curs, quan encara faltaven més o menys deu dies per acabar-lo, i em vaig posar a treballar a [ciutat].”

A banda d'aquests tres casos, dues informants (INF2, INF10) van deixar de treballar de mediadores durant un temps, però, finalment, hi han tornat a petició de l'entitat que les ha contractat. En tots dos casos es podria considerar que l'experiència i el reconeixement adquirits en les feines anteriors van ser claus per accedir a la nova feina.

Val la pena subratllar que la informant 20 és l'única que va poder accedir a la feina gràcies a la formació i que és l'única que s'havia especialitzat prèviament a l'inici de la seva dedicació professional. En aquest sentit, malgrat que la formació podria (i hauria) de considerar-se una de les vies d'accés a la professió, les dades aportades pels nostres informants contradiuen aquesta assumpció. Amb tot, el fet que algunes entitats, tal com hem vist en l'apartat anterior, organitzin cursos de formació per als seus intèrprets i mediadors compensa, en certa manera, aquesta mancança prèvia.

L'esquema següent (figura 4.2) resumeix les diferents vies d'accés a la feina de la mostra entrevistada:

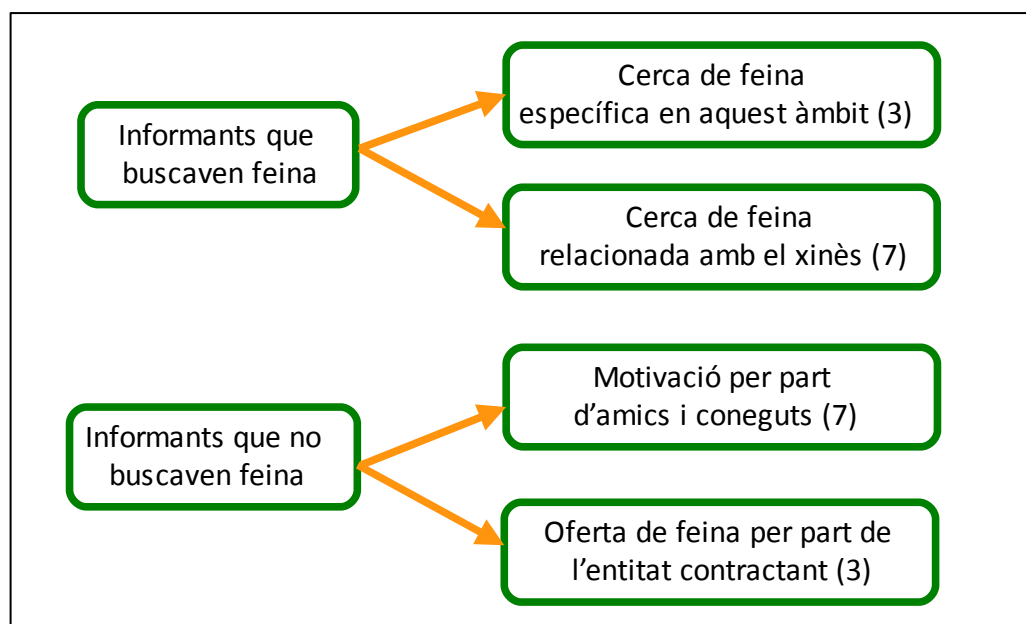


Fig. 4.2 Accés a la feina en TISP o mediació intercultural

Per a la majoria d'informants, l'accés a la feina va ser relativament fàcil i molts d'ells

expliquen que ni tan sols van haver de passar per processos de selecció gaire estrictes. A banda dels tres informants que van ser contactats directament per les entitats que posteriorment els han contractat, tres informants expliquen que van poder accedir a la feina mitjançant el currículum, cinc van fer entrevistes i només una va passar per un procés de selecció amb diferents fases. Aquesta última informant el descriu així:

[INF2, 32:27]

“Pues [el proceso de selección tuvo] una primera fase escrita con la recursos humanos de la empresa, sobre temas... como de preguntas prácticas, como «en caso de...», pero bastante sobre intervención social. Y eso que no tengo ninguna formación, pero, digamos que eran temas de sentido común... y ya está. Aprobé esta etapa, supongo que verían que me expresaba más o menos bien, que tenía lógica y ya está... tampoco no era nada del otro mundo. La segunda entrevista era con nuestro responsable de este proyecto, el que lleva este proyecto desde la empresa, eh... y bueno, me tuve que presentar pero muy brevemente y ya él empezó a entrar en la organización del equipo, cuál era la política, nuestra línea de trabajo... más de presentación, ya. Pero luego, diciéndome que todavía quedaba otra candidata y que ya lo decidiría el responsable... o sea, el director de la empresa. Y me contactaron a las dos semanas para ya una entrevista con el director, tuve que volver a presentarme, a exponer mis motivaciones y al final me dijo que yo, más que nada, no por hablar chino, sino también por el hecho de hablar francés e inglés igual en caso de trabajo con otras comunidades... pues podía ser un plus.”

[INF2, 33:31]

“I: Y... ¿te hicieron prueba de chino?

INF2: No. Y yo la preparé, pero... ¡súper bien! Porque en la primera entrevista me dijeron que una de las próximas entrevistas sería en chino, con la mediadora...”

Aquesta és l'única informant que parla d'una fase escrita en el procés de selecció i de diverses entrevistes fins aconseguir la feina. Per a la resta d'informants l'accés a la feina ha estat relativament més fàcil i cap d'ells explica que hagi hagut de superar alguna prova específica de xinès (en el cas dels no xinesos) o de català o castellà (en el cas dels xinesos).

Un cas especial de la mostra és l'informant 9, que va decidir començar a exercir d'intèrpret *freelance* directament amb els xinesos –a diferència dels altres, que treballen contractats per l'Administració o per a entitats subcontractades per l'Administració, tal com veurem més endavant. En el seu cas concret, accedir a la feina va consistir en fer-se un mercat entre els usuaris xinesos, una tasca que, segons explica, no va ser-li gaire complicada:

[INF9, 41:4-5]

“Llavors jo ho vaig fer i el vaig penjar [l'anunci] a cinc supermercats xinesos crec, llavors, a partir d'aquí, ja em van començar a trucar. De fet, el primer dia, després d'haver penjat els primers cartells, que estava a Fondo a punt de pujar al metro, que havia penjat cartells a quatre súpers o així, ja em va trucar el primer *tío* de Fondo, i ja vaig quedar amb ell; el que passa és que aquell dia era... era perquè li fes... volia buscar feina, i volia que l'ajudés. Però bueno, com a dada, ja el primer dia que penjo cartells... *Bueno*, això dels cartells ho vaig fer només una vegada. Després vaig posar un anunci al diari...[...] Al... 华声报 [*Hua sheng bao*], em sembla, no n'estic segur, perquè també hi ha el 侨声报 [*Qiao sheng bao*], ara no sé quin és. Un de Barcelona que està a la ronda Universitat. Ehm... i després també al diari que reparteixo jo, que em van posar un anunci gratis. I amb aquests, diguéssim, amb set supermercats, per exemple, d'una vegada de penjar cartells, un anunci al diari durant una setmana i un altre anunci al diari durant un mes, potser, no he fet mai res més, i porto un any, més o menys, i jo crec que tinc una mitja d'una interpretació a la setmana. A vegades en tinc tres, últimament en tinc bastantes. *Bueno*, no ho sé, que sense *currar-m'ho* excessivament, em van trucant, perquè a més, el boca a boca, i tal... llavors normalment faig traduccions al metge, la majoria; també a l'advocat, per demanar l'atur... bàsicament, el que més hi ha, és metge.”

L'única informant que expressa, amb cert sentiment de ràbia, haver tingut dificultats per trobar feina en l'àmbit de la mediació intercultural és la informant 15. En el seu cas, aquesta dificultat ha estat a causa d'una prioritització vers les mediadores d'origen xinès:

[INF15, 43:13]

“INF15: El que passa que jo m'hagués encantat continuar i això és una altra cosa... bueno, jo no sé si això ho reflectiràs, perquè també t'ho han comentat, però... [dubta].

I: Em sembla que sé per on vas.

INF15: Volen només nadius. I a mi això em fa molta ràbia! Perquè... precisament, crec que... jo crec que la millor persona seria una persona bilingüe, perquè és la que coneix millor les dues cultures, perquè ho ha viscut de petit.”

[INF15, 43:13]

“INF15: A mi quan m'ho va dir [que només volien nadius], o sigui, per mi, o sigui, la [nom responsable associació], és molt maca i em cau molt bé, i més d'una vegada m'ha trucat per fer substitucions d'estiu, però no volen a ningú tot l'any que sigui d'aquí i això em fa molta ràbia, perquè jo... jo serveixo per fer una substitució d'estiu però no serveixo per...? Entenc també els seu punt de vista, que també volen donar una oportunitat als xinesos, o als àrabs, de tenir una feina millor, que no sigui de... d'hostaleria, i això ho entenc. Però per altra banda, també hi ha gent preparada, eh, aquí. I hi ha xinesos que no estan preparats i es posen a fer de mediadors, eh? Bueno, és una miqueta... hi ha una carència.”

[INF15, 43:15]

“Vaig demanar també a [nom associació] i sempre em diuen el mateix, que volen només nadius. I volien mediadors pel tema clínic! Si estic estudiant medicina, m'he format també amb la Formiga, en un curs d'aquells de mediació...”

Observem, en aquests fragments, la frustració que sent la informant 15, formada en T/I i estudiant de Medicina, per no poder accedir a dues feines de mediació intercultural a causa de la prioritització vers les persones nadiues. En canvi, la informant 5 presenta el cas contrari, ja que explica que en el seu procés es va preferir una persona nascuda aquí per aconseguir un millor apropament a la comunitat xinesa a Catalunya:

[INF5, 37:11]

“De fet, va ser molt bo, perquè aquest noi, el [nom], amb una altra companya, van lluitar molt perquè «Oh, m'agradaria molt que fos algú d'aquí, algun espanyol que parlés xinès, pensem que per treballar amb la comunitat seria molt més positiu... i a més a més, hi ha aquesta noia de la biblioteca, que ja coneix alguns xinesos...» De fet, vaig entrar aquí perquè ells van fer-me

costat, ells van ser els que van dir que «Va, que aquesta noia ho fa molt bé...». I *bueno* va ser així, va ser com estar en el moment oportú, en el lloc oportú.”

El fet que hi hagi dos exemples oposats en la mostra fa que no puguem generalitzar una major preferència vers els professionals d'un origen ètnic concret, sinó que més aviat ens mostren que en ocasions puntuals sí que pot existir algun tipus de discriminació positiva vers uns o altres.

Tal com hem anat veient, per a alguns informants (INF7, INF11, INF12, INF13, INF19) la TISP o mediació intercultural ha estat la primera feina a què han accedit i, per tant, són informants que no tenen experiència prèvia en altres feines. Tot i així, n'hi ha que sí que en tenien i, d'entre aquests, cal destacar-ne cinc que ja havien fet feines relacionades amb la interpretació: els informants 1, 8 i 15 havien treballat d'intèrprets d'enllaç en empreses; la informant 10 en un congrés i la informant 20 en una clínica de medicina tradicional xinesa. En aquest últim cas, es podria establir un clar paral·lelisme entre les tasques que feia la informant 20 en la clínica de medicina tradicional i la interpretació en l'àmbit sanitari:

[INF20, 34:5-6]

“I al final em van oferir una feina a Tarragona, em van preguntar si m'interessaria anar a Tarragona, que havien obert una clínica de medicina xinesa i necessitaven una traductora, perquè els metges eren xinesos. Vaig anar-hi a mirar-m'ho i em va semblar que no estava malament i m'hi vaig quedar a treballar-hi. [...] Després de treballar-hi uns quants anys, sentia que no m'agradava aquell ambient, i me'n vaig anar a *Gerona*.”

Pel que fa a les expectatives dels informants abans de començar la feina, les respostes de les informants 3 i 5 reflecteixen el desconeixement general que hi ha al voltant de les figures dels mediadors interculturals, perquè totes dues coincideixen en afirmar que no sabien quin tipus de feina es trobarien: la informant 3 indica que “no sabia ben bé què era això de la mediació” (INF3, 35:13) i la informant 5 comenta que “no sabia molt bé on em ficava” (INF5, 37:19).

La informant 7 expressa que s'imaginava una feina “més fàcil”, en la qual amb el domini

de les llengües de treball ja en tindria prou. Tanmateix, la pràctica li ha fet veure les complexitats de la comunicació mediada:

[INF7, 39:12]

“Me lo imaginaba muy sencillo, que tenías que ir, traducir, y ya está; porque como que ya dominas los dos idiomas, que sólo tenías que ir, traducir la información y ya está. Pero luego, poco a poco, fui entendiendo que no era tan sencillo, ¿no?”

En canvi, per a l'informant 9 va ser a l'inrevés: mentre que ell pensava que seria una feina més difícil, en començar a dedicar-s'hi va veure que se n'anava sortint prou bé.

[INF9, 41:7]

“I: I quan ho vas començar a fer, vas veure que era la idea que en tenies? Era com t'ho imaginaves? O t'has trobat amb sorpreses, coses inesperades?”

INF9: No, és com m'imaginava. O sigui, m'imaginava que em costaria més fer les traduccions, però després vaig veure que, bueno, que una vegada que aprens el vocabulari...”

Observem, doncs, diferents percepcions de la feina segons els informants. Unes percepcions que completarem, més endavant, quan parlem de les dificultats que els informants troben en la pràctica laboral.

4.4 Condicions laborals

Si ens fixem en les condicions laborals dels subjectes entrevistats, trobem tres perfils diferents en funció del tipus de dedicació: a temps complet, a temps parcial i esporàdicament. Una de les diferències entre uns i altres és que els informants que treballen en la TISP o mediació intercultural a temps complet o parcial tenen un horari relativament estable, mentre que els que s'hi dediquen esporàdicament, treballen sota demanda de les borses on estan inscrits i el seu volum de feina depèn de les sol·licituds rebudes.

Set informants de la mostra treballen a temps complet en la TISP o mediació intercultural. D'aquests, només n'hi ha un (INF18) que depèn de les demandes de serveis

rebudes per l'empresa on treballa, però ell considera que és una feina a temps complet perquè pot treballar-hi regularment:

[INF18, 31:15]

I: Vale... Y... entonces, ¿trabajas a tiempo completo o parcial?

INF18: No... bueno, es a tiempo completo. Si yo quiero, voy; si no, no voy. Claro, si no voy, no cobro.

I: Y ¿te llaman regularmente?

INF18: Sí.

I: ¿Cuántos servicios puedes hacer, en una semana?

INF18: Pues... depende. Hay veces que en un día no hago ninguno, o en un día hago tres, o cuatro, depende.”

Aquest és l'únic informant que podria situar-se en dos perfils: d'una banda, es podria considerar que té una dedicació esporàdica, perquè només treballa quan el truquen; però de l'altra, el truquen tan sovint que ell considera que és una feina a temps complet, perquè de fet és la seva única ocupació. Basant-nos en el criteri del volum de feina i en l'experiència que el treball continuat li aporta, hem decidit situar-lo en el grup dels informants que treballen a temps complet, tot i que la seva situació contractual no es correspongui amb un horari fix.

Les cinc informants que treballen a temps parcial tenen un horari estable, tot i que les hores que s'hi dediquen varien entre elles: la informant 6 fa deu hores a la setmana, la informant 11 en fa catorze i la informant 10 en fa vint, per posar tres exemples. Cal destacar que en dos casos (INF6 i INF10) es va passar d'una dedicació a temps complet a una dedicació a temps parcial. En el cas de la informant 10, aquest canvi va ser voluntari: ja havia treballat a temps complet en la seva primera feina vinculada a la mediació intercultural i explica que va poder escollir el tipus de jornada laboral en el seu retorn a la feina de mediatra:

[INF10, 23:40]

“Entonces... me planteaban si quería trabajar a tiempo completo o si quería hacer otro tipo de

horario. Y me planteé que quería hacer una media jornada, pero condensada en tres días. Y bueno, fue así, lo planteé, se me dijo que sí, y desde entonces trabajo tres días a la semana: martes, miércoles y jueves, con flexibilidad, ya has visto que tengo que venir hay días que por la tarde, esto era el pacto, luego ya lo recuperas, bueno... lo recuperas... eso ya... depende del tiempo.”

En canvi, la informant 17 va passar d'un contracte a mitja jornada a una dedicació esporàdica, sota demanda. Incloent-la a ella, vuit informants de la mostra només treballen esporàdicament en la TISP o mediació intercultural, quan els avisen de les borses on col·laboren. La majoria comenten que la seva dedicació és molt puntual i n'hi ha que fins i tot poden comptar el nombre d'intervencions que han fet: “set o vuit” (INF8, 40:9), “poco más de diez veces” en un any i mig de col·laboració amb la borsa d'intèrprets (INF14, 6:10), “¿quince veces?, sí, como máximo” (INF16, 29:13). L'informant 9 comenta que després d'un any i mig ha aconseguit una mitjana d'una interpretació a la setmana i, en canvi, l'informant 12 parla de potser “una parell al mes”, la qual cosa posa de manifest inestabilitat i desigualtat en la demanda. Tanmateix, tots dos coincideixen que hi ha èpoques de més feina, igual que la informant 13:

[INF12, 4:50]

“I: [...] has hagut de fer moltes intervencions? Et truquen molt sovint?”

INF12: Sí, sí, sí. Sobretot al juny...

I: Per exemple, quantes serien, al màxim, en una setmana, d'interpretacions?

INF12: Bueno, tant no. Poder un parell al mes. Sí, un parell al mes. I si és final o principi de curs, *poder* més. Però em sembla que això ara ha canviat.”

[INF13, 26:17]

“I: Llavors, més o menys... m'has dit que et truquen... que fas col·laboracions puntuals, cada quan et truquen?”

INF13: Doncs depèn de la temporada, també. Al principi i a finals de curs hi ha més demandes a col·legi, hi ha temporades que demanen molt, i hi ha temporades que no en demanen.”

Davant d'aquesta poca demanda, la informant 16 es queixa de la inestabilitat d'aquest tipus de feina i de la impossibilitat de viure només d'això. A més a més, a aquestes queixes hi afegeix els pagaments a 90 dies, tan freqüents en l'àmbit de l'Administració pública, que són un altre factor que suma inconvenients a la col·laboració en borses d'interpretació:

[INF16, 29:2]

“Es que yo, por ejemplo, este medio año, estos seis meses, cuando estuve en China, me llegaban trabajos de vez en cuando, por ejemplo, una vez al mes. Y me pagan después de tres meses. ¿Y con qué vivo?”

Un cas diferent dels anteriors és el de la informant 17 que, tal com comentàvem, va decidir passar d'una jornada a temps parcial a un tipus de dedicació esporàdica. La diferència més important respecte de la resta d'informants és que la informant 17 és ella mateixa qui decideix quants serveis vol fer cada mes, en funció de la seva disponibilitat:

[INF17, 30:18]

“I: Y, ahora, ¿cuántos servicios haces, más o menos, al mes o a la semana?”

INF17: ¿Al mes...? Es que estoy como contratada aquí [a la universitat] y estoy... Bueno, es que mi objetivo, el objetivo de mi estancia en España, es el estudio, entonces hay una prioridad. Entonces, con la empresa yo les digo «Este mes ya llevo...»; hasta ahora, este mes creo que ya llevo siete-ocho casos, y ya no quiero más. Porque... bueno, te comen mucho tiempo. Entre el viaje y todo... entonces, ya no hago más. Dentro de diez, al mes.”

Una altra diferència respecte dels casos anteriors és una major demanda des de l'àmbit on ella treballa. Així, mentre que la informant 17 limita el nombre de serveis a deu al mes, la resta d'informants que treballen esporàdicament tenen una freqüència de dedicació molt més baixa –segons els informants 9 i 12, entre dos i quatre serveis al mes. Una possible explicació a aquest fet rau en la diferent naturalesa de les entitats contractants: mentre que la informant 17 col·labora amb una associació de mediació intercultural de Barcelona, la resta d'informants que parlen d'una dedicació puntual col·laboren amb consells comarcals

(INF8, INF12, INF13, INF14, INF16) o directament amb proveïdors (INF15) o usuaris (INF9). Una altra possible explicació és que les entitats comptin amb un volum diferent de professionals per al xinès en les seves borses i, en aquest sentit, imaginem que l'associació on treballa la informant 7 té menys mediadors de xinès i, per tant, poden concentrar molt més la demanda en aquests. Finalment, també és possible que les entitats contractants rebin un volum de demanda molt diferent, condicionada per factors tan diversos com els àmbits de treball (social, educatiu o sanitari) o el pressupost públic per subvencionar-les (retallat, recentment, a causa de la crisi).

Sigui com sigui, la baixa demanda en l'àmbit de la TISP i de la mediació intercultural fa que molts informants tinguin altres ocupacions per compensar-ho. De fet, no només els informants que tenen una dedicació puntual o parcial compaginen la TISP o mediació amb altres ocupacions, sinó que alguns dels informants que hi treballen a temps complet també parlen d'altres feines. En total, onze informants tenen altre feines.

D'aquests, set tenen una altra font d'ingressos en l'àmbit de l'ensenyament: cinc parlen de l'ensenyament de xinès (INF3, INF8, INF11, INF13, INF14), ja sigui a nivell universitari, en acadèmies, associacions o en classes particulars; la informant 15 explica que combina l'ensenyament d'anglès i de xinès en una acadèmia; i la informant 5 col·labora amb la Universitat Oberta de Catalunya com a consultora i tutora en una assignatura. La informant 5 explica la seva motivació per aquesta segona ocupació, malgrat ja treballar a temps complet com a mediatra:

[INF5, 33:35]

“Perquè bueno, no sé, m'agrada... per no només fer una cosa. I a més, m'agrada, perquè està relacionat amb Xina, amb els estudis, i *bueno*, també és una manera de dir: «ostres, he de llegir coses!» Perquè a la vegada que els alumnes estan preparant una pràctica, tu també has d'estar allà llegint i investigant, vull dir que està bé.”

Tal com veiem en les seves paraules, es tracta d'una motivació molt lligada al propi desenvolupament personal a través de la lectura i de la investigació. La informant 10 també compagina la feina a temps parcial amb col·laboracions puntuals amb entitats públiques:

[INF10, 23:37]

“Y, después, ya te digo, mientras hacía esto, seguía con colaboraciones con la Secretaria de Inmigración, puntuales, o con la Formiga, también colaborando con la Formiga como formadora para profesores o como formadora también de cara a las familias chinas, para que conozcan el sistema educativo catalán.”

La informant 16, al seu torn, parla de la seva col·laboració amb una acadèmia d'idiomes, tot i que no tant en la didàctica de xinès, sinó més aviat ajudant a establir vincles entre aquesta acadèmia i escoles xineses, per tal que alumnes xinesos puguin venir a Espanya a fer cursos d'estiu (INF16, 29:6).

Finalment, dues informants combinen la TISP o mediació intercultural amb l'ajuda que presten a negocis familiars, la informant 6 en l'àmbit de l'hostaleria (en un bar-restaurant) i la informant 19 en una botiga. Aquestes dues informants, totes dues filles d'immigrants, reflecteixen el model de família-empresa tal com es recull a Beltrán Antolín (2007, 2010).

D'altra banda, les informants 3 i 11, malgrat tenir contractes a temps complet i parcial respectivament en l'àmbit de la mediació intercultural, col·laboren sempre que poden amb les borses d'interpretació de dos consells comarcals. Per a elles, aquesta dedicació puntual esdevé un complement a la seva dedicació principal com mediadores.

També hi ha set informants que compaginen la TISP o la mediació intercultural amb els estudis. D'aquests set, quatre són estudiants de grau, una és estudiant de màster i dues són doctorandes. La taula següent resumeix la informació relacionada amb les segones ocupacions dels informants:

Taula 4.6 Ocupació dels informants

Tipus de dedicació	Altres feines	Estudis	Segona ocupació + estudis
Temps complet (7)	2	1	--
Temps parcial (5)	4	1	1
Dedicació esporàdica (8)	6	5	3

La taula reflecteix l'alta ocupació dels informants de la mostra, ja que la majoria d'informants compaginen la TISP i la mediació intercultural amb altres feines o amb els estudis i, en alguns casos, fins i tot amb ambdues activitats. Parlem d'un perfil pluriocupat, en alguns casos per necessitat, perquè la feina de la TISP no genera prou ingressos, en d'altres casos per motius clarament vocacionals.

Si comparem les dades obtingudes respecte la dedicació amb les entitats contractants dels informants, observem que la major part d'intèrprets que treballen sota demanda ho fan mitjançant la col·laboració amb consells comarcals, mentre que la majoria dels que tenen contractes de jornada completa treballen per a ajuntaments, ja sigui mitjançant contractació directa o subcontractació a través d'una empresa de serveis. La taula 4.7 resumeix aquesta informació.

Taula 4.7 Tipus de dedicació segons entitat contractant

Entitat contractant	Núm. informants	Tipus de dedicació	Núm. informants
Ajuntaments	7	Temps complet	5
		Temps parcial	2
Consells comarcals	5	Dedicació esporàdica	5
Associacions i fundacions	3	Temps complet	1
		Temps parcial	1
		Dedicació esporàdica	1*
Empresa privada	2	Temps complet	1
		Temps parcial	1
<i>Freelance</i>	2	Dedicació esporàdica	2
Hospital	1	Temps parcial	1

*Mediadora que va passar de contracte a temps parcial a dedicació esporàdica per decisió pròpia.

Segons les dades de la taula, sembla que la major estabilitat pel que fa a contractació i jornada laboral és als ajuntaments, on tots els mediadors tenen contracte i la majoria el tenen a temps complet. Les empreses privades, com a mínim segons la informació aportada pels entrevistats, també ofereixen certa estabilitat, ja sigui a temps complet o parcial. En

aquesta mateixa línia podríem situar les associacions i fundacions, ja que en la mostra, l'única informant que té dedicació esporàdica amb aquest tipus d'entitats va decidir canviar ella mateixa el tipus de vinculació laboral amb l'entitat. En canvi, els informants que col·laboren amb consells comarcals o que s'hi dediquen per compte propi com a *freelance* són els que tenen una major inestabilitat quant a volum de feina i, per tant, quant a retribució.

Cal matisar, però, aquesta informació, amb algunes observacions aportades pels informants en les entrevistes. Pel que fa a la durada dels contractes, la informant 1 comenta que té un contracte "a determinació de la demanda del mercat", és a dir: temporal, que es va renovant segons la demanda. La informant 2 té un contracte que es prorroga cada tres mesos, segons la renovació del projecte del qual depèn. A la informant 11 també li renovent el contracte cada tres mesos, mentre que a la informant 4 li renovent anualment. Per tant, malgrat que els informants contractats (o subcontractats) per ajuntaments tinguin una relativa estabilitat en la jornada laboral, podem afirmar que la gran majoria d'informants, tant si tenen contracte com si no, es troben en una situació de certa inestabilitat a llarg termini. Aquesta incertesa inevitablement es reflecteix en les seves respostes:

[INF2, 33:68-69]

"INF2: Sí, nos contrata una empresa privada, que va por... es un proyecto... este equipo sale por un proyecto, bueno, de un concurso, va por subvenciones.

I: O sea que también dependéis de la renovación del proyecto para...

INF2: Sí. Y también que las condiciones no son de las mejores. Vamos renovando prórrogas de tres meses, sí, es bastante precario."

[INF11, 24:63]

[M'explica que fa poc ha començat una altra medidora xinesa]

"I: Ah, vale... I com és que no t'han contractat a tu més hores?

INF11: Perquè ja amb prou feines em van contractar, a mi, de crear, o sigui de contractar una persona nova. És que no és tan fàcil com contractar una persona com a auxiliar administrativa, que és «no res! Contractem una persona i ja està». No, estan totes les places comptades. I amb

prou feines van lluitar i van aconseguir que em quedés els matins que vaig fer abans amb la Caixa, també. I són aquests dos matins, vale? I les altres noies no estan pas contractades per l'hospital, no! Són de l'ICS [Institut Català de la Salut], saps? Per això, per això. I ara m'han renovat el contracte perquè són... trimestrals, saps? Sí, sí, trimestrals. I me l'acaben de renovar ara fa dos dies.”

En un cas, aquesta precarietat fa referència directa a la retribució, quan l'informant 18 explica que no rep cap compensació pels desplaçaments efectuats per la feina:

[INF18, 31:18]

I: Y luego... ¿supongo que el tiempo de desplazamiento también te lo pagan?

INF18: [Indica que no con amb el cap]

I: No... ¿Sólo te pagan el servicio?

INF18: Sí, por eso el sistema funciona muy mal, porque claro, la empresa cobra, y ¡cobra bien!, porque la Generalitat lo paga bien. Pero con nosotros es un *lingoneo* total.

Els informants 11, 12 i 16 comenten, a més a més, que hi ha molt poques oportunitats de treballar a jornada completa en l'àmbit de la TISP i la mediació intercultural, un altre argument que es podria afegir a la precarietat que caracteritza aquestes feines. Com a conseqüència, és difícil veure la TISP o la mediació intercultural com una feina de futur i, per exemple, la informant 6 explica que té pensat deixar la seva feina de mediatra per dedicar-se per complet al negoci familiar (un bar-restaurant), la informant 11 no descarta altres feina que no estiguin relacionades amb la mediació [INF11, 24:33] i la informant 16 comenta que té una oferta de feina en un país de l'Amèrica Llatina [INF16, 29:1]. En canvi, la informant 15, malgrat les dificultats que ha tingut per trobar feina de manera molt intermitent en l'àmbit de la mediació intercultural –recordem que la van rebutjar en dues ofertes perquè només volien persones nadiues–, explica que una de les seves motivacions per exercir de metge en acabar Medicina, la segona carrera que estudia, és poder treballar d'alguna manera en l'àmbit de la mediació intercultural:

[INF15, 43:22]

“En el futur... ser metge, però segur que em poso amb algun tema així de xinès, perquè m'encanta la mediació, m'agrada molt, realment sí. Jo em sento molt feliç, en l'àmbit social. La traducció a nivell d'empreses, no m'agrada gens, però he conegut això de la mediació i em va agradar moltíssim, la veritat.”

Finalment, la informant 11 és l'única que formula dubtes al voltant del futur de la TISP com a professió a llarg termini, pel fet que, amb el temps, les persones immigrades aniran aprenent la llengua del país receptor (català i/o castellà) i potser ja no seran tant necessàries la traducció i la interpretació; de manera que situa les necessitats més en l'àmbit de la mediació intercultural:

[INF11, 24:115]

“Sí, no, això de la mediació està bé. Sembla que sigui un camp bastant nou, però sembla que pugui haver-hi bastanta continuïtat, i que és bastant important, sí sí. Tot i que jo, a vegades, penso: Ara, perquè hi ha més... És que a Espanya, tota la immigració ha començat ara, i tota la immigració predominant és les persones de primera generació. Quan hagin pujat les de la segona generació, i les nenes i els nens petits... i tal, potser... ho veig... potser ja no hi haurà tanta demanda social. No pel tema d'interpretació, diguem-ne. Si hi hagués algun tipus de necessitat social seria més de mediació en l'àmbit familiar, no tant problemes lingüístics, si no... jo ho veig...”

Tot això fa que l'accés relativament fàcil a la TISP o a la mediació intercultural per part de la majoria d'informants contrasti amb la precarietat de la feina i amb les poques perspectives de futur, tant per a aquells que s'hi dediquen a temps complet o parcial (contractes temporals i inestabilitat a llarg termini), com pels que s'hi dediquen esporàdicament (baixa demanda i dificultats per viure només d'aquest tipus de col·laboracions puntuals).

Sobre aquesta mateixa qüestió, Llevot Calvet (2002: 463) comenta que, en la seva mostra, “la majoria dels mediadors entrevistats estan en una situació molt inestable quant a contractació, jornada laboral i salari”, una observació que a l'estudi de MIRAS (Gil Bardají et

al, 2011: 41) es fa palesa en parlar de la proporció d'informants amb dedicació només esporàdica (49% de la mostra), més elevada que la nostra pròpia mostra (40%). A l'informe de Linguamón (2010: 57) també es tracta aquest tema quan s'esmenten els reptes o obstacles que la comunicació mediada als serveis públics ha d'encarar i, concretament, es diu que "[u]na altra dificultat, doncs, és de caire econòmic, ja que la majoria de professionals no tenen una relació contractual estable, són col·laboradors o bé depenen de subvencions".

Pel que fa a la pluriocupació dels intèrprets i mediadors interculturals als serveis públics, Llevot Calvet (2002: 471) parla de la "superposició de tasques [que] a tots els produeix molt estrès i esgotament, però en el fons es veuen obligats pel tema econòmic, ja que els és difícil viure només d'un sol contracte com a mediadors"; una dada que queda corroborada en la nostra mostra, en què un 60% dels informants (vegeu taula 4.6, més amunt) afirma compaginar la TISP o la mediació intercultural amb altres feines. L'estudi de MIRAS (Gil-Bardají *et al*, 2001: 41) també confirma aquesta dada, on només el 37,3% de la mostra es dedicava exclusivament a la TISP o a la mediació intercultural.

Cal fer notar, doncs, que malgrat haver realitzat la recollida de dades en moments diferents i centrar-nos només en el col·lectiu de professionals que treballen amb el xinès, les condicions difícils de la feina eren encara una realitat en el moment de la nostra recollida de dades.⁷³

4.5 Àmbits de treball

En el capítol 2 hem parlat dels àmbits generals que abraça la interpretació als serveis públics i la mediació intercultural: sanitat, educació, serveis socials, justícia i policia. Dintre d'aquests àmbits, encara es podrien fer subdivisions i, per exemple, es podria considerar que els serveis d'habitatge o d'ocupació són diferents tipus de serveis socials; o que l'àmbit educatiu inclou tant centres d'educació primària i instituts de secundària com centres d'educació especial. Per parlar dels àmbits, pot ser interessant relacionar-los amb les entitats per a les quals treballen els informants, tal com mostra la taula 4.8, a continuació.

⁷³ Posteriorment, a causa de la crisi econòmica, hem sabut que per a alguns informants les condicions de feina s'han fet encara més dures. Per exemple, la informant 3, contractada a jornada completa en el moment de l'entrevista, va passar a fer mitja jornada uns mesos més tard, mentre que la informant 7 ha deixat, al 2012, la vinculació amb l'associació en què treballava.

Taula 4.8 Àmbit de treball segons l'entitat contractant

Entitat contractant	Núm. informants	Tipus de dedicació	Núm. informants
Ajuntaments	7	Serveis socials	7
		Educació	7
		Sanitat	2
		Polícia i guàrdia urbana	1
Consells comarcals	7*	Serveis socials	4
		Educació	6
		Sanitat	4
		Polícia (mossos)	1
Associacions i fundacions	3	Serveis socials	1
		Educació	2
		Sanitat	2
Empresa privada	2	Justícia	2
		Polícia (mossos)	1
<i>Freelance</i>	2	Serveis socials	1
		Educació	1
		Sanitat	1
Hospital	1	Sanitat	1

* Incloem en aquests set informants les dues mediadores que tenen un contracte amb altres entitats que combinen ocasionalment amb la col·laboració amb consells comarcals.

La taula anterior, a banda de classificar els àmbits d'actuació dels informants segons l'entitat contractant, mostra també que només en un cas una informant ha estat directament contractada pel servei on treballa: és el cas de la informant 11, contractada pel mateix hospital on fa de medidora. En la resta de casos, la contractació es fa a través d'una entitat intermediària i, fins i tot en el cas de les mediadores contractades per ajuntaments, observem que els àmbits d'actuació en cap cas es limiten als àmbits que s'atribuirien a l'ajuntament com a entitat (p. ex., habitatge, convivència, padró municipal, etc.).

La informant 20, contractada per un ajuntament, és la que treballa en més àmbits: a banda de serveis socials i d'educació, un dia a la setmana és al departament de ginecologia

de l'hospital de la ciutat on treballa i, puntualment, col·labora també amb la policia i la guàrdia urbana.

[INF20, 34:32-33]

“Després, a vegades em criden de l'ajuntament, de la policia local, la guàrdia urbana, de sanitat, perquè investiguen conjuntament les fàbriques clandestines o algunes cases on hi viuen massa persones. [...] Sí, sí, és un camp de treball molt ampli! Hi entra tot el que estigui relacionat amb els serveis que presta l'ajuntament.”

El més habitual, però, és que els informants es moguin entre dos i tres àmbits i que aquests siguin la sanitat, l'educació i els serveis socials. De fet, des del punt de vista acadèmic, aquests tres àmbits s'agrupen a vegades en un de sol i es parla en conjunt de l'àmbit “socio sanitari”.⁷⁴ Ajuntaments, consells comarcals, associacions i fundacions coincideixen en oferir intèrprets i mediadors per a aquests àmbits, als quals també accedeixen els intèrprets *freelance*. D'altra banda, no és casual que els dos intèrprets que treballen en l'àmbit jurídic estiguin contractats per una empresa privada, perquè tal com hem vist al capítol 2, la interpretació en la justícia i en la policia i mossos d'esquadra s'assigna des de ja fa uns quants anys a empreses privades a partir d'un concurs públic.

De les mediadores contractades per ajuntaments, dues hi estan contractades específicament per treballar en l'àmbit educatiu (INF3, INF10), tot i que després, a la pràctica, acaben cobrint també l'àmbit social si hi ha necessitat. De fet, la línia divisòria entre els àmbits és a vegades difícil de traçar, perquè un cas en l'àmbit educatiu pot derivar als serveis socials, tal com expliquen les informants 3 i 4:

[INF3, 35:68]

“Ah, i llavors també tinc... també hi ha maltractes, llavors he fet mediació, a part de l'escola, també dones, com que són xinesos... encara que jo sigui d'escola, també per a serveis socials, com que també hi tinc relació, també sembla que sigui... Doncs, clar, també hi ha aquesta

⁷⁴ Aquest és el nom adoptat, per exemple, en el I Curs d'especialització en interpretació al serveis públics a Catalunya. URL: <http://pagines.uab.cat/formacio_isp_catalunya/content/m%C3%B2dul-3> [Última consulta: 23 de gener de 2012]

coordinació, també hi ha fer el seguiment d'aquesta mare, que s'ha separat del seu marit, per agressió, i té fills... i llavors anar fent el seguiment, i padrons, i papers, i els nens, i entrevistes amb assistents, amb l'advocada, tot això. Anar fent aquests seguiments, i anar intentant ajudar...”

[INF4, 36:33]

“[D]e las escuelas pues algunos casos los derivamos en los servicios sociales y trabajamos con los servicios sociales...”

Cal destacar que aquesta mobilitat entre àmbits és possible pel fet de ser mediadores d'ajuntaments, amb certa flexibilitat per continuar amb els casos sempre que siguin dintre dels serveis que ofereix l'ajuntament. Per això, a banda de dues mediadores (INF6 i INF20), que cada setmana dediquen unes hores a l'àmbit sanitari, la resta de mediadores contractades per ajuntaments hi poden col·laborar puntualment, sobretot en casos derivats des de serveis socials, tal com explica la informant 2:

[INF2, 33:72]

“Ámbito sanitario, la verdad es que en [nom zona] se está organizando cada vez mejor: hay mediadoras, en el CAP de [nom zona] y también en otros CAPs, en el [nom hospital], en bastantes centros sanitarios; pero claro, no en todos. Entonces sí que nos ha pasado alguna vez hacer algún acompañamiento por un trabajo de caso que estamos llevando.”

En el cas de la informant 3, pel fet d'estar contractada sobretot per al pla d'entorn educatiu, col·laborar amb altres àmbits li genera una certa contradicció, perquè tot i pensar que són tasques que potser no li pertoquen, creu que en el fons tot forma part de la mediació, que sí que és la seva feina:

[INF3, 35:40]

“Que a part d'educació també eixampla, també els acompanyo, no a tothom, perquè no puc, però a depèn de qui, a l'hospital, al CAP... a fer-se les vacunes, tot això, quan veig que no... a les ajudes, a tramitar carnets de família nombrosa, a anar als jutjats a demanar el llibre de família

que se'l van descuidar... tot el que sigui gestió d'algunes coses, també els acompanyo. No és la meva feina, però considero que és això, no? Que forma part de la... d'aquesta... mediació. No ho sé.”

Pel que fa als intèrprets que col·laboren amb consells comarcals, la majoria ho han fet en l'àmbit educatiu (6), tot i que n'hi ha que també han intervingut en casos de serveis socials (4) i de sanitat (4). Cal puntualitzar que, en el moment de la recollida de dades, feia relativament poc que el Departament d'Ensenyament havia canviat els convenis per als serveis d'interpretació a les escoles, que fins a finals de 2009 feien els intèrprets de les borses dels consells comarcals i que, a partir del 2010, va recaure en quatre associacions i en una empresa privada d'interpretació telefònica. No obstant això, la interpretació en l'àmbit educatiu encara era el camp on tenien una experiència més àmplia bona part dels informants de la mostra i, de fet, encara s'inclou com a servei en els tríptics informatius dels consells comarcals.⁷⁵ Per exemple, la informant 11, que compagina la feina de mediatra en un hospital amb les col·laboracions puntuals amb el consell comarcal, ho explica així:

[INF11, 24:25]

“I jo els hi vaig enviar el currículum, així, tan *panxa* [somriu àmpliament] i... em van contactar a vegades, per fer serveis de traducció aquí a [comarca]. A escoles, a serveis municipals, a serveis socials... no? Principalment a escoles... i a serveis socials. I ja està, sí, sí.”

Tot i que, segons la informació que apareix a les seves pàgines web, els consells comarcals ofereixen traducció i interpretació a un ampli ventall de serveis municipals (sanitat, educació, serveis socials, joventut, padró municipal, habitatge o esports, entre d'altres), els informants parlen, sobretot, dels tres primers àmbits: sanitat, educació i serveis socials. Fins i tot, en el cas de l'informant 14, detectem un cert desconeixement pel que fa als serveis que ofereix el consell comarcal amb el qual col·labora, que indica que “allí sólo hay

⁷⁵ En la mostra hem detectat la col·laboració amb les borses de traducció dels consells comarcals del Vallès Occidental (URL: <http://www.ccvoc.org/ccvoc2/recursos/recursos/diptic_2009unificat.pdf>), d'Osona (URL: <<http://www.ccosona.net/admin/uploads/htmlarea/servei%20traduccio.pdf>>), del Maresme (URL: <<http://www.ccmaresme.cat/document.php?id=3094>>) i de la Selva (URL: <<http://www.selva.cat/benestar/ciutadania/borsa.php>>) [Última consulta: 24 de gener de 2012]

escuelas” (INF14, 6:19).

En canvi, la informant 16, de seguida recorda la gran diversitat de contextos on ha treballat a través del consell comarcal: “En escuelas, en centros sociales, en... en hospitales, también. Y... ¿qué más? A veces también en casa de un chico, en la casa de los padres...” (INF16, 29:12).

La informant 13, al seu torn, expressa la seva consciència de la interdisciplinarietat inherent en cada àmbit i, per exemple, en preguntar-li si ha treballat en l'àmbit jurídic, contesta que “Jurídic, jurídic als jutjats, no. Però a vegades, als treballadors socials hi ha temes que són més jurídics” (INF13, 26:24). En aquest sentit, malgrat que els intèrprets de borses de consells comarcals no tenen tantes oportunitats de fer un seguiment dels casos en què intervenen, sí que és necessària la flexibilitat d'adaptació temàtica de què parlàvem en el cas de les mediadores d'ajuntaments.

Quatre informants es dediquen només a un sol àmbit: la informant 1 a l'àmbit sanitari, la informant 19 a l'àmbit jurídic i els informants 7 i 14 a l'àmbit educatiu. D'aquests, les informants 1 i 7 pertanyen a associacions, la qual cosa podria indicar una tendència a l'especialització d'aquest perfil d'entitats.

D'altra banda, la baixa proporció d'informants que treballen en un àmbit únic sembla indicar que la demanda actual s'enfoca més a uns professionals polifacètics capaços d'adaptar-se a la feina en diferents contextos. Per exemple, en preguntar a l'informant 8 en quin àmbit se sent més còmode, comenta que això sobretot depèn del tipus de cas i de la preparació prèvia que pugui fer, i no tant de l'àmbit concret:

[INF8, 40:15]

“Home, si són situacions... eh... per exemple, si és una situació en el sanitari en el que ells m'avisen del que es tracta, em puc sentir molt còmode. Si no m'avisen de què es tracta, puc tenir algun problema. Perquè a vegades, clar, noms específics de malalties, de medicaments, a vegades has de preparar-t'ho. Per altra banda hi ha l'escola: matriculació de nens... això, no hi tinc cap problema. I, temes de serveis socials, depèn del tema també és molt còmode, i d'altres potser no tant, però quan es parla d'empadronament, de permís de residència i tot això, doncs mira, com que ja ho tens una mica estudiat, no hi ha cap problema.”

D'entre els setze informants que han treballat en més d'un àmbit, n'hi ha nou que expressen algun tipus de preferència per algun àmbit. Concretament, l'àmbit educatiu és el que més agrada (set informants), seguit de la sanitat (3 informants) i serveis socials (dos informants). La informant 4 expressa la seva preferència per la feina en escoles i instituts en dues ocasions al llarg de l'entrevista i hi aporta dos motius diferents: en primer lloc, la "passió per estar amb els nens" (INF2, 36:10) i, en segon lloc, l'oportunitat de fer mediació de conflictes en l'entorn escolar (INF2, 36:49).

De fet, en el cas de les mediadores contractades per ajuntaments, l'àmbit educatiu sembla que permeti anar més enllà de les tasques d'interpretació i, com veiem en la informant 2, desenvolupar funcions més relacionades amb la mediació creativa i rehabilitadora. En aquest sentit, la informant 6 també expressa que li agrada molt "col·laborar i participar en l'àmbit educatiu", la qual cosa fa pensar que la seva funció aquí és més àmplia que la interpretació estricta.

Pel que fa als llocs on treballen físicament els intèrprets i mediadors cal destacar que només una informant afirma treballar sempre al mateix lloc: la informant 11 quan fa de mediatra a l'hospital que la contracta. La informant 1 treballa en quatre centres de salut diferents (sempre els mateixos) i, en la resta d'informants, observem una gran diversitat de llocs on els intèrprets i mediadors interculturals ofereixen els seus serveis. Els col·laboradors de borses d'interpretació de consells comarcals i d'empreses privades són els que tenen més mobilitat, ja que solen cobrir territoris més extensos. Per exemple, l'informant 18 explica que es desplaça per interpretar en judicis allà on faci falta: "Gerona, Lleida... todo Catalunya". En canvi, les mediadores contractades pels ajuntaments, tot i haver-se de desplaçar a escoles i a d'altres serveis de la ciutat, tenen un territori d'actuació més limitat i poden arribar a tenir un grau de familiarització més alt amb els serveis públics en els quals intervenen. D'altra banda, aquestes mediadores també solen tenir un despatx on poder organitzar-se la feina i fins i tot fer assessoraments puntuals als usuaris xinesos que ho sol·licitin. Les informants 4 i 10 ho expliquen així:

[INF4, 36:25]

“Los días que no tengo que salir a la primera hora de la mañana, lo primero que hago cuando llego es consulto los correos y me coordino con las demandas que me han llegado, con los profesores, o con el EAP o ELIC [...]”

[INF10, 23:52]

“Luego, otro tipo de asesoramiento que también se hace es... asesoramiento a nivel de despacho, ¿no? Yo, aquí, mucho tiempo en el despacho sentada, la verdad es que no paso, porque me paso casi todo el día correteando por escuelas, o ahora como te he dicho en esto del asesoramiento jurídico, o con los compañeros haciendo algún domicilio por tema de absentismo o cuando estoy aquí.”

La informant 7 també explica que treballa vuit hores a la setmana a l'associació que la contracta i que passa la resta d'hores en escoles i instituts, fent d'intèrpret i de medidora. Per tant, observem que tot i que alguns informants poden tenir un espai de treball fix (despatx, oficina, associació), la major part del temps han d'adaptar-se a les demandes del lloc on se sol·licitin.

Només l'informant 18 afirma treballar, de manera habitual, amb la policia, ja siguin mossos d'esquadra, la policia nacional o la guàrdia civil (INF18, 31:3). L'informant 12 hi ha col·laborat puntualment a través de la borsa d'intèrprets del consell comarcal (INF12, 4:4) i la informant 20, tal com hem vist anteriorment, també hi col·labora puntualment quan hi ha algun cas de l'ajuntament que deriva a la policia o que es realitza conjuntament amb la policia (INF20, 34:32). Mentre que la informant 20 entén aquest tipus de col·laboració com una extensió dels serveis que presta l'ajuntament, la informant 5 descriu la seva única experiència amb la policia com una “trampa” de l'ajuntament, perquè en un procés de mediació amb una noia xinesa a qui havien matat el germà, sense avisar-la prèviament li van preparar una reunió amb el cap de policia de la ciutat.

[INF5, 37:78]

“I, a més, ens van fer una *encerrona*, amb l'ajuntament, i el dia que coneixem a la noia, que va

venir plorant, o sigui que a més era difícil, estar amb ella, a mi em va costar molt! Ens preparen una *encerrona* i ens tanquen en una sala amb el *jefe* de policia, i la noia plorant i el *jefe* de policia dient-me: «Tradueix, digue-li que *si se vuelven a manifestar...que esto no va a quedar aquí...*». Clar, jo estava súper afectada, molt afectada per la situació de la xinesa plorant, la situació que jo estava vivint i em tanquen en una sala amb el *jefe* de la policia que em diu que li vagi traduint i no vaig traduir res del que em va dir. No li vaig dir en cap moment «*estoy aquí con el jefe de la policia y dice que si se manifiestan...*», en cap moment, o sigui, vaig traduir el que em va donar la gana, o sigui, va ser un d'aquells dies que dic: «És que ara, saps? No em dóna la gana de dir-li això!» I *bueno*, allò va ser un cas súper dur, que em va marcar a mi i a l'altra companya i l'altra dia ho pensàvem: és fort que en aquell cas ens diguessin que «aneu amb ella [amb la noia xinesa] a fer-ho tot...», perquè vem anar amb ella a tot arreu!”

Les paraules de la informant 5 reflecteixen el seu enuig enver envers la situació, fins al punt que va decidir rebel·lar-se, a la seva manera, contra l'ajuntament i contra la policia –a partir de la decisió de no traduir res del que li deia el cap de policia–, pel fet d'haver-la posat en aquella situació sense avisar-la prèviament. En termes de Goffman (1969), la informant 5 va aprofitar-se del rol de “no-persona” com a estratègia de defensa, a partir del poder de decisió d'interpretar o no interpretar que recau, en última instància, en la seva figura.

Pel que fa a la seva ràbia es podria interpretar de dues maneres: d'una banda, per la falta de transparència de l'ajuntament i, per l'altra, pel fet d'atribuir-li unes funcions que com a medidora ella creu que no li pertanyen. Reprendrem aquest cas més endavant, tot i que ens ha semblat rellevant comparar les postures diferents de dues mediadores (INF5, INF20) contractades en condicions semblants.

Sigui com sigui, totes aquestes dades dibuixen un perfil professional molt versàtil, capaç d'adaptar-se a contextos diversos, tal com hem anat veient. No observem en la mostra una tendència clara a l'especialització en un àmbit concret per part dels professionals de la comunicació mediada, ja que només en quatre casos l'experiència dels informants es limita a un sol àmbit. Aquesta tendència cap al perfil polivalent, sobretot entre els àmbits educatiu, social i sanitari, es correspon amb la tendència detectada per Agustí-Panareda (2003) en el seu estudi amb mediadors interculturals. Llevot Calvet (2002: 394) sí que detecta certa

especialització en l'àmbit educatiu en gairebé la meitat de la seva mostra, però aquesta proporció es correspon al col·lectiu de mediadors gitanos; mentre que les respostes dels mediadors immigrants segueixen corroborant la tendència a la diversitat d'àmbits.

D'altra banda, la realitat d'aquest perfil polifacètic contrasta amb alguns cursos de formació oferts que només s'han centrat en un sol àmbit. Per exemple, el curs de Mediació intercultural en l'àmbit de la salut⁷⁶ subvencionat per l'Obra Social de la fundació La Caixa era un curs només específic per l'àmbit sanitari i el Màster en Comunicació intercultural i traducció i interpretació als serveis públics de la Universitat d'Alcalà de Henares⁷⁷ només inclou els àmbits sanitari i jurídic i deixa de banda els àmbits educatiu i social. Fins al moment, d'entre els cursos oferts a l'Estat espanyol, sembla que la proposta del grup MIRAS⁷⁸ és la que s'adapta millor al perfil real que dibuixa la demanda, ja que és l'única que contempla tots quatre àmbits.

Finalment, val la pena fer notar l'existència d'intèrprets que han treballat en l'àmbit educatiu (6) i en serveis socials (4) a través de consells comarcals, que contrasta amb la manca de recerca al voltant d'aquests dos àmbits de treball, tal com hem vist al capítol 2. Si bé és cert que sovint aquesta feina la fan mediadors interculturals (per exemple, les set mediadores contractades pels ajuntaments o dues de les mediadores contractades en associacions), la mostra reflecteix una característica del context català: les borses dels consells comarcals amb intèrprets que treballen sota demanda en àmbits sovint relegats a la mediació intercultural.

4.6. Experiència

En parlar de la feina pròpiament, en primer lloc, cal tenir en compte l'experiència dels informants en la pràctica professional de la TISP o mediació intercultural. En contactar-los

⁷⁶ Per a més informació sobre l'enfocament del curs, consulteu-ne els materials formatius disponibles a: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/obrasocial/pdf/inmigracion/Mediacion_intercultural_ca.pdf [Última consulta: 24 de gener de 2012]

⁷⁷ URL: http://www2.uah.es/traduccion/formacion/hoja_master_%2011_12_es.pdf [Última consulta: 24 de gener de 2012]

⁷⁸ Malgrat el títol del mòdul 3 ("Coneixements bàsics per a l'intèrpret en l'àmbit socio-sanitari"), el mòdul també inclou els àmbits escolar i social. URL: http://pagines.uab.cat/formacio_isp_catalunya/content/m%C3%B2dul-3 [Última consulta: 24 de gener de 2012]

per realitzar les entrevistes, l'única condició que ens vam marcar va ser que fossin intèrprets i mediadors que treballessin als serveis públics amb el col·lectiu xinès, de manera que ni el tipus de dedicació ni l'experiència en aquests camps es va tenir en compte per a les entrevistes. Això ha fet que, com a conseqüència, la mostra sigui força heterogènia en aquests aspectes. Tanmateix, pel fet de tractar-se d'una recerca qualitativa que ens permet descriure aquesta heterogeneïtat, podem tenir una aproximació més fidel a la realitat dels professionals de la comunicació mediada amb el col·lectiu xinès.

A banda del temps d'experiència en la pràctica professional de la TISP o de la mediació intercultural, el tipus de dedicació també és un factor que cal tenir en compte a l'hora de parlar de l'experiència. D'aquesta manera, la taula 4.9 mostra la relació entre el temps de vinculació a la pràctica professional i el tipus de dedicació dels informants.

Taula 4.9 Experiència dels informants segons el tipus de dedicació

Tipus de dedicació	Anys de vinculació a la pràctica professional				
	< 1	1-2	2-3	3-5	5-10
Temps complet (7)	INF1	INF2, INF3	INF5	-	INF4, INF18, INF20
Temps parcial (5)	INF7	INF11	INF19	-	INF10
Dedicació esporàdica (8)	INF9, INF16, INF8?	INF14, INF17	INF13	INF12, INF15	-

Els quatre informants amb més temps de vinculació a la pràctica professional fa entre 5 i 10 anys que treballen en la mediació intercultural o en la ISP. D'entre aquests, la informant 10 i l'informant 18 comenten que van començar al 2001, per tant, són els més veterans de la mostra. Tres de les informants amb més experiència (INF4, INF10 i INF20) treballen com a mediadores en ajuntaments i cal destacar que totes quatre hi tenen una dedicació estable, ja sigui a temps complet o a temps parcial. Per tant, l'àmplia experiència d'aquests quatre informants queda confirmada tant pel temps de vinculació com pel tipus de dedicació.

A l'altre extrem de la taula, cinc informants fa menys d'un any que treballen d'intèrprets o mediadors. D'aquests, l'informant 8 és segurament el que té menys

experiència en la pràctica professional de la ISP, perquè explica que només ha fet “set o vuit interpretacions” i que fa poc temps que s’hi dedica, tot i que no especifica quant de temps fa que col·labora amb el consell comarcal. La informant 16 també comenta que tot i haver col·laborat amb un consell comarcal durant mig any, ha fet només quinze serveis d’interpretació. Si calculem una possible mitjana d’una hora per servei,⁷⁹ podem afirmar que l’experiència d’aquests dos informants era realment molt limitada en el moment de fer l’entrevista.

En canvi, la informant 1, tot i que només fa quatre mesos que treballa de medidora, es podria considerar que hi ha tingut una experiència més intensa, perquè s’hi dedica a jornada completa (32 hores setmanals en el seu cas). Entremig d’uns i altres, la informant 7 tampoc no arriba a l’any de vinculació professional amb la mediació i, en el seu cas, el contracte és de mitja jornada.

A les dues franges d’experiència següents (1-2 anys i 2-3 anys) també hi trobem perfils diversos i casos com el de l’informant 14, que tot i trobar-se en la segona franja pel que fa temps de vinculació, en realitat admet haver fet poc més de deu serveis en un any i mig, motiu pel qual podríem situar-lo en el grup dels més “novells”.

Pel que fa a la quarta columna, cal destacar que malgrat la inestabilitat aparent de la TISP i de la mediació intercultural, sobretot quan s’hi té una dedicació esporàdica, els informants 12 i 15 ja fa aproximadament quatre anys que hi mantenen vinculació. Això ens podria fer pensar que hi ha altres factors que compensen les difícils condicions contractuals al voltant de la ISP i de la mediació intercultural.

D’altra banda, si ens fixem en les dues primeres columnes, notem que deu informants – la meitat de la mostra – tenen una experiència inferior a dos anys. Tres quartes parts de la mostra (15 informants) tenen una experiència inferior a cinc anys, per tant, una proporció d’experiència lleugerament més baixa que l’obtinguda per l’estudi de MIRAS (Arumí *et al*, 2011:210), en què un 59% dels enquestats tenia entre 1 i 5 anys d’experiència; un 13,7%, entre 5 i 10 anys; i un 7,8%, feia més de 10 anys que s’hi dedicava. Requena Cadena (2010) detecta una experiència mitjana de 3 anys i mig en les medidores d’origen xinès i de tres

⁷⁹ Ens basem en la nostra pròpia experiència amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental per proposar l’estimació d’una hora per servei.

anys en les mediadores d'origen espanyol, amb un màxim de deu anys de dedicació a aquest àmbit, igual que en el nostre cas. Agustí-Panareda (2003) també parla de proporcions semblants: una mitjana d'experiència d'uns 3 anys i mig i una dedicació màxima de deu anys. En canvi, Llevot Calvet (2002), parla d'una experiència més baixa en la seva mostra: un màxim de cinc anys en el cas dels immigrants. Sobre aquest aspecte, cal remarcar que tant Llevot Calvet (2002: 394) com el grup MIRAS (2011: 87), malgrat la diferència temporal dels respectius treballs, parlen d'un "ofici recent" i d'una "professió jove", pel fet que les persones que s'hi dediquen fa poc temps que ho fan.

En el cas del xinès, però, l'experiència de gairebé deu anys en dos informants i el coneixement de l'existència de mediadores encara amb més experiència, tot i que no incloses a la mostra,⁸⁰ ens pot fer pensar que és una professió que potser ja està deixant la joventut per entrar en la maduresa. Tot i que és cert que la proporció de mediadors i intèrprets amb poca experiència és la més elevada, pensem que no és tant a causa d'una creació recent dels serveis d'interpretació o de mediació, molts dels quals en realitat ja fa al voltant de deu anys que funcionen, sinó que probablement s'hauria d'atribuir més aviat a una renovació freqüent de les persones que s'hi dediquen. Sí que hi ha informants que expliquen haver-se incorporat quan es van crear els serveis de mediació als seus ajuntaments o entitats (p. ex., INF3, fa dos anys; INF10, fa deu anys; INF11, fa dos anys; INF20, fa cinc anys), però la majoria d'informants han cobert baixes que havien deixat altres persones (p. ex., els informants 1, 5 i 8 ho comenten explícitament) o s'han incorporat a les borses d'uns consells comarcals que, en bona part, es van crear abans del primer *Pla de ciutadania i immigració 2005-08*. Per tot això, pensem que més que parlar de la "joventut de la professió", potser haurem de parlar de la "inestabilitat de la professió", si més no, en el cas del col·lectiu xinès.

⁸⁰ Ens referim a Xia Hang, considerada la pionera en la mediació intercultural per a xinesos a l'àrea de Barcelona i de Santa Coloma de Gramenet. Tot i que vam contactar amb ella per a la recollida de dades i vam començar l'entrevista en una ocasió, va ser impossible reprendre-la novament i finalment la vam desestimar perquè només havíem pogut fer un parell de preguntes. Actualment col·labora amb l'associació ACISI. URL: <<http://acisi.org/benvinguts/qui-som-2/>> [Última consulta: 24 de gener de 2011]

4.7 Organització de la feina i preparació dels encàrrecs

A l'hora de descriure l'organització de la feina, hem de tenir en compte els dos perfils als quals ens aproximem: d'una banda, les mediadores contractades a mitja jornada o a jornada completa (amb un horari estable) i, de l'altra, els intèrprets amb dedicació esporàdica i, per tant, sense aquest horari fix.

En el primer cas, el de les mediadores contractades amb un horari estable, trobem certa autonomia i llibertat en l'organització de la feina i en la planificació de la jornada laboral, tot i que tal com comenta la informant 5, a vegades de poc serveix aquesta planificació, perquè sempre acaben sorgint imprevistos:

[INF5, 37:41]

"I: O sigui que és una feina que cada dia és diferent...

INF5: Sí, sí, perquè a més a més és imprevisible: pots planejar-te tota una tarda de «faré totes aquestes visites de coses que tinc pendents» i arribes aquí al despatx i potser ja t'està esperant algú que et diu alguna cosa o reps alguna trucada d'alguna urgència... és imprevisible..."

Tanmateix, malgrat aquesta necessitat de flexibilitat per adaptar-se a les situacions que puguin sorgir, les informants 2 i 10, per exemple, valoren molt aquesta autonomia en l'organització de la feina, en el primer cas pel fet de no haver de rebre ordres de ningú i, en el segon, pel tipus de servei que pot donar gràcies a aquesta flexibilitat:

[INF2, 33:41]

"Primero, la gran suerte de este trabajo es que nos organizamos nosotros, no llegas y ya está tu jefe detrás tuyo diciéndote «tienes que hacer esto y esto». No, no, no. Tú te organizas."

[INF10, 23:70]

"Y ya ves que es en el momento, o sea... yo creo que una de las cosas que se... una de las bondades del servicio, que puedas estar aquí con mucha flexibilidad para trabajar es que te permite actuar, en el momento."

De fet, aquesta autonomia és possible també perquè, pel fet de tenir un horari estable, els proveïdors de serveis públics ja saben com contactar directament amb elles per fer-los les sol·licituds i coordinar-se per a les entrevistes. Per exemple, la informant 4 explica que ella mateixa gestiona les sol·licituds de les escoles que rep per correu electrònic (INF4, 36:25).

La informant 11, que treballa en un hospital, també intenta coordinar-se, en la mesura del possible, amb els metges, per tal d'evitar dues visites en una mateixa hora –tot i que en el cas d'urgències això sigui impossible:

[INF11, 24:35]

“Sí, quan estem a [nom de l'hospital], tenim un despatx per a nosaltres sols, per als mediadors interculturals, *vale?* I estem allà i també tenim un equip tècnic, és a dir, un equip informàtic, un ordinador, i un perfil, també. El perfil, és un perfil de [...] a través del qual, també podem veure la... tots els llistats d'activitats que hi ha a l'hospital, de tots els departaments, també podem veure el llistat de pacients ingressats, *vale?* Nosaltres accedim als nostres perfils i mirem els pacients... nostres, diguem-ne. Jo miro els perfils dels pacients d'origen xinès, la mediadora d'àrab mira els pacients d'àrab, i així ens ho repartim una mica. Llavors jo agafo les dades i vaig a les plantes i em presento, *vale?* Que sóc la mediadora intercultural de l'hospital i que hi ha aquest servei de traducció -*bueno*, de mediació intercultural, i els hi pregunto una mica com estan, no?, també, i si necessiten qualsevol ajuda i si volen resoldre cap dubte. Si diuen que sí, que normalment és que sí, anem a buscar una infermera o al seu metge, i els cridem i fem una mediació triangular, no? Això seria una part. Llavors, també, els professionals de consultes també ens poden trucar, o sigui mitja hora abans, o el dia abans, o per la setmana que ve... Intentem que sigui programat, no?, que sigui més fàcil, saps? El dia que ve, o el dimecres que ve, o la setmana que ve. Perquè si no, al mateix dia, potser ens trobem amb tres intervencions juntes que dius: «Merda, ara on vaig?», saps? Que moltes vegades passa, perquè hi ha urgències i llavors no ho pots preveure amb antelació.”

La informant 1, que també treballa en hospitals i CAPs, es troba en una situació semblant: pot planificar-se les consultes que formen part d'un seguiment i es pot organitzar la feina fins a un cert punt, tot i que tal com comenta, el més habitual és que l'avisin al moment.

[INF1, 22:37]

“Esto... o sea, si yo ya llevo este paciente, luego le digo la próxima visita cuando será, entonces sí. Pero generalmente lo que hacen es llamarme en el momento, por megafonía o por el teléfono que tengo en el hospital y voy a todos los sitios. Por ejemplo, en obstetricia cada día, generalmente, yo tengo conexión a los datos de hospitalización, y cada día cuando llego veo los nuevos, los que se han ido, los que se han dado de alta, y veo quién es, dónde viven y qué le pasa. Y voy a preguntar a ver si ha venido el médico, qué quiere que le explique, estas cosas... Luego, en las consultas, esto es en el hospital, en las consultas pues me llaman, o sea: «¿Puedes venir que tenemos una paciente aquí porque...?» son muchas puertas a la vez, tres plantas de consultas. Luego en Fondo, también, es el médico o el administrativo quien me llama.”

Per tant, observem que tant a ajuntaments com a hospitals les mediadores tenen força autonomia per organitzar-se la feina i coordinar-se amb els proveïdors de serveis públics, malgrat els imprevistos que puguin sorgir en tots dos àmbits. A vegades, però, aquesta flexibilitat pot implicar treballar fora de l'horari establert, tal com comenten les informants 4 (36:44) i 10:

[INF10, 23:41]

“Pero bueno, cierta flexibilidad para hacer temas de vecinos o temas de urgencia, eso siempre ha quedado claro que existe esta disponibilidad mía, y que ellos también lo pueden pedir así de manera muy natural, ¿no? Yo intento que si puede ser a las tres mejor que a las tres y media, porque si no me queda un hueco allí que seguro que estaré trabajando, bueno, ya está, se hace.”

En alguns casos, però, aquesta autonomia pot arribar a posar les mediadores en situacions d'haver de decidir si acceptar o no una sol·licitud, ja sigui perquè no els pertoca per àmbit, ja sigui per haver de prioritzar certes demandes en cas de saturació del servei. Tal com expliquen les informants 5 i 10, que treballen en ajuntaments, aquesta decisió normalment es pren en equip, ja sigui amb els coordinadors, ja sigui a partir d'una valoració

de la situació amb els companys:

[INF5, 37:51]

"I: I creus que el temps que estàs contractada és suficient per tota la demanda que hi ha?

INF5: Ui, no! No, no!

I: I què fas? Fas més hores...?

INF5: No, no, prioritzem. Clar, a veure, és suficient...? De fet, per lo que veig que s'hauria de fer, no és suficient, però clar, lo que jo veig que és prioritari, no és lo mateix que l'ajuntament o que el coordinador pensa que és prioritari."

[INF10, 23:56]

"Si se trata de... de un tema sanitario, pues entonces intento sopesar o comentar con un trabajador social o tal: «¿qué te parece si acompaño a esta persona?»; porque a veces no simplemente es asesoramiento de servicios sociales, aunque a veces sí es una persona que viene aquí a asesorarse, y entonces lo valoro yo, y hago el acompañamiento."

Pel que fa a l'enfocament de la feina, observem que la informant 5 exposa el seu punt de vista diferent del de l'ajuntament o dels coordinadors, la qual cosa ens pot indicar una autonomia limitada en el seu cas, ja que, tot i la llibertat per organitzar-se la feina, la decisió final quant al tipus de casos a cobrir la tenen els coordinadors i les entitats contractants.

Sigui com sigui, el contacte directe amb els proveïdors de serveis públics evita els intermediaris en la recepció de les sol·licituds de mediació i, per tant, l'organització pot arribar a ser més fàcil i molt més àgil que en les borses dels consells comarcals, d'empreses privades o d'algunes associacions, on hi ha un intermediari que rep les demandes i les gestiona segons la disponibilitat dels intèrprets de la borsa. En aquest sentit, als intèrprets que treballen per a borses, se'ls demana encara més flexibilitat i possibilitats d'adaptació a les sol·licituds que van arribant en funció de les necessitats dels proveïdors. En la mostra, els exemples més extrems d'aquesta flexibilitat els trobem en els intèrprets que treballen a la justícia i a la policia (INF18, 31:38; INF19, 32:39), perquè tal com comenta la informant 19, els és difícil saber a quina hora podran sortir d'un judici:

[INF19, 32:39]

“INF19: És que en un judici, saps quan entres, però mai no saps a quina hora sortiràs. Perquè a vegades he tingut judicis que vaig entrar a les deu i surto a les onze de la nit.

I: En *sèrio*?! Però aquest sí que feu descans...?

INF19: Bueno, aquest sí. Però si en tens un que entres a les deu i en surts a les tres, o a les quatre, o a les cinc, ja no dines, no surts, no pots ni prendre aigua, perquè estàs allà asseguda i momentàniament traduïnt...”

Tot i que en la resta d'àmbits la durada de les sessions d'interpretació també pot ser imprevisible, sembla que a la justícia i a la policia és on les condicions són més estrictes i dures des del punt de vista de l'intèrpret. Comparant aquestes condicions amb les de la interpretació simultània de conferències, cal recordar que, en aquest segon cas, es recomanen equips de dos o tres intèrprets per tal de fer torns d'entre vint i trenta minuts cadascun (Ugarte Ballester, 2010: 32) i evitar que el cansament afecti la qualitat de la interpretació.

D'altra banda, un altre avantatge del contacte directe amb els proveïdors de serveis és que és més fàcil obtenir informació prèvia sobre els casos que es tractaran en la interpretació o mediació. Per exemple, les informants 3 i 4 expliquen que elles sempre demanen aquest tipus d'informació, per poder anar més preparades a la sessió:

[INF3, 35:46]

“I per saber una mica qui és... I de mediació sempre, eh, o gairebé sempre. Jo demano i m'ho expliquen... o... sí, és que... hi ha tantes... a veure. Avui he anat per exemple a una escola, aquesta, a acompanyar el nen, llavors hem estat molta estona parlant dels xinesos d'aquella escola, que s'han de... bueno no, això... Que sí, que sí, que m'expliquen de què va el cas, per treballar-ho, per buscar una manera de «com ho podem fer junts», no?”

[INF4, 35:41]

“I: Y antes de ir a todas estas intervenciones, o mediaciones, ¿recibes información previa? Si te citan de una escuela, ¿te explican de qué va el caso?”

INF4: Es lo que yo les pido siempre. Cuando ellos piden un servicio, yo siempre les pido el

nombre del niño, el sexo del niño, para saber si es niño o niña, porque a veces me ha pasado y luego les pido un poco de información, porque hay casos que son simplemente de cómo va el niño... esto normalmente no pido información, o sea, sabiendo que simplemente es dar información académica, yo ya no les pido información. Pero si es otro tema, sí que les exijo. También lo que intentamos es llegar antes, para poder hablar con los tutores o con quien haga falta.”

Arribar una mica abans al lloc del servei per tenir una primera presa de contacte amb els proveïdors o amb els usuaris és una estratègia que molts informants adopten per compensar la manca d'informació prèvia. La informant 17 explica que rep molt poca informació sobre el tema de la mediació i que, per això, sempre intenta arribar abans:

[INF17, 30:23]

“I: Y... ¿te envían información, antes del caso? ¿Te explican un poco de qué se trata?

INF17: En general... sí, te ponen una línea... pero es poco, muy poco. Entonces, siempre, en cada caso, en mi caso, llego diez minutos antes para hablar con la educadora o la trabajadora social y me lo explican. Primero hablo con él y, luego, cuando están sentados, también pido, no sé, un poco de tiempo, para hablar con el usuario: de dónde es, cuál es su situación, cuál es su demanda...”

En el seu cas, aquestes converses prèvies –primer amb el proveïdor, després amb l'usuari– són molt importants perquè la informant 17 treballa, sobretot, en casos de mediació de conflictes o mediació rehabilitadora. En canvi, l'informant 8, col·laborador d'una borsa d'un consell comarcal i amb un perfil completament d'intèrpret, també intenta arribar sempre abans i parlar amb l'usuari, però en el seu cas amb una finalitat diferent: “tenir un breu diàleg amb ells, amb els xinesos, sobretot, per captar una mica l'accent, la manera com parlen” (INF8, 40:20). Aquest mateix informant, que explica que no acostuma a rebre informació dels temes de les interpretacions que farà, emfasitza que és un tipus d'informació que li seria de gran utilitat i, de fet, quan pot tenir-la, l'aprofita per preparar-se el servei buscant textos paral·lels sobre el tema; tal com explica en els següents extractes:

[INF8, 40:10]

“I: I abans d'anar a fer aquestes interpretacions, et donen informació prèvia sobre el tema que es tractarà?”

INF8: Això és una cosa que estaria bé, que et donessin informació. I si la demanes, potser que et donin alguna informació, però normalment, et diuen: «Ajuntament tal, a l'hora tal, i has de parlar amb aquesta persona i ja està». I no et donen cap informació. I és una cosa que els hi he demanat algun cop perquè així et pots preparar millor la feina, segons el tema que sigui, i donar un servei millor.”

[INF8, 40:34]

“I: Quines fonts de consulta fas servir?”

INF8: Normalment faig servir... eh... per exemple... posaré un exemple que serà més fàcil: si és un tema sanitari i jo sé que és un tema de pediatria, doncs llavors vaig a Internet i busco notícies relacionades amb aquest tema i m'apunto totes aquelles frases que crec que poden aparèixer en la conversa, en la interpretació.”

Els informants 4, 7 i 9 també agraeixen rebre informació prèvia i l'utilitzen per preparar millor els serveis, ja siguin de mediació o d'interpretació (INF4, 36:42; INF7, 39:34; INF9, 41:45). L'informant 9, que rep les demandes directament dels usuaris, l'intenta aconseguir per telèfon, sobretot si a priori ja preveu que el tema de l'entrevista serà complicat, tal com veiem al tercer extracte:

[INF9, 41:15]

“[A] vegades si veig que el tema me l'hauré de preparar una mica, per telèfon, ja veig que tal, intento que em diguin algo, però per telèfon moltes vegades no volen explicar massa, però si veig que pot ser... que m'ho he de preparar una mica, pregunto per saber a quin territori estic. Però si no, en deu minuts, m'expliquen què tal, faig les preguntes que penso que sortiran i... o sigui... això.”

Tot i així, els informants que col·laboren amb borses d'interpretació (de consells comarcals o d'empreses privades), no sempre reben aquesta informació prèvia (INF3, INF8,

INF14, INF16, INF18, INF19) i a vegades, la que reben, és breu (INF12, 4:46). La informant 19, que treballa en l'àmbit judicial, explica que ja s'ha acostumat a aquesta manca d'informació en general, tot i que admet que en començar a treballar li hauria estat molt útil i afegeix que, per als casos més greus, sí que l'avisen del tema amb antelació:

[INF19, 32:42-43]

"I: Aha... I... reps informació, abans dels judicis? Per exemple, que et diguin: «Serà un cas de no sé què».

INF19: Mai.

I: Mai.

INF19: Ni sé qui és l'imputat, ni res. Quan hi arribo, si el conec, li dic al jutge: «Conec a l'imputat» i llavors no puc fer la traducció. I me'n vaig, i faig un altre servei o el que sigui, i n'envien un altre. Però mai pots tindre una bona preparació en l'àmbit penal, perquè poden ser mil coses. I depèn de lo que hi hagi, doncs no ho sé, hauries d'entendre bé lo que diuen en relació amb lo que estan preguntant.

I: I t'aniria bé si t'ho diguessin? Ni que fos: «Mira, demà és un tema d'un furt... o demà és un tema de no sé què...»?

INF19: A mi m'és igual, com que ja hi estic acostumada... Al principi sí que seria millor, perquè només diuen: «Tal instrucció, tal sala». I llavors, clar, no ho saps. Però si són casos greus, com demà, que estaré traduint un *cotejo*, d'un tema de *secuestro*, llavors són penes superiors a quatre anys i sí que t'ho diuen amb antelació: em va trucar la *secre* [sic], parlant molt bé, i em va dir que demà estaria tot el matí allà fent traduccions i em va dir que era el tema aquest de *secuestro* i vaig dir que sí, i molt bé. Però et truca, normalment, la *secre*. Si no tens bona relació, no et truquen."

En aquest extracte apareix la figura de l'intermediari de què parlàvem abans, la persona encarregada de gestionar les borses d'intèrprets i a qui també hem entrevistat en la recollida de dades per a la tesi. Aquí, però, les paraules de la informant 19 presenten una imatge subjectiva de la intermediària (la "secre"), perquè segons la informant, "si no tens bona relació, no et truquen". Reprendrem aquesta qüestió més endavant i observarem si en la resta d'informants trobem opinions semblants respecte els caps i coordinadors.

En total, d'entre els informants que parlen del tema de la informació prèvia, n'hi ha cinc que afirmen rebre'n, sis només en reben a vegades (depèn del cas) i sis no en reben mai o gairebé mai. A l'estudi de MIRAS (Arumí *et al*, 2011: 211-212), un 48% de la mostra afirmava rebre informació prèvia, un 40% deia que en rebia a vegades i un 11% deia que no en rebia mai. Aquestes xifres semblen indicar una major tendència a facilitar informació abans del servei segons les dades recollides pel grup MIRAS, tot i que una possible explicació a la diferència amb les respostes obtingudes en el nostre estudi rau en la diferent naturalesa dels estudis (quantitatiu amb preguntes tancades en el cas de MIRAS vs. qualitatiu amb la possibilitat de reformular les preguntes si l'informant no les entenia prou bé i d'oferir una resposta més estesa en el nostre cas).

4.8 Perfil professional i tasques

En la major part de les entrevistes vam preguntar als informants com es presentaven als proveïdors i als usuaris. Les respostes obtingudes en aquesta pregunta són especialment interessants, perquè en molts casos ens mostren la percepció que els informants tenen de si mateixos i de la feina que fan, mentre que en d'altres posen sobre la taula alguns dels dubtes que tenen sobre el seu propi rol.

La informant 3, per exemple, expressa els dubtes que se li generen cada cop que s'ha de presentar:

[INF3, 35:56]

“INF3: Ah, sí, això em costa molt. No sé mai com presentar-me, i en xinès, encara menys. A les escoles, ja em coneixen, però em costa, en català: la mediadora? No ho sé, com em presento. Em costa molt. Però en xinès, els hi dic “Jo us ajudo”. És que no ho sé. Per dir que... mediadora allò de...

I: *Wenhua xietiao* [mediador cultural]...?

INF3: Imagina't. Bueno, *wenhua xietiao* no ho dic. No, no, *wo shi bangzhu* [us ajudo] o dic... *wo shi laoshi, wo ye bu shi laoshi, wo shi...* [sóc mestra, però és que tampoc no sóc mestra, sóc...] És que de seguida ho veuen, no? *wo shi Jiaoyubu gongzuo de bangzhu nimen...* [treballo al Departament d'Educació per ajudar-vos...] Saps? Us ajudo amb les escoles... *wo zai Jiaoyubu*

gongzuo, you shenme shiqing wo jiu keyi bangmang, bangmang... [treballa al Departament d'Educació, si teniu cap problema, us puc ajudar...] És que no ho sé, és que ja està clar, ja em van coneixent. No, no, no... això sempre el tinc, aquest dubte. Ni en català. Als mails, ni em poso res, no em poso què sóc.”

En aquest extracte, observem que la informant 3, malgrat la consciència de la seva tasca propera a la mediació –en català es pregunta si presentar-se com a “mediadora”–, expressa dubtes importants sobre la manera com presentar-se. Proposa tota una sèrie de presentacions, però tot i així no n’hi ha cap que sembli convèncer-la. És cert que la negació a utilitzar *wenhua xietiao* (文化协调, mediador cultural) en xinès és compartida per d’altres mediadores, que pensen que és una paraula relativament desconeguda en xinès (INF15). Tot i així, tres informants afirmen presentar-se sempre com a mediadores (INF2, INF6 i INF17) i, entre aquestes, la informant 17 explica que corregeix els usuaris si veu que es dirigeixen a ella tractant-la de “traductora”:

[INF17, 30:32-33]

“INF17: [...] Y los chinos siempre te dicen: «Ah, ¡eres la traductora!», y yo: «No, no soy traductora, soy mediadora».

I: ¿Cómo lo dices, en chino?

INF17: *Wenhua xietiaoyuan* [mediador cultural]. Entonces... bueno, «ayudo a comunicar y, si tenéis alguna pregunta, sobre lo que no entendéis, preguntad, porque estoy aquí para ayudar; no solamente para traducir, sino también para transmitir si hay algunas cosas a nivel cultural, social, que no entiendes o que ellos no entienden su función, poder transmitirlo.»

Així doncs, la informant 17 aprofita la seva presentació per remarcar el seu rol de mediadora intercultural i posar èmfasi en el fet que aquest rol no es limita a la traducció, sinó que la seva tasca per facilitar la comunicació també inclou aclarir dubtes. D’altra banda, el fet que dues de les informants xineses es presentin com a mediadores o com a *wenhua xietiao* (文化协调) en xinès (INF6 i INF17) contradiu una mica el rebuig d’aquest terme per por que els usuaris no l’entenguin, tal com s’entreveu en l’extracte anterior de la mediadora 3 (INF3,

35:56) o més clarament en les següents paraules de la informant 15:

[INF15, 43:24]

“I: I, quan vas a fer un servei d'interpretació, com et presentes?

INF15: Com a traductora. Amb els xinesos, com a traductora. Perquè encara no entenen què és això de la mediació intercultural. Llavors em presento que em dic [nom], que sóc la traductora, em presento com la traductora de l'escola... i em presento així.”

D'altra banda, el fet que només hi hagi tres informants que es presenten, per defecte, com a mediadores, és una dada que contrasta amb els set informants (INF7, INF8, INF12, INF13, INF15, INF19, INF20) que es presenten com a traductors –una presentació que tampoc no acaba de ser gaire precisa, sobretot si recordem que traducció fa referència a la vessant escrita. Això no obstant, cal tenir present que en presentar-se en xinès, el terme *fanyi* (翻译) inclou tant la vessant oral (interpretació) com la vessant escrita (traducció) i, de fet, és molt més habitual que *kouyi* (口译), que realment només es fa servir quan es vol emfasitzar que es parla d'interpretació (oral) i no de traducció (escrita). Així, per exemple, la informant 20, contractada a jornada completa per un ajuntament i formada en mediació intercultural, es presenta com a traductora als usuaris xinesos del centre de ginecologia on treballa un dia a la setmana i s'ofereix per ajudar-los (INF20, 34:40).

Tot i així, dos informants xinesos sí que es presenten específicament com a intèrprets (INF14, INF16) i són els únics en tota la mostra que, per defecte, adopten aquesta presentació. De nou, aquesta dada contrasta amb la major tendència a presentar-se com a traductors en set informants de la mostra.

En dos casos, les informants adapten la seva presentació al tipus de situació en què hagin d'intervenir (INF4, INF5). Concretament, la informant 4 sembla tenir molt clares les seves funcions en cadascun dels àmbits en els quals treballa, la qual cosa li permet presentar-se sempre segons el perfil que adoptarà:

[INF4, 36:52-57]

“Yo, bueno, yo me presento como... ay, es que también mi presentación es diferente,

dependiendo de donde estoy trabajando. Entonces, por ejemplo, si es aquí en el ayuntamiento, muchas veces me presento ya como la traductora; en servicios sociales, cuando estoy en servicios sociales, ya me presento como mediadora. O sea, normalmente como yo ya sé de qué van los casos, yo ya me presento de una manera o de otra. Y en algunos casos, porque es hablar simplemente con los profesionales, me presento como tal, como nombra mi contrato, como técnica de convivencia.”

Observem, doncs, que la informant 4 distingeix clarament els seus tres rols: traductora, quan intervé només com a intèrpret entre un proveïdor de serveis i l'usuari; mediadora, quan adopta funcions més relacionades amb la mediació de conflictes; tècnica de convivència, quan ja no està intervenint en situacions de comunicació a tres bandes. La informant 5 també distingeix entre els seus rols, tot i que no en té una delimitació tan clara com la informant 4:

[INF5, 37:66, 37:68]

I: I quan coneixes un usuari per primer cop, com et presentes?

INF5: Ah, com a [nom], que és el meu nom en xinès [riu]. [Nom], de l'equip de -mediadora, de l'ajuntament. [...]

I: I en el cas de l'àmbit educatiu, igual?

INF5: Em presento com a serveis socials. Sempre dic: «Bueno, sóc la traductora de serveis socials», o moltes vegades dic: «Mira, jo sóc la mediadora, però que ajudo als serveis socials». Més o menys...”

La informant 5 sembla vacil·lar una mica més en parlar de la seva pròpia presentació, sobretot pel fet de mesclar traducció i mediació en la segona presentació. En aquesta línia, la informant 11 també barreja els conceptes de traducció i de mediació en pensar en com es presenta:

[INF11, 24:37]

“Que sóc la mediadora intercultural de l'hospital i que hi ha aquest servei de traducció -bueno, de mediació intercultural, i els hi pregunto una mica com estan, no?, també, i si necessiten

qualsevol ajuda i si volen resoldre cap dubte.”

Dos informants (INF1 i INF18) expliquen que no cal gaire presentació, perquè pel context on es troben ja se sap quina és la seva funció. Cal destacar que treballen en dos àmbits molt diferents: la informant 1 és medidora en hospitals i l'informant 18 treballa en l'àmbit jurídic, i tot i així, cap dels dos no veu la necessitat de presentar-se.

[INF1, 22:39]

I: Cuando empiezas a interpretar, ¿cómo te presentas?

Inf., 1: Casi no me presento... [riu] Sí, sí, porque la mayoría de los pacientes ya tiene experiencia con la figura de la medidora y aunque haya cambiado de persona, ya saben a qué viene, yo llevo la bata y por el uniforme...”

[INF18,31:21]

I: Y entonces, ¿tú, en algún momento, tienes ocasión de presentarte, de explicar tus funciones...?

INF18: No... pero ¿a quién te refieres? ¿Al chino?

I: Al juez, al chino, al abogado... [Ho nega amb el cap] No...

INF18: Por ejemplo, yo ahora voy a un juicio: sale una funcionaria y llama por el nombre, «Fulano de tal, [nom]», o no sé cómo decirte, el nombre, el intérprete, y yo le doy mi carnet, y se hace, y punto.”

Nou informants inclouen la seva filiació en presentar-se (“traductor del consell comarcal”, “medidora de l'ajuntament”, etc.). En el cas de la informant 16, la seva presentació també inclou la seva formació, però en canvi no especifica la seva tasca com a traductora, intèrpret o medidora, com a mínim en un primer moment:

[INF16, 29:27]

“INF16: Yo me presento como estudiante de máster de educación de la UAB y como colaboradora del Consell Comarcal.

I: Y, en chino, ¿como lo decías?

INF16: ¿En chino? Yo, ahora, ¿hablo en chino?

I: Sí...

INF16: Eh... *Basailuona Zizhi Daxue de shuoshisheng, ranhou ye shi shehui fuwu zhongxin de hezuo renyuan* [estudiant de màster de la Universitat Autònoma de Barcelona i, a més a més, col·laboradora en centres de serveis socials]"

Finalment, en el cas de l'informant 9, que rep les sol·licituds directament dels usuaris, la presentació es fa per telèfon i, per tant, parla amb usuaris que ja saben quin servei estan sol·licitant. En canvi, en la seva presentació sí que inclou la nacionalitat, una dada que segurament en la resta de casos es pot obviar perquè el cara a cara la fa redundant:

[INF9, 41:13]

"Quan em truquen, normalment dic que sóc espanyol, a vegades es sorprenen, i llavors a vegades em pregunten: «! pots fer tal, no sé què... em pots acompanyar al metge...?» i jo els hi dic que sí, sí. I llavors em pregunten el preu i quedem. Llavors quan arribem allà... no té més complicació, com si diguéssim."

En les paraules de l'informant 9 s'observa un èmfasi per part dels usuaris en l'acte d'acompanyar, que podria estar clarament relacionat amb el concepte de *peitong fanyi* (陪同翻译), sovint traduït a l'anglès per *escort interpreting* o "interpretació d'acompanyament", molt més emprat en xinès que TISP o que mediació intercultural. De fet, és habitual trobar notes als taulells d'anuncis als supermercats xinesos on s'ofereixen serveis de *peitong fanyi*, tal com s'observa en la fotografia següent (figura 4.3). A més a més, sembla ser un terme emprat habitualment en l'àmbit de la mediació intercultural, ja que Llevot Calvet (2002: 493) també parla específicament de la funció d'acompanyament que realitzen els mediadors de la seva mostra.

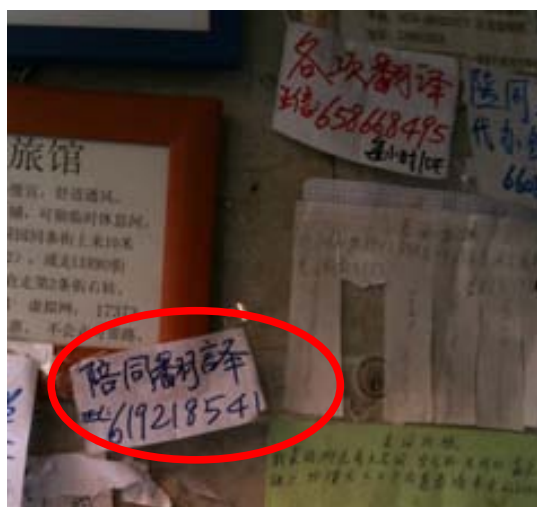


Fig. 4.3 Anunci de peitong fanyi (陪同翻译, interpretació d'acompanyament) en un tauler d'anuncis d'un supermercat del barri de Fondo (Santa Coloma de Gramenet)

Finalment, val la pena observar que quatre informants inclouen la idea d'ajudar l'usuari en les seves presentacions: “us ajudo” (INF3), “et puc ajudar fent de traductora” (INF20), “estoy aquí para ayudar” (INF17), “[els pregunto] si necessiten qualsevol ajuda” (INF11). En canvi, la informant 5 comenta que “ajudo als serveis socials”. Tot i que es tracten de missatges molt subtils, sí que es pot considerar que les informants 3, 17 i 20 s'apropen a l'usuari amb aquesta manera de presentar-se que, fins i tot, es podria veure com un primer pas per guanyar-se'n la confiança; en canvi, en el cas de la informant 5, la manera d'expressar l'ajuda la identifica amb els serveis socials i, en aquest sentit, sembla que adopti el rol “d'ajudant” del funcionari de què parla Pöllabauer (2004: 154-74).

En resum, set informants es presenten com a traductors, dos com a intèrprets, tres com a mediadors, una informant barreja traducció i mediació intercultural en la seva presentació, dos canvien la presentació segons el cas, dos pensen que no cal presentació, un informant adapta la presentació a l'usuari i una informant dubta com presentar-se i admet no saber com fer-ho. La taula següent compara aquestes dades amb la informació corresponent a l'entitat contractant i al perfil esperat des d'aquestes entitats.⁸¹

⁸¹ En parlar del perfil esperat, ens basem en la informació pública sobre els serveis que ofereixen les diferents entitats. Per al punt de vista concret dels responsables dels serveis, vegeu capítol 5.

Taula 4.10 Perfil esperat per les entitats contractants vs. presentació dels informants

Entitat contractant	Perfil esperat	Presentació
Ajuntament (7) ⁸²	Mediador/a intercultural	Mediadora intercultural (2)
		Traductora (1)
		No sap com presentar-se (1)
		Segons el cas (2)
Consells comarcals (5)	Intèrpret	Intèrpret (2)
		Traductor/a (3)
Associacions i fundacions (3)	Traductora-intèrpret (1)	Traductora (1)
	Mediadora intercultural (2)	No li fa falta presentar-se (1)
		Mediadora intercultural (1)
Empresa privada (2)	Intèrpret	Traductora (1)
		No li fa falta presentar-se (1)
Freelance (2)	?	Traductora (1)
		Acompanyant (1)
Hospital (1)	Mediadora cultural	Traductora-mediadora (1)

Els casos en què la presentació de l'informant es correspon en major mesura amb el perfil esperat per l'entitat contractant són els dels consells comarcals, en què dels informants s'espera que adoptin el paper d'intèrpret i ells, en cap cas, es presenten com a mediadors interculturals, sinó que ho fan com a traductors o com a intèrprets, que es poden considerar figures equivalents. En canvi, en les mediadores contractades per ajuntaments és on trobem potser la major dificultat a l'hora de la presentació: només dues es presenten com a mediadores, dues canvien la presentació segons el servei que ofereixen, una es presenta com traductora i, finalment, una no sap com presentar-se. Un dels motius d'aquesta dificultat per identificar-se amb un perfil concret és, sens dubte, la diversitat de tasques que realitzen les mediadores interculturals, tal com veurem a continuació. En el cas

⁸² Pel fet d'haver realitzat entrevistes informals semi-estructurades, a una informant contractada per un ajuntament no vam arribar a fer-li aquesta pregunta, per això, la suma de les respostes de la columna de la dreta dona sis, mentre que en realitat hi ha set informants contractades per ajuntaments.

d'associacions i fundacions, el perfil esperat varia segons l'entitat: en dos casos es correspon amb el de les entitats i només difereix en una informant que explica que normalment no ha de presentar-se. Això també passa en els informants contractats per empreses: una es presenta com a traductora i l'altra explica que normalment no es presenta. La informant contractada com a mediadora per un hospital afegeix, a la seva presentació, informació relacionada amb la traducció i, finalment, dels dos informants que es presenten com a *freelance*, el que treballa amb usuaris adapta la presentació al client (els usuaris) i la que treballa directament amb escoles es presenta com a traductora.

La diversitat en les respostes obtingudes en aquesta pregunta reflecteix les característiques concretes de la nostra recollida de dades, a partir d'una mostra d'informants en què no es va fer una separació entre mediadors interculturals i intèrprets als serveis públics, tal com s'ha fet en estudis centrats només en la mediació intercultural (p. ex., Llevot Calvet, 2002; Agustí-Panareda, 2003). Tot i així, algunes respostes (p. ex., INF3, INF5, INF15) semblen apuntar cap a una manca de definició clara del perfil professional que ja s'ha assenyalat en estudis previs (Arumí *et al.*, 2011: 215), una qüestió en la qual aprofundirem en el punt següent.

4.8.1 Interpretació als serveis públics vs. mediació intercultural

Tot i no haver preguntat, específicament, per la percepció dels informants sobre els límits difusos entre interpretació als serveis públics i la mediació intercultural, en tres quartes parts de les entrevistes, els informants han fet referència a aquestes qüestions. En alguns casos les informants mediadores justifiquen el seu paper de mediadores que va més enllà de la interpretació, mentre que en d'altres, els intèrprets, comenten que troben a faltar més marge per poder fer mediació en la seva intervenció en la comunicació mediada.

Les informants 3 i 11 són dues de les que distingeixen millor entre la figura de l'intèrpret i la del mediador, perquè totes dues col·laboren en borses de consells comarcals com a intèrprets i, d'altra banda, tenen contracte de mediadores en un ajuntament i en un hospital respectivament. En comparar els perfils, la informant 11 diferencia el tipus d'intervenció en cada cas:

[INF11, 24:61]

“I clar, una traductora sí que és diferent d'una mediadora, perquè la traductora sí que és FIDEL, sí que és NEUTRA, totalment, perquè tu... només t'ocupes de traduir. I, en canvi, una mediadora, fa una mica més, no?, que traducció simplement... Sí.”

La informant 11 posa èmfasi en les paraules “fidel” i “neutra” per remarcar que són dues de les característiques que diferencien el paper d'intèrprets i el de mediadors. Segons ella, mentre que l'intèrpret està limitat a una traducció estricta del missatge original, el mediador va més enllà, tot i que no especifica exactament en què. La informant 3 també compara els dos perfils, però en la seva descripció es fixa, sobretot, en el tracte que pot establir amb els usuaris:

[INF3, 35:22]

“I: I hi veus molta diferència, entre la feina a la borsa com a intèrpret i com a...

INF3: Sí, sí, sí. Sí, perquè... a veure, m'agrada molt la feina de mediadora aquí, perquè jo conec a les famílies, jo sé qui són ja, i elles em coneixen a mi. Des que han arribat, ara ja, menys les del 2008 perquè no hi era jo, ara ja tothom em diu: «Ostres, et coneixen». *Bueno*, coneixes més o menys a tothom, no? I elles et coneixen a tu i això fa que per qualsevol cosa sigui molt més fàcil comunicar-te. En canvi, al consell comarcal, si tu fas de traductora, perquè llavors hi ha un decàleg allà, hi ha les normes aquelles que... que estàs molt més limitat. Tot i que... bé, depèn, no? Però clar, ja no pots tu contactar amb l'usuari. A l'usuari, ja te'l trobes allà, no? I clar, és molt més fred. Clar, no el coneixies. I tradueixes, *bueno*, tradueixes tampoc, jo faig d'intèrpret però també hi poso de la meva part, no sé com dir-t'ho. I després, però, si el servei ha estat a la borsa de treball -ai, a la borsa de traductors, per a aquella mateixa família, et tornen a cridar a tu, no n'agafen un altre, i això està bé, perquè ja coneixes aquella família, aquell cas... i llavors hi ha una mica de continuïtat. No sé... si t'estic responent...”

La informant 3 fa referència al codi ètic –al decàleg– del consell comarcal on treballa, que és on s'estipulen, d'una manera més formal, les “limitacions” del paper de l'intèrpret, i les compara amb la relativa llibertat de la feina de mediadora intercultural, que li permet

tenir un tracte molt més proper i molt menys fred amb els usuaris. Aquest és un dels aspectes que la informant 3 valora més de la feina: poder treballar amb la comunitat, conèixer els usuaris i que els usuaris la coneguin. Mentre que com a mediadora pot establir aquest vincle i realitzar un seguiment dels casos dels usuaris, com a col·laboradora d'una borsa això no sempre li és possible.

Aquest distanciament, per part de les mediadores interculturals, del paper del traductor-intèrpret es fa palès en bona part del seu discurs: les informants reivindiquen la seva tasca en la mediació i, en aquest sentit, detectem una cerca de reconeixement d'aquesta tasca i dels aspectes que la diferencien de la ISP. La informant 5 és clara en aquest punt:

[INF5, 37:117]

“Que sí, que no et sents valorada. Tot al contrari! Moltes vegades ens tracten com a «traductores», i en realitat dius: és que som algo més que només transmetre la llengua, no? Doncs a vegades... amb els companys sí que fas de «*Mira, esta mediación, tienes que decirle a los chinos que tal*». Llavors penses: per què, amb els autòctons, tractes les mediacions d'una manera, i quan són xinesos, no vols tractar-los igual i només vols «*vés y dile que tal*».”

La informant 5, que a vegades intervé en mediacions de conflictes entre veïns, rebutja l'etiqueta de “traductora” perquè en el seu cas veu que limitar les seves funcions a la traducció infravalora la tasca real que està fent. La informant 17 també rebutja aquesta etiqueta, tal com hem vist en l'apartat anterior quan corregeix els usuaris (“No soy traductora, soy mediadora”; INF17, 30:31), sobretot també pel fet que les seves tasques se situen, sobretot, en la mediació de conflictes. La informant 4, al seu torn, que explicava que canvia la presentació segons la tasca que hagi de realitzar, comenta que fins i tot en els casos en què fa d'intèrpret, segueix treballant com a mediadora:

[INF4, 36:39]

“Más bien continuo haciendo la labor de la mediadora. Porque ya no sólo se trata de interpretación, sino porque por ponerte un ejemplo: este viernes al final tuve que acompañar a

un padre a poner una denuncia ante los mossos, y claro llegó un momento que los mossos querían la dirección de la familia, y la familia no la quiso dar, por tema de que... porque como allí conviven más familias chinas, piensan que pueden tener problemas policiales, cosas así. Y ha habido ciertas tensiones y yo he tenido que mediar un poco. Como cuando me dice: «¿cómo es que usted no sabe la dirección si lleva cinco años viviendo en España? Tienes qué saberlo..., ¿no?». Pero también es cierto que hay chinos que llevan diez años aquí y no saben decir su dirección familiar, porque para ellos es su sitio de dormir y punto.”

De nou, trobem la frase de “no sólo se trata de interpretación”, és a dir, l'èmfasi en l'abast més ampli de les tasques del mediador intercultural. En aquest exemple, però, la informant 4 descriu un cas de “mediació dintre de la sessió”, que en el capítol 2 descrivíem amb la metàfora dels cercles de Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2011): tot i que la informant 4 feia d'intèrpret entre els mossos i l'usuari, en un moment puntual va sentir la necessitat d'afegir un aclariment per evitar possibles malentesos.

Les informants 13 i 16, intèrprets col·laboradores de borses de consells comarcals, expressen aquesta necessitat de realitzar “mediacions dintre de la sessió” i la comparen amb les limitacions que senten que els imposa el paper d'intèrpret que ha d'adoptar:

[INF13, 26:53]

“Jo crec que... o sigui, com a intèrpret, nosaltres hem de traduir el que diuen, o sigui, no hem d'afegir-hi res més. Però, a vegades, és molt difícil, perquè hi ha... per exemple, hi ha coses, o sigui, jo poso un exemple, en una entrevista entre profes i pares. I el profe va explicant: «Aquest curs ha anat molt bé, no sé què...» o molt malament, però el pare no té ni idea de què està parlant. Si tu no afegeixes cap informació, és impossible d'entendre. I també com tu deies, no? Si has de donar una mala notícia o així, a vegades la persona es posa nerviosa i tu has de tranquil·litzar-lo una mica, perquè potser la persona... o sigui, la que ha demanat la traducció, la d'aquí, no entén perquè ha reaccionat d'aquesta manera. I jo, com a intèrpret, tinc l'oportunitat de conèixer dues cultures diferents, o sigui, de fer de mediador d'aquests camps, no?”

[INF16, 29:15]

“Es que yo... es que todas las... como se dice, aquellos, comarcales, todos me dicen que yo tengo que trabajar como intérprete. Pero para mí me gustaría más trabajar como mediadora, porque a veces sólo como intérprete me siento muy inválida... e incapaz, porque hay casos que necesito explicar cómo es la cultura china. Porque a veces, un chico, tiene una acción y no es porque está mal educado, sino por algún motivo, ¿me entiendes?”

Sobre aquesta qüestió, l'informant 9 explica una experiència més concreta d'un cas en què ell percep que no va saber actuar com a mediador quan això hauria estat necessari:

[INF9, 41:24]

“L'únic que, una anècdota, d'una de les úniques vegades que hauria hagut d'exercir com més de mediador i no ho vaig saber portar és un... una noia, una dona, que està fent reproducció assistida, llavors, en el moment de... va fer tot el procés d'estimulació d'ovaris i hi ha un moment que li extreuen els òvuls per fecundar-los a fora i tal. Llavors, en aquell moment, la dona li va donar... o sigui, això va ser, la seqüència, la metge em va dir: «[nom], ayer... —jo no hi vaig poder anar, el dia, aquell— *la chica me dio una cajita, con una pulsera muy bonita y tal, pero dentro de la cajita había un billete morado, de quinientos euros, claro, esto no lo puedo aceptar, yo*». Llavors, jo, el que vaig fer, va ser parlar amb un amic xinès, i li vaig comentar el cas, que la metge li volia tornar, el bitllet. Li vaig comentar el cas de «bueno, i això, com ho hem de fer? Ho acceptarà? No ho acceptarà? Tal...» I llavors, em va dir que això del *hongbao* pel metge és molt típic i inclús alguns hospitals hi posa que no accepten *hongbao* però tot i així la gent els dóna, i m'ho va explicar així, com que a vegades el metge potser no feia la seva feina si no li donaves el *hongbao*, i llavors que això era una tradició que és així a la Xina. I jo li vaig explicar a aquesta metge, però *bueno*, jo crec que aquesta metge es va equivocar una mica perquè ho va explicar allà al davant de totes les infermeres i de la resta de metges i no sé què, i llavors ja ho sabia tothom. Llavors, al moment de tornar-li, la metge ho va dir en presència meva i en presència d'una altra infermera, llavors això és el que no... jo crec que aquí hauria hagut de marcar com s'hauria d'haver fet, això, perquè clar, la noia, estava asseguda a la *camilla*, estirada a la *camilla*... i clar, es va sentir una mica violenta, perquè en teoria es un secret entre el metge i el pacient, i la infermera no... Llavors la metge, quan li va dir lo del bitllet i tal, la noia li anava fent així amb el dit [es posa l'índex davant dels llavis, indicant silenci], com

perquè callés, perquè hi havia l'altra infermera, i... però la metge va continuar, i tal... I això, jo, després vaig pensar i tal, que jo li hauria hagut de dir a la metge com ho havien de fer, se'm va avançar, no vaig poder. Llavors la noia ens va fer sortir a tots, menys a la metge, i van estar parlant un rato, no sé de què, i vem tornar a entrar. I el bitllet li va tornar.”

La diferència d'aquest cas concret respecte dels que presentaven les informants 13 i 16 és que en aquest hauria fet falta més “mediació fora de la sessió”, és a dir, un assessorament més proper a la doctora i potser també a la pacient. Es tractava d'un “malentès” clarament de tipus cultural, que l'interpret va detectar i va intentar gestionar, tot i que el resultat final el deixés amb la sensació de no haver-lo sabut resoldre.

Aquest tipus de testimonis (INF13, INF16 i INF9) mostren que, en ocasions, és difícil dissociar el paper d'interpret i el de mediador, perquè l'un necessita de l'altre. No tan sols són necessàries les mediacions dintre de la sessió, per aclarir i prevenir possibles malentesos que puguin sorgir en la conversa mediada, sinó que també és necessària, en determinades ocasions, la mediació fora de la sessió, per poder assessorar tant a proveïdors com a usuaris sobre com comunicar-se efectivament els uns amb els altres. No saber dur a terme aquestes mediacions o no poder-les realitzar pel perfil estrictament d'interpret que s'imposa a alguns professionals, pot provocar-los frustració, perquè són conscients de la importància d'aquesta tasca en el desenvolupament de la seva feina (“me siento inválida... e incapaz”; INF16, 29:15).

La informant 15 també remarca la importància de la mediació intercultural i subratlla que no és fàcil saber-la fer bé:

[INF15, 43:42]

“Perquè és el que et dic, o sigui, ja s'està fent això de mediació, no? I això de mediació, ja no és tan fàcil. Perquè traduir és dir el que ha dit l'altre, però mediació és explicar també les parts culturals... en principi, intentar que s'arribi a una entesa, tot i que són ells els qui hi han d'arribar, tu no has d'intervenir, vale? Has de ser objectiu. Però és complicat.”

Cal recordar, tot i així, que no sempre és possible realitzar aquesta tasca de la mediació,

ni dins ni fora de la sessió, i l'exemple més clar el tenim en el cas de la interpretació jurídica, en què els intèrprets no poden intervenir amb veu pròpia ni que sigui per aclarir aquest tipus de qüestions més culturals. Per exemple, en parlar del llenguatge no verbal, l'informant 18 comenta que només explica possibles diferències si li pregunten, perquè si no, diu que “la bronca me la gano yo” (INF18, 31:57).

Per tant, les necessitats de la mediació dintre i fora de la sessió se situen, sobretot, en els àmbits sanitari, social i educatiu, una diferència entre els perfils que justifica que bona part de la recerca s'hagi centrat en un camp o en l'altre.

4.8.2 La tasca de la interpretació

Independentment del perfil contractual que tinguin, des del punt de vista de les polítiques d'immigració i, concretament, del *Pla de ciutadania i immigració 2005-08*, la funció principal de tots els nostres informants és facilitar la comunicació entre la població immigrada (els usuaris xinesos) i els proveïdors de serveis públics. En el cas dels intèrprets és l'única tasca que els pertoca pròpiament i, en cas que facin algun tipus de mediació dintre o fora de la sessió, sempre serà en funció de l'objectiu principal de facilitar la comunicació. En canvi, en el cas de les mediadores interculturals, a banda d'aquesta tasca principal, en tenen d'altres, com poden ser la mediació rehabilitadora (en conflictes) o la mediació creativa, promovent l'apropament entre col·lectius i el respecte de la diversitat cultural. Amb tot, si es fa una bona mediació preventiva (basada, sobretot, en una bona comunicació entre les parts), és possible que es pugui evitar arribar a haver de fer mediació rehabilitadora –perquè amb una bona comunicació es poden evitar conflictes de tipus cultural–, o mediació creativa –perquè les parts entre si poden arribar a crear, elles mateixes, espais d'intercanvi i d'apropament.

La comunicació efectiva entre les parts (usuaris i proveïdors) és molt important en el procés de creació d'aquesta societat “cohesionada” i “diversa” i, per tant, la interpretació esdevé una peça clau en aquest procés. Malgrat que les mediadores no se sentin “traductores”, tal com hem vist en alguns dels seus comentaris, en moltes ocasions actuen de pont lingüístic entre les parts que intervenen en la conversa, motiu pel qual es pot afirmar que en aquestes ocasions sí que adopten el paper d'intèrpret en la conversa mediada. Els

estudis que s'han centrat només en l'àmbit de la mediació també fan notar que la interpretació és una de les tasques principals dels mediadors immigrants a les institucions catalanes: Llevot Calvet (2002: 493) parla d'interpretació idiomàtica i Agustí-Panareda (2003) parla de traducció i de facilitació de la comunicació intercultural.

Això no obstant, l'escassa formació específica en ISP o en interpretació, combinada amb la voluntat de diferenciar la ISP de la mediació intercultural fan que s'obviïn alguns dels principis de la interpretació (p. ex. precisió).⁸³ L'exemple de la informant 3 és especialment interessant, perquè treballa com a mediatra però és llicenciada en T/I, i això li permet descriure la seva feina amb la terminologia específica dels estudis de T/I, tal com s'observa en l'extracte següent:

[INF3, 35:75]

“Faig una... com a mediatra, que no intèrpret -clar, intèrpret no ho faria, això. Com a mediatra, jo faig, una mica... a vegades sí, que vaig fent una consecutiva, o una simultània, clac-clac-clac-clac, per anar més ràpid, també; però no: primer és el professional o qui sigui, i n'hi ha que s'enrotllen molt, i llavors ho has d'explicar i fas un resumet, i selecciones les paraules o altres recursos. Faig més, tendeixo a fer resums. És que depèn. Depèn. Quan em trobo un cas així, o bé li dic que ja l'hi explicaré, o l'hi intento explicar com puc.”

Tot i conèixer les tècniques necessàries per realitzar interpretacions consecutives i simultànies, la informant 3 admet que normalment, com a mediatra, prefereix optar per resumir la informació i seleccionar les paraules, és a dir, adopta una postura allunyada de la que es recomana en codis deontològics d'ISP,⁸⁴ en els quals es desaconsella fermament resumir la informació, sobretot pel fet que resumir implica una nova responsabilitat en l'intèrpret: la de saber seleccionar quina informació és prioritària i quina és prescindible i,

⁸³ El primer principi del codi deontològic de Perramon i Ugarte (2004) és la precisió, que descriuen amb les següents paraules: “El intérprete deberá garantizar una traducción precisa del mensaje original, sin que se produzca ningún tipo de omisión, adición o distorsión del contenido, incluso si este es delicado o desagradable. Ello incluye mantener el registro del orador.”

⁸⁴ Vegeu, per exemple, codis ètics d'entitats com National Council on Interpreting in Health Care [URL: <<http://hospitals.unm.edu/language/documents/ncihc.pdf>>] als Estats Units; Community and Court Interpreters of Ohio [URL: <<http://ccio.org/ccio-codeofethics-community.htm>>], a Ohio; National Accreditation Authority for Translators and Interpreters [URL: <http://www.naati.com.au/PDF/Booklets/Ethics_Booklet.pdf>], a Austràlia; o Perramon i Ugarte (2004), a Catalunya. [Data de consulta: 13 de març de 2012]

per tant, haver de prendre decisions. Per a Pöllabauer (2004:154), l'omissió d'informació "irrellevant" és una de les funcions "extres" que adopten els intèrprets en un intent de fer la interpretació el més eficient possible. A banda de les omissions, la mateixa informant 3 admet afegir informació quan interpreta: "I tradueixes, *bueno*, tradueixes tampoc, jo faig d'intèrpret però també hi poso de la meva part, no sé com dir-t'ho" (INF3, 35:26). La contradicció interna d'aquesta frase reflecteix els dubtes que aquesta informant té respecte les tasques que assumeix: s'adona que sí que fa d'intèrpret, però que no segueix estrictament els principis que indicaria un codi. En el moment en què "posa de la seva part", visibilitza la seva aportació a la conversa i es converteix en una participant més en la interacció (Pöllabauer, 2004); deixa de ser un participant *no-persona*, en termes de Goffman (1969), per convertir-se en una intermediària o *go-between*.

Des del punt de vista de la teoria de la pertinència (Sperber i Wilson, 1995), el no compliment del codi ètic de la precisió respon als dos principis pels quals es regeix la màxima de la pertinència: el principi cognitiu (la tendència que com a humans tenim a maximitzar la pertinència en les nostres aportacions en la comunicació) i el principi comunicatiu (la voluntat d'emprar les nostres aportacions a la conversa com a estímuls per atraure l'atenció de l'audiència i fer-la concentrar en el significat). D'aquesta manera, les omissions i addicions d'informació de la informant 3 podrien respondre perfectament a aquests principis: d'un banda, emfasitza el que ella percep com la part més important de la informació i, de l'altra, omet aquella informació supèrflua que podria avorrir l'interlocutor i fer-li perdre la concentració.

El rol d'intermediari o d'ajudant és encara més visible en l'exemple següent de l'informant 9:

[INF9, 41:16]

"I: O sigui que tens un temps de preparació reduït, més o menys.

INF9: Sí, sí. Llavors anem a l'entrevista, o sigui, a l'entrevista del metge o de qui sigui, i ella s'asseu –normalment són dones– normalment s'asseu al meu costat i jo vaig preguntant el que hem parlant a l'entrada i... bueno, no té més. Jo vaig fent preguntes, vaig preguntant i tal..."

L'informant 9, que treballa directament sota demanda dels usuaris, adopta la funció d'ajudant, tot i que, en el seu cas, es converteix més aviat en l'ajudant de l'usuari.⁸⁵ Pel que sembla, és ell qui estableix converses monolingües primer amb l'usuari i després amb el proveïdor. Val la pena fixar-nos amb la manera d'expressar aquest rol: "jo vaig preguntant", en comptes de "jo transmeto les preguntes" o "jo interpreto/tradueixo les preguntes", que seria l'expressió esperada. Es tracta d'un exemple de "separació diàdica" (Baraldi, 2009), en què l'intendent no promou un espai comú de diàleg, sinó que evita la comunicació directa entre usuari i proveïdor i crea converses monolingües, primer amb l'usuari i després amb el proveïdor.

D'entre altres exemples que visibilitzen la presència de l'intendent en una conversa mediada també trobem l'ús de la tercera persona en la interpretació en comptes de la primera: deu informants afirmen utilitzar la tercera persona en interpretar, mentre que tres empren la primera persona i dos alternen l'ús de la primera i la tercera persona. D'entre els que utilitzen la tercera persona, les informants 7 i 19 justifiquen l'ús de la tercera persona per evitar que els seus interlocutors es pensin que són elles les autores de la informació:

[INF7, 39:45]

"No, yo normalmente utilizo la tercera persona, como «el profesor dice». Porque al principio yo hacía eso de «yo» como la profesora, o sea, como la boca de la profesora, y a veces se crea como malentendidos, porque a veces se piensa –sobre todo en temas delicados, los padres, se piensan que YO lo estoy diciendo, y eso no es cierto, yo simplemente les estoy transmitiendo una información, interpretando una información y que a ellos les llegue esa información, y ahora lo estoy haciendo como que «el profesor dice...», «la madre dice...»."

[INF19, 32:50]

"No, normalment ho faig en tercera persona. Sí, perquè si no, és que sembla que JO sigui la persona, i normalment faig la traducció en tercera persona. Sempre poso: «l'imputat ha anat... diu que no ho sap...», el que sigui."

⁸⁵ És interessant comparar aquest cas amb estudis previs com el de Pöllabauer (2004: 154), que descriu el rol d'ajudant del funcionari, però que no contempla l'opció d'aquest rol vers l'usuari.

L'informant 8, que alterna la primera i la tercera persona, també sembla seguir aquest paràmetre, ja que canvia de persona en funció de la reacció dels interlocutors. Tot i així, en un altre fragment de l'entrevista sembla inclinar-se definitivament cap a l'ús de la tercera persona:

[INF8, 40:22-23]

"I: I com et dirigeixes a ells: en primera persona o en tercera?"

INF8: En primera persona.

I: [...] Que no es pensin que ho dius tu i que no ho diu per exemple... el metge?

INF8: Ah, de fet, ara que ho dius... a vegades sí que dic que «ell ha dit que tal», de vegades els hi dic així, i de vegades els hi dic en primera persona. Els dos, utilitzo, sí."

[INF8, 40:41]

"I: O sigui que potser prens una mica la iniciativa pròpia, en el sentit de..."

INF8: Sí. Sí, sí. El que intento és que... si el mediador o la persona a qui estigui interpretant em demana una cosa, doncs intento que... Al principi li dic: «Mira, m'ha dit que això, això, i això». I llavors em diuen: «Doncs digue-li a veure si...», i llavors li torno a preguntar fins que s'aconsegueix la informació."

Pel que fa als informants que utilitzen la primera persona, l'informant 18, que treballa en l'àmbit judicial, explica que només emprava puntualment la tercera persona quan percebia algun malentès per part dels usuaris. El cas més interessant, però, és el de la informant 6, mediatra d'un ajuntament i formada en mediació intercultural pel programa de l'Obra Social de la Caixa, que explica que va aprendre a fer servir la primera persona al curs de formació esmentat. La informant ho recorda així:

[INF6, 38:24]

"[P]er exemple, també ens van ensenyar una metodologia que és que hem de fer servir primera, o sigui, la mediatra està al costat però és com invisible, saps? Hem de fer la primera persona, que si dic: «Estic no sé què..., estic que no em trobo bé...» O sigui que he de parlar amb primera persona, i jo això no ho havia fet mai!

[INF6, 38:25-27]

“INF6: Home, sí, al principi me costava... perquè clar, depèn de quina cosa també, és... bueno, si m'atreveixo de dir-ho o no... Per exemple, posem un exemple: si aquella... si que ve, la pacient, diu que té càncer, o coses d'aquestes, però clar, si tu ho fas amb la primera, que té coses, però si ho fas amb la primera... la situació aquesta... és molt... però em va costar, d'acostumar-m'hi, a fer servir la primera persona.

I: I quan ho vas començar a fer servir, als usuaris, per exemple a la pacient, o al metge, els hi estranyava que ho fessis servir?

INF6: Clar, però abans d'això, jo ja els hi havia explicat, que havia anat al curs i que ara estem parlant d'això, i també m'ho van comentar d'una altra mediadora d'aquí, quan va...

I: I, llavors, tu vas notar un canvi, en la comunicació, quan vas començar-ho a fer en primera persona?

INF6: És acostumar-t'hi, al principi sempre em sortia «ell» o «ella».

I: I trobes que és millor? Que és més fluid?

INF6: Bueno, depèn de quina situació. I... bueno, jo crec, és millor pel... és com fer-ho més proper, no?, entre pacient i metge, que més s'apropin. Clar, lo que estem fent el mediador, la mediadora, que faci això, que la comunicació sigui més... propera...”

Es tracta d'un ús après de la primera persona i d'un ús conscient dels avantatges de cara a la comunicació metge-pacient, tot i les dificultats que en un principi pot comportar acostumar-se a aquest nou estil d'interpretació i tot i la tendència al distanciament en casos de temes tabús, com pot ser el càncer. Val la pena ressaltar que aquesta tècnica es va aprendre en un curs de mediació intercultural, la qual cosa es contradiu amb la percepció que algunes informants mediadores tenen de la mediació i reforça la idea que el mediador també adopta el rol d'intèrpret quan es troba en una situació de comunicació a tres bandes.

Entre d'altres informants que també s'esforcen per reduir la seva visibilitat hi ha la informant 4, mediadora, que demana als interlocutors primaris que es dirigeixin l'un a l'altre quan parlen:

[INF4, 36:60]

“Y a veces hago un poco... que pido a los profesionales que miren un poco al usuario, y que hablen al usuario, y no a mí, porque yo no soy la usuaria, ni tampoco la funcionaria o la persona que le atiende. O sea, que yo siempre pido que las dos partes que se miren entre ellos mismos.”

Aquesta també és una pràctica recomanada en la interpretació d'enllaç, on fins i tot es parla de la importància de la localització de l'intèrpret en la conversa mediada per afavorir el contacte visual entre interlocutors primaris. La informant 10, al seu torn, emfasitza que interpreta al “professional de referència” i que, per tant, ella com a medidora no és una “professional de referència”, una afirmació que la informant 11 corrobora amb les paraules següents:

[INF11, 24:48]

“Sí, normalment... «mediadora intercultural», ja saps, és una figura neutra, tu no ets cap professional, saps? En aquest àmbit de salut, tu no tens aquestes competències per diguem-ne... portar un cas tu sola, saps? No, ni molt menys. I moltes vegades necessites la col·laboració d'una treballadora social, també. I en el cas més de... més fisiològic, de la malaltia en si, necessites una metgessa. Tu no pots anar-hi sola, la pacient t'agafarà i et dirà: «Estic bé, no? Em recuperaré, no?»), perquè és allò de «M'agradaria dir-te que sí, però és que no sé res, no te puc dir res...» Llavors necessites anar amb aquestes figures. Les treballadores socials ja són especialistes en aquest àmbit, saben com parlar amb la gent, saben explicà'ls-hi... que estan allà per ajudà'ls-hi, en qualsevol problema social. Nosaltres estem allà com a pont entre aquestes figures, llavors, saps? Establim un vincle. Però clar, sola, sola... no. No és recomanat.”

Pel que fa als exemples en què l'intèrpret es fa més visible, a banda de l'ús de la tercera persona, la visibilitat també es percep en els meta-comentaris que els intèrprets fan de la informació que interpreten durant la sessió. La idea de meta-comentaris prové de Pöllabauer (2004), que explica que no tan sols es produeixen en les converses monolingües que els intèrprets estableixen amb els proveïdors de serveis (per exemple, per demanar un aclariment), sinó que a vegades fins i tot els fan servir per avaluar la credibilitat dels usuaris.

L'exemple més clar d'aquest tipus de comentaris l'observem en la informant 13, que posa un afegitó per distanciar-se de la informació dubtosa:

[INF13, 26:55]

"I: I tu què fas [si detectes mentides]?"

INF13: Intentar que no digui mentides, però clar, si la persona insisteix... o sigui, jo, el que faig, és traduir-lo. Sí, perquè si no... [riu] I si a vegades veig que no és una cosa greu, a vegades afegeixo, no? «Bueno, no sé si això és veritat, però ho ha dit, això»."

Aquesta última frase fa palesa la necessitat de distanciament, per part de l'intèrpret, de les paraules que percep com falses. En termes de Brown i Levinson (1987), aquest seria un exemple d'una estratègia de cortesia que l'intèrpret utilitza com a reacció a un acte (la mentida) que podria amenaçar la seva imatge (*face-threatening act*) i, per tant, és un acte que entra dins del que coneixem com la figuració o *face-work*.

D'altra banda, des del punt de vista de les teories de Goffman (1981) aquest fragment denota un canvi en l'alineació (*footing*) entre els participants, de manera que en un mateix fragment la intèrpret canvia l'alineació vers el proveïdor de serveis i passa de dirigir-s'hi com a no-persona (intèrpret) a dirigir-s'hi com una participant més amb veu pròpia, més com faria l'intermediari (*go-between*).

En d'altres casos, la visibilitat es percep en la iniciativa pròpia dels informants en moments determinats, per ajudar als usuaris o als proveïdors més enllà de les funcions que els pertocquen i de manera voluntària (sense remuneració). Per exemple, els informants 12 i 13, que fan d'intèrprets en consells comarcals, expliquen les següents experiències de treball voluntari:

[INF12, 4:42-44]

"INF12: [...] i vaig contactar amb un advocat, a veure si els podria ajudar en aquest cas, i vaig parlar amb serveis socials, si podria trucar a l'hospital, per si li tornen -per si li podien enviar la carta... i no hi havia manera.

I: O sigui que tu, a part de la feina que fas quan et truquen, tu, a part, fas més coses

voluntàriament, pel que m'expliques...

INF12: Sí, sí, sí. Perquè els serveis socials s'apunten les coses que han de fer, però mentrestant... o sigui, te citen, al cap d'un mes, si la família té més problemes, al cap d'un mes es tornen a veure i tal. Però, clar, entremig *poder* ha sortit qualsevol cosa, i hi vas, i ja ho fas com a voluntari, no?"

[INF13, 26:43]

"Me'n recordo d'un cop, que era un col·legi, que era un cas d'una nena súper maca, que vaig fer dos cops traduccions per a ella, i la professora ja se'n recordava de mi i em va demanar el correu i tot, i algun dia que li havien de deixar una nota o així i no sabien com dir-li, em va demanar que l'hi tradueixi. I a vegades també, amb treballadors socials, hi ha casos que són més íntims, no? I a vegades, la persona prefereix que sigui la mateixa persona que fa la traducció, i com que ja coneix el tema i això, demana la mateixa persona."

En el cas dels informants intèrprets, aquestes tasques més enllà de la interpretació i de la mediació dintre de la sessió han de fer-se voluntàriament, perquè els consells comarcals no les contemplen i, per tant, no les remuneren. Aquesta és una de les diferències amb el treball amb ajuntaments, tot i que fins i tot en el cas de les mediadores d'ajuntaments és important posar fre a la iniciativa pròpia i recordar que la seva tasca, en tant que "figura neutra", tal com deia la informant 11, ha de respondre sempre a una demanda d'un proveïdor o d'un usuari. La informant 10 ho explica així:

[INF10, 23:72]

"Este usuario me ha pedido a mi una cosa, y yo he cubierto su demanda de servicio, por lo tanto mi intervención en este caso ha terminado. Si mañana este señor vuelve con este caso y me dice: "por favor, puede hacer una llamada o escribir esta carta...", yo lo recupero. Pero no voy a volver a llamar a este señor de *motus* propio para ver como ha acabado este tema. Si me llaman de los juzgados, porque tienen ahora el teléfono allí, para intervenir para este señor, tampoco tengo ningún problema, a partir de la demanda de los juzgados, yo llamaré a este señor y le diré: "Oye, mira, Fulanito, ¿te acuerdas que dejamos mi teléfono de contacto allí para que te localizara porque tú todavía no habías llegado?", porque como todavía no había

llegado les dejé también mi número de teléfono, con la señora aquí. Entonces sí que... pero todo a petición de los demás. Yo tengo la agenda llena de teléfonos y a veces con usuarios que se repiten, a petición de los trabajadores, me refiero de la administración pública, no me cuesta nada llamarlos, pero yo no me genero una agenda de usuarios. Porque yo considero que son usuarios de la administración pública, y que son alumnos de este instituto, por lo tanto corresponde a la dirección, *cap d'estudis* o profesores hacer un seguimiento de él, o al asistente de servicios sociales, o a la enfermera, o a quien sea. Para a mi esto es... además me parece que es muy importante. A mí me lo han enseñado así, además, otra gente de la administración pública, el decir: no hay un referente de la administración pública para una comunidad –que al final te conviertes en un referente, porque la gente te llama, pero para cosas puntuales que vas haciendo, pero que no necesariamente voy a hacer seguimiento. Hay cosas que sí, que dices: «Fulanito, he llamado y ha quedado un fleco», hombre, hasta que se acabe ese fleco, sí.”

En parlar de la tasca de la interpretació, val la pena esmentar també el poc recurs a la presa de notes: només tres informants afirmen utilitzar-la sempre mentre interpreten. D'aquests tres, l'informant 8 i la informant 15 són llicenciats en T/I, mentre que la informant 16 és graduada en Hispàniques.⁸⁶ La informant 15 valora especialment la presa de notes:

[INF15, 43:38]

“I: I prens notes?

INF15: Sí, sí, sí... sí que ho faig perquè tinc molt mala memòria! [Riu] I a vegades quan em diuen les dates dic: «Saps què? Deixa-m'ho apuntar». Les hores, i tot, tot ho apunto, perquè a vegades em deixo coses i ho vaig *tatxant*, no? A traducció ens van ensenyar això i ho trobo molt bé, molt bé, molt bé!”

D'entre els quinze informants que no la utilitzen, la informant 6 i la informant 11 no l'empren de manera habitualment, però sí puntualment:

[INF11, 24:65]

“I: I quan estàs fent la mediació, prens notes? Per exemple, en el cas d'aquesta dona que et va

⁸⁶ A la Xina, les carreres de filologia també solen incloure assignatures de traducció i d'interpretació. En aquest sentit, és possible que la informant 16 s'iniciés en la presa de notes en alguna d'aquestes assignatures.

explicar tantes coses, fas servir la tècnica de la presa de notes?

INF11: No, normalment, no. Però sí que hi ha a vegades quan els metges et comencen a parlar que és com una metralladora! Sí, llavors sí. Agafo les notes *tipo* la quantitat de medicaments que ha de prendre, o sigui, programació, coses molt puntuals: números, dates o així. Perquè la resta amb la pràctica... no. I sempre els hi fem parar, eh! No els hi diem: «Tu parla mitja hora i després ja traduirem», no, no. I a més, ells també ja paren, eh. No hi ha necessitat...”

La informant 11 comenta que, per norma general, no necessita recórrer a la presa de notes perquè les intervencions són curtes i, si no, ella mateixa pot actuar com a coordinadora de la conversa i demanar als interlocutors que facin pauses. Aquest és l'argument que esgrimeixen tres informants (INF9, INF12, INF18) en dir que no els fa falta la presa de notes. L'informant 14, en canvi, comenta que no necessita prendre notes perquè “el lenguaje no es muy específico” (INF14, 6:36), mentre que la informant 19 diu que no li “deixen” prendre notes (INF19, 32:31), perquè ha d'estar a la sala dreta, interpretant. L'única informant que diu que no pren notes per no incomodar els usuaris és la informant 17:

[INF17, 30:35]

“I: Y ¿tomas notas mientras estás...?”

INF17: No. Porque bueno, ellos se ponen nerviosos si ven que tú estás escribiendo constantemente, se ponen nerviosos. Siempre hay que explicar muy bien el trabajo con servicios sociales: que no son policías, que lo que cuentas aquí no es nada que pueda ir contra ti, pero igual se ponen nerviosos. Entonces, bueno, no apunto. Pero siempre es importante, después de la entrevista, hacer un registro.”

Aquesta justificació reforça un dels arguments de Gentile *et al* (1996) que, en enumerar les diferències entre la interpretació consecutiva i la interpretació d'enllaç, comenten que la presa de notes pot arribar a ser desaconsellada en certs contextos d'interpretació d'enllaç per evitar incomodar els participants.

Finalment, cal esmentar que la informació relacionada amb la tasca de la interpretació corrobora clarament les dades obtingudes en l'estudi de MIRAS (Arumí *et al.*, 2011: 213), en

què un 84,3% de la mostra fa servir la tercera persona en interpretar i només un 19,6% fa servir la presa de notes com a tècnica d'ajuda a la memòria. En l'estudi de MIRAS (Gil-Bardají *et al*, 2011: 43) s'indica que un dels motius del poc recurs a la presa de notes és "l'escassa formació especialitzada en traducció i interpretació". Tanmateix, en la nostra mostra, dels sis informants que han rebut formació especialitzada en T/I (llicenciatura) o en TISP (formació continuada), només dos empren la presa de notes. La informant 3, llicenciada en T/I explica que no pren notes perquè "no puc, no donc l'abast" (INF3, 35:57) i la informant 11, també llicenciada en T/I, hem vist que comentava que la possibilitat de coordinar la conversa i demanar pauses fa que la presa de notes no sigui un recurs imprescindible. L'existència d'arguments a favor i en contra de la presa de notes sembla apuntar cap a la necessitat de més recerca en aquesta qüestió, per tal d'avaluar l'efectivitat real d'aquest recurs en contextos d'interpretació d'enllaç amb intervencions curtes i per reforçar o rebutjar els arguments que la desaconsellen per la seva possible interferència en la comunicació dels interlocutors primaris.

4.8.3 La tasca de la mediació intercultural

La informant 17 descriu a l'extracte següent les tasques que per ella inclou la mediació intercultural:

[INF17, 30:28]

I: En tu caso, tú eres mediadora. ¿Cómo ves la diferencia con la interpretación? ¿Cuál es tu función como mediadora? ¿Qué haces en los casos en los que intervienes?

INF17: ¿Las funciones...? ¡Es muy amplio! Pero resumidamente...

I: Lo que más frecuentemente tengas que hacer...

INF17: Resumidamente es bueno, lo dividimos, en las dos mayores partes: es asesorar y mediar. Asesorar no solamente a los usuarios, sino también a los educadores sociales o a los trabajadores sociales, que no saben muy bien de qué se trata la mediación y cómo es la cultura china. Y para los usuarios, también asesoramos sobre qué es el centro de servicio social, la mediación, o lo que... lo que quieren, ¿no? Por ejemplo, si es un tema de juicio -eso sí que no, no acompañamos a juicios, porque es otro campo; pero sí los podemos asesorar. Y...

comunicación lingüística y cultural, hacemos muchas observaciones, a diferencia de los traductores. Tenemos que observar mucho, y también tenemos que hacer el acompañamiento emocional, de la parte emocional. Gestionar un poco: si ves que está muy alterada, la persona, es que no está en un estado óptimo, para mediar; entonces ahí lo tienes que parar. Y también es muy importante que el mediador es quien lleva el proceso. [Primero] sabes la demanda del trabajador social y después, sabes la demanda del usuario, y tú tienes que diseñar el itinerario, y llevar el proceso.

Tot i que primer la divideix només en dues parts (assessorar i “mediar”), els tres tipus de mediació de què hem parlat al llarg de la tesi queden reflectits en la seva descripció: la mediació preventiva, en la seva tasca en la “comunicació lingüística i cultural” i en l’acompanyament de la part emocional; la mediació rehabilitadora, en la gestió de possibles conflictes i en el disseny de l’itinerari per a la resolució conflictes; i la mediació creativa, en l’assessorament que es fa tant a proveïdors com a usuaris.

Cadascuna d’aquestes etiquetes (mediació preventiva, rehabilitadora o creativa) no deixa de ser un calaix on podrien encabir-se tasques diverses, perquè tal com la informant 17 expressa al principi de l’extracte, el treball en la mediació intercultural “¡es muy amplio!”. Llevot Calvet (2002: 490) també emfasitza aquesta diversitat de tasques: “[q]uan es demana als mediadors que defineixin les seves funcions, tots responen que és extremadament difícil precisar el seu paper i enumerar el contingut de les activitats i tasques lligades amb la seva feina”.

En la mostra també hem detectat aquesta diversitat de tasques, d’entre les quals cal destacar la informació i l’assessorament, tant d’usuaris com de proveïdors. Aquestes dues tasques responen a una necessitat d’informació dels usuaris que des dels diversos documents estratègics (*Pla de ciutadania i immigració 2005-08; Pla director d’immigració en l’àmbit de la salut; Pacte nacional per a la immigració, Pla de ciutadania i immigració 2009-12*) establerts per la Generalitat de Catalunya s’ha anat reiterant. En el marc d’aquestes polítiques, les tasques d’informació formen part tant de la primera acollida com de l’acollida sectorial.⁸⁷

⁸⁷ Conjunt d’accions per garantir la informació de les persones nouvingudes, ja sigui de manera general sobre

En canvi, si ens centrem en la tasca específica de la mediació rehabilitadora, podríem distingir entre mediació de conflictes pròpiament (per exemple, en mediació veïnal o en mediació familiar amb xinesos) i mediació en casos de “xoc cultural”. Només quatre informants afirmen realitzar tasques de mediació de conflictes de manera habitual: les mediadores 2, 5, 10 i 17. Les informants 2 i 5 treballen en mediació veïnal i expliquen que, en aquests casos, fins i tot poden intervenir elles com a mediadores de conflictes; és a dir, elles actuen com a professional de referència. La informant 5 explica la seva tasca en mediació de conflictes així:

[INF5, 37:38]

“Després vem aprofitar amb [nom companya] i vem anar a visitar dos pisos de xinesos que havíem de fer-hi mediacions: un perquè sembla que ser tenen màquines de cosir al pis i alguns veïns es queixen que fan soroll a la nit; i un altre pis... eren queixes perquè sentien sorolls i es pensaven que eren màquines de cosir, i resulta que no, que no tenen cap màquina i vol dir que els veïns estan equivocats.”

[INF5, 37:42]

“Per exemple el cas de la mediació: normalment és alguna instància que algú, normalment autòcton, ha posat a l'ajuntament «*Tengo unos vecinos chinos en el segundo primera que no pagan la cuota de comunidad*». Llavors, quan reben aquesta instància, la rep el coordinador i el coordinador diu: «Doncs la portes tu i tu». Pot ser que em toqui amb [nom companya] i pot ser que no. A vegades ens toca juntes i a vegades no. Llavors, parlem amb la persona que ha posat la instància, normalment la citem aquí al despatx i li diem «A veure, expliqui'ns quin problema té amb els seus veïns». Recollim la demanda, expliquem que el que farem és anar a veure els veïns dels quals es queixen, per escoltar la versió dels veïns i preguntar com està la situació, i la idea és intentar que es reunixin i parlar. Amb els xinesos fem molt poques reunions tots, perquè és molt difícil, *bueno*, a mi no m'agrada fer-les, perquè penso que com que els xinesos no parlen –no es poden defensar, en una reunió en una taula, sempre depenen de que estiguis traduïnt, i algunes que he fet, per part de l'autòcton és «*Dile al chino que tiene que hacer*

l'entorn on han arribat, ja sigui de manera més concreta en relació amb serveis determinats. Per a més informació, vegeu capítol 2.

esto». I l'autòcton no acaba d'entendre la idea de la mediació i es converteix en «*Dile que haga esto*». Llavors el xinès acaba dient que sí a tot, i mai contesta, mai es queixa de res ni té coses a dir, i penso que és una mica caos. Quan anem a visitar un pis de xinesos normalment és per això, anem a dir-li: «Mira, aquest veí ha vingut a parlar amb nosaltres perquè té aquest problema amb tu. Què en peses? És veritat? No és veritat? Ens diu que tens una màquina de cosir...», per exemple. I ens diuen: «No, no en tenim! Fa molt temps que n'havíem tingut, però ara ja no en tenim. No fem soroll, tenim nens i a les nits estan dormint». I li diem: «*Pues vale*, estaria bé que tu li diguessis al teu veí que no és cert que tu tens una màquina, que te'n vas a dormir a les nou i que potser és un altre veí i que s'està confonent». Llavors, per exemple, ahir ens va dir que sí, que no hi havia cap problema, que no passava res i que podíem muntar la reunió. Normalment és així.”

Observem que, en aquest fragment, la informant 5 explica alguns dels passos que segueix en la mediació de conflictes: recepció de la demanda, contacte amb les parts, detecció de possibles punts de desavinença, propostes d'actuació i proposta de reunió conjunta en cas que es vegi factible. En aquest sentit, la mediació és una alternativa cada cop més estesa a la via judicial per a la resolució de conflictes i, per tant, es tracta d'una pràctica que poc té a veure amb la TISP i que requereix unes destreses i coneixements específics. La informant 17 explica que també ha treballat en mediació familiar:

[INF17, 30:45]

“Y lo demás... también trabajaba un caso familiar. O sea, hay el divorcio en el medio, juicio, la custodia de la niña, la lucha entre la suegra y la nuera... y entonces también es difícil. El caso en sí no es difícil, lo que es difícil es la persona, cómo logras que se escuchen, que se puedan comunicar tranquilamente.”

En canvi, la informant 10, que també ha treballat en mediació de conflictes, sempre ho ha fet en qualitat d'intèrpret, és a dir, sempre acompanyant al professional de referència:

[INF10, 23:16]

“Y luego a raíz de estas intervenciones, también se empezó a hacer intervención vecinal,

porque igual había problemas con vecinos, entonces hacíamos visitas a domicilio, siempre acompañados por el otro profesional del centro, ¿no?”

[INF10, 23:58]

“Luego, otras áreas... hemos tocado... a veces también se pueden llegar a hacer intervenciones en mediaciones vecinales, con mediadoras, por temas de conflictos vecinales; que algún vecino se queja de otro por temas de ruido, por tema de que hay muchas personas en la misma casa, de utilización de la zona pública de la escalera -si dejan cosas o no dejan cosas, del terrado, ¿no?, si dejan allí utensilios, porque aquí los terrados están sin objetos, no se suelen dejar cosas, sólo están para tender la ropa... este tipo de sesiones informativas, o también, bueno, de reunión de vecinos para acercar posiciones, que cada uno exprese la suya y también hay algún caso... todavía muy pocos casos, pero ha habido algún caso de alguna persona china que ha venido pidiendo ayuda a los equipos de cara a algún malentendido con alguno de los vecinos. Y si hay un problema idiomático o cultural, que se piense que es buena, nuestra presencia, pues entonces me llaman y voy.”

Per tant, observem la insistència de la informant 10 en el fet que la seva intervenció sempre és acompanyant un altre professional de referència, a diferència dels casos anteriors. En casos de conflicte, ella hi aporta els seus coneixements lingüístics i culturals. Aquesta seria la línia d'actuació dels informants que més que fer mediació conflictes, el que fan és mediar en malentesos de tipus cultural. La informant 1, que treballa a l'àmbit sanitari, explica aquesta experiència concreta, arran de la defunció d'un pacient:

[INF1, 22:47]

“INF1: Yo tampoco sabía como funcionan los trámites de funeraria y todo esto. Y acompañarles allí, o sea, todo el proceso... también hay un poco de costumbre, la diferencia en la costumbre de aquí. Las enfermeras se enfadaron porque le habían quitado todo esto sin preguntar y bueno, un poco de estas cosas... Fue un momento muy desagradable.

I: Pero... ¿qué le habían quitado?

Inf., 1: La pulsera de identificación y todos los tubos que llevaba...

I: ¿Los familiares?

Inf., 1: Sí, los familiares...

I: Ya... supongo que fue un poco el choque cultural en ese momento...

Inf., 1: Cultural no, esto es más entre... porque hay médicos que también para ellos es la primera vez, ver esto, pero simplemente tú haces otra etiqueta, se la pones y ya está.”

La informant 1, que s'oposa a parlar de “xoc cultural”,⁸⁸ prefereix parlar de la diferència entre costums relacionats amb les pràctiques sanitàries de cada cultura. En un moment delicat com és la mort d'un familiar, la reacció de les infermeres davant d'un costum desconegut va desembocar en un malentès en què la informant 1, com a medidora, va haver d'intervenir.

La informant 11, que també treballa en l'àmbit sanitari, explica només un únic cas en què es va trobar enmig d'un conflicte d'interessos, però deixa ben clar el seu posicionament com a intermediària i gairebé, fins i tot, com a “no-persona”, perquè segons explica, es limitava a passar la informació i a no intervenir amb veu pròpia:

[INF11, 24:73]

“Però clar, jo era medidora llavors, no podia decidir, no em podia decantar ni per un costat ni per l'altre. Jo havia de traspasar tota la informació que podia i si em demanaven alguna petició més, per part del pacient o dels familiars, doncs els hi passava, els hi passava, els hi passava.”

En la resta de testimonis que hem recollit, més que “mediar” en conflictes o en malentesos de tipus cultural, el que trobem és, sobretot, la tasca d'informar per evitar arribar a aquests malentesos. La tasca d'informar pot fer-se de diferents maneres i en realitat engloba un ventall força ampli d'activitats en què participen les informants medidores i que descriurem a continuació. Tot i així, adoptin la forma que adoptin, totes les tasques d'informació persegueixen un doble objectiu: d'una banda, informar les persones immigrades dels serveis de la ciutat on viuen, dels seus drets i dels seus deures i, de l'altra, permetre a l'ajuntament i als serveis tenir un major coneixement de les persones immigrades, de la seva situació i de les seves necessitats. Les tasques d'informació permeten

⁸⁸ En un altre fragment de l'entrevista, la informant 1 es mostra crítica amb l'abús de l'adjectiu “cultural” i totes les seves derivacions (intercultural, multicultural, etc.). També crítica una sobrevaloració de tot allò que estigui relacionat amb la cultura.

un apropament mutu entre la societat receptora i les persones immigrades, tal com explica la informant 10 en parlar d'un servei d'informació creat en la primera ciutat on va treballar:

[INF10, 23:8]

“La intención era acercar a la población china que en aquella época, que ya hace casi diez años, comenzaba a hacer la reagrupación familiar, que los números yo ahora aquí no los tengo pero seguro que puedes hacer un rastreo interesante. Había población empadronada, pero el ayuntamiento detectaba que no hacían uso de los servicios públicos y que entonces allí estaba pasando algo, y que los pocos que acudían a los servicios públicos tenían una gran problemática con el idioma, que no podían entenderse muy bien y les daba la sensación de que se necesitaba un acercamiento a la población.”

Això ens fa notar que la línia divisòria entre activitats de dinamització de la comunitat, de sensibilització, d'apropament o d'assessorament a vegades és difícil de traçar, perquè, per exemple, una xerrada oberta a usuaris a càrrec de proveïdors d'un servei concret, pot complir tots quatre objectius: dinamització de la comunitat, perquè se'ls reuneix en un lloc concret i se'ls fa participar en una activitat; sensibilització, perquè tant usuaris com proveïdors poden aprofundir en qüestions de la cultura de l'altre; apropament, perquè s'aconsegueix una reunió i un intercanvi recíproc; i assessorament, perquè es responen preguntes i en alguns casos es pot arribar a donar informació personalitzada.

D'altra banda, cal recordar que bona part de la informació que es dona a usuaris o a proveïdors de serveis es fa en mediacions durant la sessió d'interpretació, és a dir, l'intèrpret o mediador parla puntualment amb veu pròpia en una conversa mediada, per tal d'aclarir dubtes i alertar de malentesos per possibles diferències de tipus cultural. Fins i tot el model imparcial de Cambridge (2002: 123) preveu que l'intèrpret pugui intervenir si creu que hi ha alguna qüestió de tipus cultural que hagi passat per alt o que pugui provocar un malentès. Per tant, és erroni pensar que només els informants contractats com a mediadors poden fer aquest tipus de mediacions dintre de la sessió. Als exemples següents, les informants 3 i 7 parlen del tipus d'aclariments sobre el sistema educatiu a Catalunya, un tipus d'informació que perfectament es podria fer en una entrevista entre una mestra i una mare d'un alumne

xinès:

[INF3, 35:93]

“Els nens, llavors, no van a col·le, perquè... *bueno*, hi ha una excursió, o hi ha una activitat, que no és de classes, que no és seure a la classe i escoltar al *profe* i diuen: «Me'n vaig a casa meva». Arriben a casa i la seva mare que no acaben d'entendre gaire què passa li diuen: «No, avui no hi havia classe» i l'altra, doncs s'ho creu, també la mare i s'està fent una mediació – això, que també és una feina de mediació, de fer trobar més sovint a les famílies per anar informant de quines activitats hi ha, que estiguin al cas, que no pot ser que els nens diguin que perquè no ho entenen marxin de classe, sinó que han d'anar a classe... Però les mares els defensen. Hi ha mares que diuen: «El meu nen, pobret, no ho entén, em diu que no ho entén i...» Home, no, senyora... –saps?”

[INF7, 39:89]

“Porque siempre me dicen: «Es que mi niño ¡sólo viene aquí a jugar!», ¿no? «En casa me cuenta que cuando está en clase sólo se pone a dibujar, a jugar juegos...» Y entonces les tienes que explicar que aquí hay otra manera de educar, que a través de los juegos les intentas motivar. Un idioma no se aprende simplemente de leer, escuchar... tiene que hablar también. Y muchos padres, cuando les dices eso, no lo acaban de ver muy claro.”

La informant 13, que és intèrpret d'un consell comarcal, dóna aquest tipus d'informació en mediacions dintre de la sessió, tot i que també cal alertar que segons la manera de presentar aquests aclariments es pot caure en generalitzacions i, fins i tot, sense voler-ho, es poden crear estereotips:

[INF13, 26:60]

“I, per exemple, un xinès diu -ara no ho sé, no em ve cap exemple, però potser que diu: «faig això» i els catalans els hi sona molt *raro*, no? «Per què feu això?» I he d'explicar-ho: «Perquè a la Xina hi ha costum de fer això». Per exemple. O, per exemple, els nens, o sigui, els bebès quan neixen van molt abrigats, i els catalans no, i he d'explicar perquè. O sigui, una mica, també...”

En aquest exemple concret, la intèrpret 13 parla dels “catalans” i de “la Xina”, és a dir, es refereix a dues cultures en termes gairebé absoluts, per bé que en cap cas es tracten de grups homogenis i menys en el de la Xina, on hi ha diferències internes tan marcades (camp vs. ciutat, nord vs. sud, diferències entre ètnies, etc.). De fet, ja hem vist, al capítol 2, que Hale (2007: 132) alerta que donar informació de tipus cultural pot ser perillós si es tendeix cap a generalitzacions o estereotips. Per això, en aquests casos, és molt important saber presentar la informació i, sobretot, sempre que es pugui, donar la paraula als usuaris, perquè a banda de trets culturals comuns, cada persona té les seves característiques, els seus propis costums i la seva manera de fer.

A continuació presentem algunes de les altres tasques que les mediadores fan amb els objectius d’informar, assessorar, dinamitzar, sensibilitzar i apropar. Com que, tal com hem dit, aquests objectius poden convergir en una mateixa activitat, la classificació de les activitats informatives que proposem a continuació es basa en el tipus de tasca que suposen des del punt de vista del mediador o intèrpret que hi intervé.

a) Assessorament personalitzat en consultes de caràcter general

Les mediadores amb una jornada laboral estable, ja sigui en hospitals o en ajuntaments, disposen cada setmana d’un horari d’atenció a consultes: normalment és un matí o una tarda en què els usuaris poden anar al seu despatx o oficina i preguntar-los sobre temes concrets del seu àmbit (p. ex., sanitari o educatiu) o sobre qüestions diverses. La informant 7, per exemple, participa en aquest servei d’informació des de l’associació on treballa, i explica que les preguntes que reben solen estar relacionades amb els drets i deures de les persones immigrades a Catalunya.

[INF7, 39:5]

“I: Y en [associació] haces también ¿asesoramiento?

INF7: Sí, en [associació] tenemos lo del “Servei d’orientació”, que es un proyecto, bueno, es un servicio gratuito, subvencionado por la Generalitat, que es que cuando alguien viene y nos pregunta temas, por ejemplo, del sistema educativo, ¿no?; que no saben dónde ir para matricular o para apuntar a sus hijos, entonces nosotros les orientamos, de que tienen que ir al

Servei d'educació, sobre todo son temas así relacionados con los derechos, o relacionados con derechos y deberes, ¿no? Entonces, son temas importantes que ellos vienen y nosotros les orientamos.”

Normalment, el tipus d'assessorament que es dóna en aquestes consultes és sobre qüestions generals i, per això, és una feina que moltes mediadores fan sense la presència d'un professional de referència, tot i que fins ara havíem vist que la mediació intercultural sempre sol ser un suport a un professional. Es podria considerar que, en aquests casos, les mediadores abandonen la tasca de la mediació, perquè deixa de ser una acció interventiva entre dues o més parts. Tanmateix, tot i no fer de mediadores entre dues parts físicament presents, sí que fan de mediadores entre uns usuaris i uns serveis (educació, serveis socials, etc.) que no ofereixen elles directament. La informant 3, per exemple, fa de mediadora entre els usuaris xinesos i els serveis educatius de la ciutat on treballa, la qual cosa no vol dir que adopti el rol de professional del món educatiu, sinó que atén preguntes concretes dels usuaris xinesos sobre les escoles de la ciutat on treballa i el funcionament del sistema educatiu (INF3, 35:33). Reprenent les metàfores emprades per Goffman (1981), podríem pensar que si bé la mediadora adopta els rols d'emissora (*animator*) i autora (*author*) del missatge, el rol de director (*principal*) recau en la institució de l'educació.

La informant 20 també treballa en temes educatius i sobretot posa èmfasi en la necessitat d'informar sobre la qüestió de si una escola és pública, privada o concertada, per evitar malentesos amb els usuaris xinesos:

[INF20, 4:35]

“Per exemple, alguns xinesos quan sol·liciten una escola per als seus fills, la primera elecció és una escola privada, però perquè no tenen ni idea que l'escola que estan triant és una escola privada, i quan hi comencen a anar, s'adonen que cada mes han de pagar una quota. Jo tinc un deure, perquè al Departament d'Ensenyament pregunten: «Aquesta és la teva primera elecció?» I ells: «Sí, sí, sí! Volem aquesta escola.» Però al Departament d'Ensenyament no saben que aquestes persones desconeixen que es tracta d'una escola privada. Per això, jo em sento amb la responsabilitat d'avisar-los. «Aquesta és una escola privada, si voleu triar-la com a

primera opció, heu de saber que cada mes haureu de pagar-hi una quota». «Ah, no ho sabíem! Com que ens han dit que aquesta escola és bona», o «com que és a prop de casa nostra...» Ja m'hi he trobat, amb casos així. Alguns xinesos no ho saben i, quan comencen a l'escola privada, s'adonen que cada mes han de pagar molts diners, i que no en tenen tants, i llavors sí que és un problema empipador, perquè volen canviar d'escola, etc., etc., és un rotllo! Per això sempre tinc presents aquestes coses.”

Per a la informant 20, donar aquest tipus d'informació és un deure i una responsabilitat i, per això, és una qüestió que sempre té present. Alhora, es tracta d'un exemple perfecte de mediació preventiva, que intenta evitar conflictes posteriors. En canvi, no podem dir que sigui un exemple de mediació davant d'un “xoc cultural”, perquè a la Xina també hi ha escoles privades (*sili xuexiao*, 私利学校). És una qüestió de caràcter purament informatiu i lingüístic, perquè l'únic que s'ha d'explicar és que a les escoles “concertades” també s'ha de pagar.

L'exemple de la informant 5 també és interessant, perquè malgrat treballar en un equip de mediació, realitza la seva tasca d'assessorament en consultes puntuals en una biblioteca pública, que s'ha convertit en el punt de referència per als xinesos de la zona. Per això, tal com explica en el fragment següent, tot i l'existència d'un servei de mediació a la mateixa ciutat, es va decidir mantenir aquest servei, en qualitat de “treball amb la comunitat”:

[INF5, 37:14]

“Ara ja fa dos anys i mig que sóc a l'equip de mediadors, continuo a la biblioteca; de fet, fa un any i mig o així van estar a punt de... o sigui, el coordinador deia que pensava que ja no havíem d'estar a la biblioteca, que no havia d'estar allà perquè estava amb els mediadors i vem lluitar-ho per poder incloure una tarda a la setmana a la biblioteca com treball amb la comunitat, com a punt de referència de la comunitat per resoldre dubtes, atendre demandes... i continuem allà i, de fet, continuo a la biblioteca una tarda a la setmana des del que seria la feina de mediació.”

Finalment, val la pena subratllar la tasca medidora inherent en aquest tipus de

consultes i d'assessoraments, que es posa de manifest quan, a partir d'una consulta, sorgeix una derivació a un altre servei més específic (INF10) o quan un assessorament es completa amb l'ajuda d'un especialista en la matèria (INF4).

[INF10, 23:54]

“Pues bueno, pueden venir aquí a preguntar por temas escolares: una familia que tiene un niño de tres años y que no sabe dónde ir para pedir escuela, entonces se le hace el asesoramiento; o una persona que no se encuentra bien de salud, se le escribe una nota, con los síntomas que tiene, y se le deriva al ABS; o un usuario que tiene una patología grave y entonces pide un acompañamiento, también puede ser, también se pueden hacer acompañamientos puntuales.”

[INF4, 36:23]

“Sí, asesoramiento concreto, porque hay casos que son súper concretos y necesitas tener al abogado delante y le preguntas: mira, ¿qué se puede hacer? ¿qué pasa allí? Porque lo que es en general las leyes, las normas, tú se las puedes explicar al usuario, pero cuando hay un caso tan complicado, necesitas un profesional al lado.”

Per tant, malgrat l'autonomia d'aquest servei més “de tu a tu” amb els usuaris, les mediadores són conscients de les seves limitacions i de la necessitat de derivar els casos a professionals especialitzats en la matèria en qüestió quan la consulta en si ho requereix.

D'altra banda, en alguns casos també hi ha l'assessorament que les mediadores ofereixen als proveïdors de serveis, perquè puguin saber com treballar millor amb els usuaris xinesos. Per exemple, la informant 3 explica que molts directors d'escoles li demanen consell:

[INF3, 35:48]

“Saps què hi ha, també? Que com que els xinesos i sobretot, adolescents, és un tema molt nou aquí a [ciutat], molts directors d'escola i molts professors d'aula d'acollida estan preocupats, per la reacció que tenen els xinesos adolescents, perquè no saben com enfrontar-s'hi, com motivar aquests nens, i llavors, clar, aquí em demanen molt consell.”

La tasca d'assessorament del mediador intercultural, en tant que expert en dues

cultures, és bilateral i, en aquest sentit, el coneixement de l'altre reforça la tasca d'apropament mutu que comentàvem més amunt.

b) Interpretació en reunions de grup o xerrades

Les mediadores també han d'interpretar, puntualment, en reunions de grup o xerrades. Aquest tipus de reunions permeten optimitzar recursos, perquè en comptes de convocar els usuaris un per un, es convoquen tots un mateix dia i se'ls informa a tots junts de qüestions que poden ser d'interès general. En aquests casos, la tasca de les mediadores se situa més a prop de la interpretació consecutiva que no de la interpretació d'enllaç, perquè les intervencions són una mica més llargues que en una interpretació d'enllaç, la distància física també sol ser major i hi ha menys interacció que en una interpretació d'enllaç. La informant 10 és una de les que té més experiència en aquest tipus d'activitat, ja sigui organitzada en el marc d'una institució concreta (p. ex., una escola), ja sigui com a part del pla d'acollida amb informació més general sobre els serveis públics (p. ex., en sessions d'acollida):

[INF10, 23:44]

“En las escuelas, evidentemente, a parte de las entrevistas con familias se pueden hacer entrevistas comunitarias, de diferentes temas: ahora hemos tenido los casales lingüísticos de verano, ¿no? Pues entonces, en vez de hacer una reunión uno a uno, pues haces una reunión con todas las familias, o el mayor número de familias posible de cada escuela, y les haces una reunión en la que les puedas ir orientando de cara a que puedan ir sus hijos al casal lingüístico de verano.”

[INF10, 23:38]

“Entonces, en la época, también hacía como talleres itinerantes que... desde la Formiga, se ofrecían desde la Formiga, pues –yo qué sé– en ¡Olot! Un taller para –no, un taller no, una conferencia de formación sobre el sistema educativo catalán y entonces se reunían todas las familias chinas, o el máximo número de familias chinas, en este caso de Olot, o de Solsona, o de otros lugares –ja veces muy lejos, eh!– y entonces se hacía una sesión sobre el sistema educativo, de preguntas, que las familias te podían preguntar lo que quisieran, los LIC⁸⁹ también

⁸⁹ Els “LIC” són assessors en Llengua, Interculturalitat i Cohesió social. Es tracta d'una figura creada pel

respondían, los profesores explicaban lo que estaban haciendo en las escuelas y eran sesiones que podían durar dos horas, una cosa así, en un horario que se creía que era apropiado para las familias, y bueno, durante este periodo, hice mucho de este tipo de cosas.”

Aquesta mateixa informant fins i tot explica l'experiència de la interpretació en assessoraments jurídics de grup, en què ja no és tant una xerrada per parlar d'un tema d'interès general, sinó un servei d'assessorament a preguntes concretes formulades pels usuaris però que, per l'interès que poden generar, no es fan de manera individual, sinó en sessions de grup:

[INF10, 23:49]

“Desde la asociación china también surgió un deseo de hacer un asesoramiento jurídico, una sesión de asesoramiento jurídico, con un abogado del ayuntamiento y entonces, pues bueno, se hizo esta sesión y a raíz de que se dio como una sesión en la asociación de vecinos de [barri], ya no... digamos en un sitio puramente chino o en una escuela, sino en un lugar que es de los vecinos del barrio, ¿no? Fueron como treinta personas de origen chino a escuchar al abogado como hacía asesoramiento jurídico, a hacerle preguntas... pues ya se ha generado otro convenio con este abogado que es que cada miércoles, cada primer miércoles de mes este abogado va al hotel de [...] que es también un edificio público, del ayuntamiento, que se encuentra en la calle [nom], de nueve y media a once y media, y se da ese asesoramiento en chino.”

És interessant que es tracta d'un servei que es proposa des de l'associació xinesa i, per tant, des de la comunitat, a diferència de molts dels altres serveis, que habitualment sorgeixen de l'ajuntament o dels serveis públics cap a les persones immigrades.

Pel que fa a la tasca de la mediadora, en aquest cas concret hem de pensar en un tipus d'interpretació a mig camí entre la consecutiva i l'enllaç: tot i que la interacció entre participants és major que en una xerrada i, possiblement, la durada de les intervencions és més curta que en una interpretació consecutiva, el tipus de situació i el fet que el públic sigui ampli, ens fa pensar en unes condicions més semblants a les de la consecutiva.

Departament d'Educació per donar suport a les aules d'acollida de les escoles de Catalunya.

A banda d'aquests àmbits, també es fan xerrades en l'àmbit sanitari, sobretot per a temes de salut preventiva: salut reproductiva, alimentació, etc. (INF1, 22:103; INF20, 34:55).

c) Participació en activitats de “dinamització” i “sensibilització”

Els objectius de les activitats de dinamització i sensibilització són, respectivament, involucrar les persones immigrades en la vida de la ciutat (foment de la cohesió social) i promoure el respecte a la diversitat cultural. Les mediadores hi poden tenir una major o menor implicació i, en alguns casos, ja no són tant activitats de mediació entre usuaris concrets i els serveis públics de la ciutat, sinó que són activitats de mediació entre col·lectius. Per tant, caldria situar aquestes accions en la mediació creativa, que es basa en la creació d'espais comuns d'intercanvi i d'apropament entre els col·lectius de la ciutat. En el següent extracte, la informant 10 explica un exemple d'activitat de dinamització:

[INF10, 23:59]

“Y para temas, a veces, de puerta a puerta, de temas comerciales, también, pero eso ya depende de las épocas -últimamente no ha habido. Pues... para dinamizar las fiestas de un barrio, de ahí, del barrio de [nom], pues igual ir con trípticos, ir con la dinamizadora de cultura, tienda por tienda, ir con un tríptico, que no necesariamente está en chino, pero decirles si podemos colgar este tríptico aquí, que «si necesitan cualquier cosa estamos ahí abajo», que «va haber una fiesta en esta placita de aquí», que «puede usted avisar a sus familiares, ya sabemos que usted está muy ocupado en la tienda, o en el bar, pero igual hay niños en la familia, o hay personas que les pueda interesar o les pueda resultar divertido venir...», ¿no? O para favorecer también la participación de la población china en el barrio.”

Les mediadores poden participar en aquestes activitats com a intèrprets dels dinamitzadors, però també poden participar-hi com a dinamitzadores elles mateixes, sense la presència d'un altre professional de referència. En aquests casos, l'autonomia per decidir i dissenyar el tipus d'activitat recau en elles mateixes. Tal com veiem en els exemples següents de les informants 5, 6 i 10, bona part de les activitats de dinamització són de tipus cultural:

[INF5, 37:35]

“Llavors, a la tarda, havíem quedat amb un grup de noies xineses que –amb sis noies xineses adolescents, que totes presenten absentisme i tot això– i havíem quedat amb elles per fer un acompanyament a Barcelona, el vídeo que et dèiem abans.”

[INF6, 38:48]

“I a vegades també fem activitats, l’any passat, nosaltres tres mediadores vam treballar els jocs del món, i clar, vaig preparar uns jocs xinesos, i vam anar-hi, que són tres dies diferents, i ensenyava als nens, un joc diferent, el més típic de cada lloc.”

[INF10, 23:36]

“Y luego, otra de las actividades que se hizo allí en... cultural, con motivo de un Sant Jordi, pues se quiso mostrar la presencia de la comunidad china en la ciudad, y aunque no hubo muchos chinos que vinieron, sí que hubo una actividad de cuenta-cuentos chinos, que se invitó, a través de la mediadora, que en este caso era yo, a dos jóvenes que venían de esta zona, de Santa Coloma y de Badalona: una de ellas contaba cuentos y la otra hacía un taller de papiroflexia, en una pequeña placita, junto con otras personas que vinieron a contar cuentos de otras culturas y luego había dos dibujantes que, con las historias que se contaban, hacían unos dibujos y se creaba el libro grande de Sant Jordi de [nom ciutat], es una cosa que es una tradición, ya. Era un poco más grande que un DIN-A3, eh, y según los cuentos que se iban contando, los dibujantes hacen una representación gráfica de una de las partes del cuento y, claro, la verdad es que fue muy bonito. Para las chicas jóvenes que vinieron de aquí a allí, fue para trabajar su autoestima, su seguridad, y tal, fue muy bien; y para que la gente del pueblo conociera otro tipo de perfil, que no solamente el obrero, el trabajador, también fue muy bien, porque eran alumnas de la ESO, una de la ESO y la otra de bachillerato, de aquí de la zona. Pasaron unos cuantos chinos por allí paseando, curiosos, querían saber pues «¡Ah! ¿Qué contáis?» «Pues cuentos chinos en catalán...» Fue muy bien. Son este tipo de labores de acercamiento de las culturas y es una de las cosas que se hacía allí.”

En aquest dos últims exemples, cal destacar la bilateralitat de les accions: d’una banda, aconsegueixen una major participació dels xinesos en les activitats de la ciutat i, de l’altra, sensibilitzen les persones autòctones sobre la realitat d’aquest col·lectiu. Tal com explica la

informant 10 en l'extracte anterior, també poden servir per desfer tòpics i presentar una imatge diferent de la dels xinesos com a col·lectiu abocat a la seva feina.

D'entre les activitats més orientades cap a la sensibilització, la informant 6 parla d'una xerrada que van fer en un casal de gent gran, en què ella i d'altres mediadores els explicaven la seva tasca i les característiques del seu col·lectiu (INF6, 38:35). Finalment, la informant 11 també realitza tasques d'apropament als xinesos i de dinamització del seu propi servei, però ja no a escala local, sinó més a "microescala", a l'hospital on treballa:

[INF11, 24:42]

"Jo, a vegades, els porto al meu despatx i els hi dic: «Si alguna vegada veniu, i no us enteneu amb els professionals i no em localitzeu, veniu, truqueu a la porta [pica amb el puny a la taula] i a veure si sóc allà, o si no, potser hi serà la meva companya i, si no, m'espereu allà un moment que si no sóc allà és que estic a les plantes i no trigaré gaire»."

4.8.4 Altres tasques

D'entre altres tasques que realitzen les mediadores interculturals, n'hi ha que realitzen puntualment acompanyaments i trucades telefòniques, però sempre en relació amb altres tasques en què intervenen: per exemple, trucades telefòniques per confirmar una reunió en una escola o acompanyaments d'una família al centre educatiu que els ha estat assignat per tal de fer una primera reunió de presa de contacte amb la direcció. Per tant, aquestes tasques s'han d'entendre en el context en el qual es realitzen –no són tasques aïllades que s'assignin a les mediadores– i són tasques que, en última instància, tenen l'objectiu d'augmentar l'efectivitat d'altres activitats de mediació que es realitzen: si amb una trucada, es pot confirmar l'assistència dels pares a una reunió amb el tutor, la mediadora s'assegura que el seu desplaçament fins a les escoles no serà en va.

Pel que fa als acompanyaments, les mediadores no en parlen com una tasca habitual, tot i que sí que, en certes ocasions, senten que entren dins de les seves funcions:

[INF3, 35:40]

"Que a part d'educació també eixampla, també els acompanyo, no a tothom, perquè no puc,

però a depèn de qui, a l'hospital, al CAP... a fer-se les vacunes, tot això, quan veig que no... a les ajudes, a tramitar carnets de família nombrosa, a anar als jutjats a demanar el llibre de família que se'l van descuidar... tot el que sigui gestió d'algunes coses, també els acompanyo. No és la meva feina, però considero que és això, no? Que forma part de la... d'aquesta... mediació. No ho sé.”

Aquesta sensació de responsabilitat vers els acompanyaments és lògica si observem el següent comentari de la informant 4, que explica que de poc serveixen les derivacions que es fan des dels serveis de mediació intercultural si, llavors, als serveis receptors de la derivació, no hi ha un servei d'interpretació:

[INF4, 36:128]

“Porque claro, una cosa es que nosotras hacemos muchas derivaciones a otros servicios, pero por falta de intérprete o falta de... intérpretes, muchas veces esos usuarios no acuden a los servicios donde los derivamos.”

Per això, la informant 10 s'arriba a plantejar els acompanyaments a centres mèdics privats com una tasca voluntària, perquè és conscient que sense la presència d'un intèrpret, la usuària no podrà comunicar-se amb el metge especialista que necessita:

[INF10, 23:104]

“Pediría una cita, si le acompaño o no, a un médico privado, eso ya es una cosa que tengo que valorar yo a nivel personal, ya es una cosa que entra en otros paquetes, otros accesorios. Que igual, es una cosa que le digo, mira, tengo tiempo, te acompaño y ya está, como un voluntariado, independientemente de lo que hago aquí; o te aconsejo que vayas con un intérprete, o con un familiar tuyo o lo que sea.”

A banda dels acompanyaments, una altra tasca que algunes mediadores realitzen és la de la “prospecció” o treball de barri. La informant 2 la descriu així:

[INF2, 33:44]

“Otra parte de nuestro trabajo sería nuestra actuación en el territorio. A mí, por ejemplo, me toca la zona de [nom del barri], que es la zona más apartada de [nom de la ciutat] –que tampoco tiene lógica, porque llevando la comunidad china que está en [nom d’una zona] y teniendo que estar al caso de lo que pasa en [nom d’una zona]... sin comentarios. Pero bueno... entonces se supone que con bastante frecuencia tengo que pasarme por... tengo que enterarme, o sea, que pasar información susceptible de interesarle a los responsables del ayuntamiento sobre el estado de esa zona que es la mía, ¿no? Y, entonces, ¿dónde consigo esa información? Pues pasándome por los comercios –es mucho trabajo de barrio–, o por asociaciones de vecinos, hablando con responsables, con educadores, con referentes... digamos que es un trabajo muy a largo plazo, porque claro, en un día no consigues la información, pero puedes darte a conocer y presentar los servicios del equipo.”

La tasca de la prospecció, tal com s’observa en la descripció que en fa la informant 2, és gairebé una feina de “policia”, en el sentit d’haver de “patrullar” pels carrers cercant informació sobre temes “susceptibles” d’interessar a l’ajuntament. Aquesta tasca es podria entendre com un tipus de mediació preventiva, perquè d’alguna manera té l’objectiu d’avisar de possibles temes de conflicte abans que aquests s’agreugin. Tot i així, la informant 5 és crítica amb aquesta funció, perquè considera que s’està donant prioritat a unes actuacions de mediació preventiva quan, en realitat, pensa que s’haurien de valorar més les propostes de mediació creativa que ella i la seva companya fan:

[INF5, 37:57]

“Per exemple, tot el tema de la prospecció, d’estar a les places, d’estar al carrer i veure... *buena*, potser sí, potser sí que s’ha d’estar al carrer, però amb dues persones, treballant aquí, que parlem xinès, que podem estar fent altres coses i proposem coses, perquè sabem de què parlem, perquè fa molt temps que hi treballem i perquè veiem les coses, pues no. Et diuen: «No». Perquè no els hi interessa, els joves absentistes no els hi interessan. Els hi interessan els joves marroquins que estan a la plaça fumant porros i que molesten als autòctons.”

Deixant de banda les tasques paral·leles que fan les mediadores, en el cas de la

informant 19, intèrpret en l'àmbit judicial, també trobem funcions que van més enllà de la interpretació estricta: col·laboració en escoltes telefòniques i en confrontació de documents. Les escoltes telefòniques s'assemblen molt a la interpretació, perquè segons la informant 19, "et poses l'auricular i vas fent la traducció literal de *lo que parlen*" (INF19, 32:79). En canvi, la confrontació de documents, que pot ser oral o pot ser escrita, és ja una feina més complexa que implica l'avaluació de la tasca realitzada per altres companys, ja que consisteix en comparar les traduccions o interpretacions fetes per altres intèrprets amb el text original. La informant 19 els descriu així:

[INF19, 32:45-47]

I: O sigui que també fas *cotejos*, tu?

INF19: Sí. Si són traduccions d'altres persones, faig *cotejos* per veure si estan ben traduïdes i tot.

I: I algun cop t'has trobat que haguessis de dir que no estava ben traduït?

INF19: Mmm... no, coses mínimes. Si fos molt diferent, que digués que ha dit que sí, i aquest ha dit que no, llavors és molt rellevant que sigui tan diferent. Però si són mínimes, no li faig modificacions, tampoc. És que si no, em sap greu! I normalment no hi ha molts canvis. Normalment hi ha molts canvis d'ortografia, perquè n'hi ha molts que no tenen una bona preparació i no saben fer bé les traduccions i llavors, més que res, són de context, i els hi has de corregir... A vegades tradueixen coses, com, *por ejemplo*, jo què sé... complements, adverbis i tot això, que ho fan de traducció del xinès al castellà i ho fan molt literal, que no s'entén, perquè en castellà no es diu així, i llavors ho canvies, el significat, o sigui, construeixes una altra vegada la frase perquè s'entengui millor el context. Llavors, el *cotejo* és més o menys... són matisos, *retoques*, però sense canviar el contingut, perquè normalment no altera molt.

I: I els *cotejos* normalment són... orals?

INF19: Sí.

I: O sigui que no és escrit...

INF19: Bueno, a vegades si són escoltes telefòniques, et posen la conversa que està traduïda i fas el *cotejo*, o a vegades sobre el text, depèn del que demani el *secre*, perquè si el *secre* diu: «Torna a fer aquesta traducció», la fas de *pe a pa*. Però si et diu: «Escolta-la a veure si està ben traduïda aquí i fes modificacions sobre la traducció que ja està feta» i si et diuen que ho facis

tot, ho fas de cada paraula, una traducció literal.”

La informant 19 és l'única de la mostra que explica realitzar aquesta funció específica de l'àmbit judicial. Cal assenyalar que pel fet de ser una tasca que pot ser oral o escrita, requereix una bona competència en llengua escrita. En alguns casos, sembla aproximar-se a la feina del revisor, sobretot quan la informant explica que la seva feina consisteix a polir les traduccions fetes per altres companys. Tot i així, a banda d'aquesta feina de revisió, també sembla haver-hi una feina d'avaluació de companys i, per tant, una feina que pot estar condicionada per una subjectivitat gairebé inevitable.

4.8.5 Dificultats per qüestions de rol

La diversitat de tasques i funcions que cobreixen els informants, sobretot en el cas de les mediadores, fa que els dilemes pel que fa al propi rol siguin gairebé inevitables. En alguns casos, se'ls fa difícil delimitar fins on arriben les seves funcions i, per tant, saber dir que “no” quan veuen que se'ls fan sol·licituds que van més enllà de les seves tasques. Les informants 1 i 3 s'han trobat amb casos d'aquest tipus:

[INF1, 22:97]

“Hay pacientes que también, que luego te vienen a buscar por una factura de gas y luego, le explico, que si es urgente, que tal, pero que espero no encontrarlo cada día... qué más... no sé, me he olvidado.”

[INF3, 35:39]

“A veure, n'hi ha que... hi ha algunes famílies que la confiança... arriba un punt que ja dic prou, jo això ja no ho faig. Jo què sé, n'hi ha alguns que m'han fet, de la confiança, llavors, acompanyar-los a mirar negocis, i bars i tot això... i alguna cosa sí que he fet; però llavors ja dic que no, que prou.”

En d'altres casos, el que desmotiva a les informants és l'excés de funcions, que fa que no puguin aprofundir en cap de les tasques que fan. La informant 5 diu que “el que volen és

que apaguis focs, i ja està" (INF5, 37:120), mentre que la informant 2 expressa el seu descontentament així:

[INF2, 33:63]

"Porque por un lado, tener que seguir «prospectando», que se llama así, ¿no?, hacer como de educador, interventor, trabajo de calle en una zona que no tiene nada qué ver; combinarlo con trabajo de comunidad en el que empezamos a gestionar proyectos, con grupos de jóvenes; con mediaciones cuando no estamos formadas en mediación, en lo que no es mediación de verdad, pierdes mucho en calidad... y, a mi me gustaría... a veces no me siento muy profesional, porque hago un poco de todo. Mucho trabajo de superficie cuando se podría hacer mucho más. Pero sinceramente, no se lo hecho todo en cara a nuestro coordinador directo, sino que pienso que es algo... político, también. Quieren un equipo así de educadores, mediadores de calle... que estén allí. Un grupo así, que hace un poco de todo."

Finalment, també hi ha casos en què el dilema es planteja pel paper que s'imposa als informants (p. ex., d'intèrpret imparcial) i les limitacions de no poder anar més enllà. La informant 16 afirma que, en una ocasió, patia per no poder donar la seva opinió en una conversa en què va detectar una mentida:

[INF16, 29:54]

"Sí, este caso yo también, perdona eh, yo también me siento muy mal, porque yo, yo, de mi parte, yo notaba que era una mentira, pero tampoco lo podía decir a los trabajadores del servicio social, que «¡es una mentira!, ¡no te lo creas!», porque yo soy una persona muy directa, y sufría... ¡sufría mucho!"

En el cas de malentesos entre proveïdor i usuari, sembla que aquesta necessitat de sortir del paper d'intèrpret imparcial es fa més imperiosa: l'intèrpret necessita parlar amb veu pròpia i explicar que si hi ha hagut un malentès, no ha estat per una mala traducció, sinó per altres qüestions. L'informant 18, intèrpret judicial, ho explica així:

[INF18, 31:46]

“Lo más difícil es... por ejemplo, lograr la confianza del chino. Porque a veces, el abogado te llama y te dice: «Quiero que le expliques tal a mi cliente». Vale. Por ejemplo: «Di que tú no estabas en el parque». Pues yo se lo digo. Se lo explico diez veces y cuando entra, el juez le hace otra pregunta y él dice: «No, yo no vendía cedés pero estaba en el parque». Y claro, el abogado me mira como diciendo: «¿Pero tú le has explicado lo que yo te he dicho?». Claro, yo traduzco lo que dice el chino, porque después, por sí o por no, por hache o por be, se dan cuenta que tú tradujiste mal. Entonces, pues yo, tú dices rojo, yo digo rojo; ni quito, ni pongo. Y si tu abogado te dijo: «Di rojo» y tú después dices «verde», pues yo digo «verde». Y claro, es muy difícil hacerle entender que si él tiene un abogado es para que lo escuche. O sea, yo soy como un médico, si tú eres un asesino te curo, y si eres un premio Nobel también te curo. Ellos no lo entienden, es una lucha constante, pero no...”

Les paraules de l’informant 18 reflecteixen que no sempre és fàcil seguir els principis de la precisió i de la imparcialitat i que fins i tot quan se segueixen poden sorgir situacions incòmodes des del punt de vista de l’intèrpret.

En definitiva, al llarg d’aquest apartat s’ha fet palesa la complexitat de la qüestió del rol en els intèrprets i mediadors que hem entrevistat. Per als intèrprets, la dificultat rau en l’adhesió estricta al model imparcial, que sovint és vist com un model que limita les opcions de l’intèrpret de fer mediacions dintre de la sessió per aclarir dubtes i evitar malentesos. No obstant això, cal recordar que aquesta és una lectura equivocada del model imparcial, que en realitat sí que permet a l’intèrpret intervenir amb veu pròpia en aquest tipus de casos. Per a les mediadores, la diversitat de funcions i tasques fa difícil la identificació amb un perfil professional i les converteix en professionals tan polifacètiques que necessiten formació molt completa en aspectes molt diversos. Tal com hem vist, algunes de les informants “infravaloren”, en certa manera, la seva tasca com a intèrprets, motiu pel qual mai acaben de pensar que fan realment d’intèrprets, sinó que més aviat descriuen la seva feina dient que ajuden en la comunicació sense sentir-se que estan fent una tasca d’interpretació pròpiament. En canvi, la presència de les tasques relacionades amb la interpretació arriba a ser molt extensa en els exemples d’algunes informants de la mostra, i fins i tot adopta

característiques semblants a les de la interpretació consecutiva de conferències –per exemple, en la interpretació en xerrades.

Comparant aquestes dades amb les dels estudis previs, observem que Llevot Calvet (2002) també parla d'un perfil vague i explica que, en el cas dels mediadors immigrants, “la mediació se centra més en el problema lingüístic, el xoc cultural i la creació de relacions i d'espais de comunicació, així com fer funcions d'enllaç entre les dues societats” (2002: 491). També concreta que, entre les funcions que assumeixen, hi ha la de “facilitar l'acollida i la informació al seu col·lectiu davant la manca de coneixement que tenen sobre els serveis” (2002: 492), una funció que inclou activitats de traducció i d'acompanyament, tal com la nostra mostra també ha posat de manifest.

Agustí-Panareda (2003), al seu torn, parla de les funcions de a) facilitació de la comunicació intercultural, b) assessorament intercultural i suport personal (acompanyament), c) promoció de l'accés als serveis públics entre els immigrants, d) promoció de la interacció intercultural i participació en la comunitat (dinamització) i e) promoció de la integració dels immigrants i transmissió de normes (sensibilització). Gairebé deu anys després, notem que les funcions i tasques que assumeixen els mediadors interculturals són pràcticament les mateixes.

A l'informe de Linguamón (2010: 99) es critica la diversitat de perfils i de funcions dels professionals de la comunicació mediada, que fa que “es produeixi una ambigüïtat en el desenvolupament de les seves tasques” i que pot crear confusió entre els professionals que realitzen la demanda. En la nostra mostra, aquesta ambigüïtat sembla manifestar-se, sobretot, en el cas d'algunes mediadores interculturals, que reivindiquen que la seva feina va més enllà de la d'un traductor-intèrpret.

4.9 Llengua i recursos

Tenint en compte la perspectiva adoptada per a la tesi, amb una forta influència dels estudis en T/I, a les entrevistes vam incloure preguntes relacionades amb la llengua i amb la percepció que els informants tenen de les traduccions sobre serveis públics al xinès fetes a Catalunya. A continuació presentem les respostes obtingudes a aquestes preguntes.

4.9.1 Llengües de treball

Les entrevistes es van realitzar en la llengua en què els informants se sentien més còmodes, la qual cosa no vol dir que els informants entrevistats en castellà no entenguin ni parlin el català. En total es van fer deu entrevistes en català, nou en castellà i en una es va barrejar castellà i xinès. La taula següent relaciona la informació sobre la llengua de l'entrevista amb el perfil dels informants:

Taula 4.11 Llengua de l'entrevista segons el perfil dels informants

Procedència informant	Llengua de l'entrevista
Informants xineses filles d'immigrants de zones rurals (6)	Català (4) – INF6, INF11, INF13, INF19
	Castellà (2) – INF4, INF7
Informant xinès fill d'immigrants de zona urbana (1)	Català (1) – INF12
Informants xinesos estudiants (5)	Castellà (4) – INF1, INF14, INF16, INF17
	Xinès i castellà (1) INF20
Informants no xinesos nascuts a Catalunya (5)	Català (5) – INF3, INF5, INF8, INF9, INF15
Informants no xinesos nascuts fora de Catalunya (3)	Castellà (3) – INF2, INF10, INF18

D'entre els informants xinesos, els que demostren una major confiança expressant-se en català són els fills d'immigrants (d'origen rural o urbà) que s'han escolaritzat a Catalunya. D'entre aquests set, només amb dues informants vam fer l'entrevista en castellà, malgrat que totes dues entenen el català i poden expressar-s'hi. La informant 7 explica que mica en mica es va llançant a parlar en català quan interpreta en entrevistes entre mestres i pares i mares.⁹⁰

⁹⁰ Cal afegir, a més a més, que en trobades posteriors a l'entrevista, la informant 7 ha decidit parlar només en català, la qual cosa reflecteix la seva voluntat de convertir-la en una llengua d'ús al mateix nivell que el castellà.

[INF7, 39:109]

"I: [...] Ah, sólo una cosa: ¿cómo se dirigen a ti los profesores: en catalán o en castellano?

INF7: En catalán.

I: Y ¿tienes problemas para entender el catalán?

INF7: Para entenderlo no. Para expresarme, me expreso mejor en castellano. En catalán, ahora poco a poco voy cogiendo el costumbre de que cuando tengo que hablar con los profesores hablo catalán y cada vez me va mejor. Los profesores también, a veces, antes de comenzar una entrevista o antes de presentarnos, me preguntan si hablo catalán o castellano."

En aquests exemples, tot i que podríem pensar que viure en una zona de concentració residencial ètnica ha influït en el menor aprenentatge del català (p. ex., INF4, INF7), les dades de què disposem no ens permeten afirmar-ho categòricament, perquè les informants 13 i 19, amb qui l'entrevista es va fer en català, justament viuen en dues de les ciutats amb més concentració residencial de xinesos de Catalunya. El que sí que podem afirmar és que el català après reflecteix la variant geogràfica de la zona de residència, que es manifesta, sobretot, en l'accent dels informants escolaritzats en zones més perifèriques del català central.

En canvi, en els informants xinesos estudiants, com que ja parlaven castellà en el moment d'arribar a Catalunya i fa menys temps que hi viuen, el castellà és notablement la llengua en què s'expressen amb més fluïdesa. En aquest sentit, la seva situació és semblant a la dels informants no xinesos nascuts fora de Catalunya, que tot i entendre el català, no l'utilitzen de manera tan habitual per expressar-se.⁹¹ En tots els informants nascuts a Catalunya, la llengua d'ús habitual és el català.

Pel que fa al xinès, tretze informants afirmen que l'ús de llengües locals per part dels informants és la major dificultat que se'ls presenta. Cal recordar que la majora part de xinesos que viuen a Catalunya (70% aproximadament) provenen de les zones de Qingtian i Wenzhou, on es parla el *Qingtianhua* i el *Wenzhouhua*, respectivament, dues variants

⁹¹ Igual que en el cas de la informant 7, en les informants 2 i 10 hi ha hagut un canvi en trobades posteriors cap a un major ús del català; un canvi possiblement influenciat pel fet de treballar en serveis públics com l'ensenyament.

lingüístiques del geolecte *wu* intel·ligibles entre sí.⁹² Dels tretze informants que parlen de la dificultat de les variants lingüístiques, cinc són d'origen no xinès; una dada totalment comprensible si tenim en compte que el xinès que s'ensenya a les universitats, escoles d'idiomes i acadèmies és generalment el xinès estàndard i, en cas que s'ensenyi algun geolecte, aquest sol ser el cantonès.⁹³ Tot i que la major part de xinesos procedents de Qingtian i Wenzhou parlen el xinès estàndard, l'accent i la influència de la llengua materna són molt forts (Rovira-Esteva, 2010: 209), fins al punt de dificultar-ne la comprensió. Tot i així, hi ha informants que també expliquen que acaben acostumant-se a aquest accent (INF3, 35:69).

En d'altres casos, a la influència de l'accent cal afegir-hi característiques més idiolectals o, per exemple, en el cas dels joves, la manca d'esforç per fer-se entendre, tal com explica la informant 5:

[INF5, 37:90]

“A vegades són accents molt tancats o com els joves, que parlen molt ràpid, que no fan esforços perquè els entenguis i costa més, però insisteixo: «Com? Això no ho he entès. Què? Parla més fort!».”

Dels vuit informants xinesos que també admeten tenir dificultats amb les variants lingüístiques, la informant 16 es pregunta si és ella que parla un xinès “estraný”, quan en realitat el problema és bàsicament que el seu accent i el dels usuaris en parlar xinès estàndard són diferents. Tot i així, ella mateixa indica que al final sempre s'acaben entenent (INF16, 29:44).

L'adopció del xinès estàndard com a llengua franca i l'adaptació a l'accent de l'usuari sol ser l'estratègia més habitual en les converses mediades als serveis públics. Tanmateix, sí que cal assenyalar el nombre relativament elevat d'informants (9) que expliquen haver-se trobat,

⁹² Per a més informació sobre la situació de les llengües xineses, vegeu Rovira-Esteva (2010) i capítol 1 d'aquesta tesi.

⁹³ Per a més informació sobre la política lingüística relacionada amb l'ensenyament del xinès, vegeu Churchman (2011). URL: <http://www.chinaheritagequarterly.org/articles.php?searchterm=026_confucius.inc&issue=026> [Última consulta: 2 de febrer de 2012]

en alguna ocasió, amb usuaris que no parlaven estàndard, per bé que, segons les entrevistes, aquests casos no són els més habituals. Quan el xinès estàndard no es pot emprar com a llengua franca i l'intèrpret desconeix la variant lingüística de l'usuari, les solucions emprades són diverses. Cinc informants (INF5, INF9, INF13, INF15, INF19) exposen exemples d'interpretació de *relé* (*relay interpreting*),⁹⁴ en què una tercera persona (normalment un familiar o amic de l'usuari) interpretava de la variant lingüística de l'usuari al xinès estàndard. Els informants 15 i 9 ho recorden així:

[INF15, 43:52]

“I: I el tema del dialecte? Algun cop t'has trobat que no t'hi podies entendre perquè no parlaven mandarí?”⁹⁵

INF15: Vale, no. No, però... espera't, eh, sí que em vaig trobar una vegada que hi havia una vegada que el pare, o la mare, ara no ho recordo ben bé, que un parlava molt bé i l'altre no m'entenia i s'anaven traduint entre ells el que jo deia en xinès. I era... sí, alguna vegada m'hi he trobat. I em fa ràbia, eh? M'agradaria saber el dialecte. Sí, sí, no, *en sèrio*, eh. És un altre tema, això, també.”

[INF9, 41:36-7]

“I: I en el cas dels dialectes? T'has trobat algun cop amb gent que parli amb un accent molt tancat, o amb gent que no parli el mandarí?

INF9: Sí, m'he trobat una vegada, una noia que no parlava mandarí, o sigui una dona, que havia nascut en un poble i que no havia sortit mai d'allà i que no parlava mandarí. Però aquesta dona portava un amic que sí que parlava mandarí.

I: O sigui que va ser un cas de doble interpretació, per dir-ho d'alguna manera...?

INF9: Sí, el noi traduïa al xinès mandarí i jo al català.

I: I què tal? Com va anar, aquell dia?

INF9: Bé, bé, va ser molt relaxat perquè jo ja el coneixia, l'intèrpret de mandarí a dialecte. I

⁹⁴ La “interpretació de *relé*” es dona quan es produeix una “doble” interpretació o una interpretació en cadena, és a dir, en el nostre cas, hi ha la interpretació del català al xinès estàndard i del xinès estàndard a la variant lingüística de l'usuari, gràcies a la intervenció de dos intèrprets. Per a més informació sobre la interpretació de *relé*, vegeu Ugarte Ballester (2010: 36).

⁹⁵ Tot i que en la majoria d'entrevistes parlàvem de xinès mandarí, fèiem servir aquesta denominació per referir-nos al xinès estàndard.

accents tancats sí, però més al principi, ara ja estic més acostumat.”

Mentre que la informant 15 mostra una sensibilitat vers la qüestió de les variants lingüístiques de la llengua i comenta que li “agradaria saber el dialecte”, l’informant 9 posa èmfasi en el fet que conèixer la persona que feia d’intèrpret del dialecte al xinès estàndard va facilitar-li la tasca. Val la pena assenyalar que aquesta observació no és banal, perquè si normalment la presència d’una tercera persona (l’intèrpret o mediador) ja pot incomodar els interlocutors primaris (usuari i proveïdor) i fer més pesada la comunicació, la presència de dos intèrprets pot accentuar, encara més, la feixuguesa de la interacció.

Amb tot, no sempre es recorre a una interpretació de *relé* quan no hi ha cap llengua franca entre usuaris i intèrpret i, en alguns casos, es manté la comunicació amb un estàndard molt rudimentari o, fins i tot, es barregen variants lingüístiques (INF4, INF7), tal com es posa de manifest en els extractes següents:

[INF1, 22:35]

“I: Y ¿qué tipo de casos te parecen más difíciles de interpretar?

Inf., 1: Mmm... en general es cuando un paciente que no sabe hablar mandarín, entonces sí que yo no entiendo el dialecto de Qingtian, bueno, le explico: «intenta explicarme dónde le duele» o sea, esto en general.”

[INF4, 36:75]

“I: Y ya en el ámbito lingüístico, ¿cuáles son la mayores dificultades con las que te encuentras? ¿Qué te cuesta más?

INF4: Pues... bueno, pocas veces, pero algunas veces me he encontrado que las familias chinas no hablan chino mandarín, sólo hablan su dialecto. Por suerte les entiendo, pero claro, para explicarles la explicación de una profesora o de quien sea, pues he tenido que repetir DOS, TRES, CUATRO veces, hasta que se entienda. Eso sí, utilizo mucha repetición en el caso de que no me entienden.”

[INF7, 39:73]

“I: Vale... y, claro, tú tienes la ventaja de que eres de la misma provincia de la mayoría de chinos

que están aquí, pero de todos modos, el tema del dialecto, ¿es un problema, para ti, a veces?

INF7: Sí, para... si vienen de mi mismo pueblo, no. Ahí, tienen una gran ventaja, de que, claro, cuando haces una entrevista, son gente más mayor, son padres, entonces muchos padres son analfabetos, sólo saben hablar el dialecto del pueblo, entonces ahí sí que juegas un papel muy importante. Pero al caso contrario, cuando te encuentras con padres que son de la otra provincia que te dije, de la otra ciudad, de la ciudad de Qingtian, ahí, es que... he tenido un caso de estos, porque la madre es de Qingtian, entonces ahí ya sí que yo no sabía si yo necesitaba una traductora también, porque el dialecto de Qingtian y el dialecto de Wenzhou es diferente; aunque somos vecinos, es diferente. Entonces, la madre, cuando yo le hablo en chino mandarín, no me entiende, y ella no sabe hablar el chino mandarín, y entonces hacíamos una mezcla, porque ella me decía: «¿Tú hablas el dialecto de Wenzhou?» y yo le decía: «Sí». Entonces ella hacía una mezcla del dialecto de Qingtian con el de Wenzhou y yo tenía que descifrar lo que me estaba diciendo y entonces yo tenía que traducir [se ríe] y esa entrevista fue un poco complicada.

I: Y, ella, ¿te podía entender, a ti, cuando tú le hablabas?

INF7: Sí, porque al final... Al principio, yo, cogía el chino mandarín. Pero ya veo –ya vi que la madre no me entendía y entonces cogí y le hablé el dialecto de Wenzhou, y entonces sí que veía que la madre me entendía, con el dialecto de Wenzhou. Pero a la hora de hablar, ¿no?, le costaba un poquito y hacía una mezcla, de los dos dialectos.”

Malgrat que totes tres informants expressen haver superat la barrera lingüística en els exemples que exposen, es fa evident que la comunicació en aquests casos és precària i gairebé comparable a la comunicació entre proveïdors i usuaris amb coneixements molt elementals de castellà i català. La informant 1 fa servir un nivell de llengua molt bàsic, la informant 4 recorre a la repetició i la informant 7 es comunica amb una barreja de *Qingtianhua*, la llengua de la usuària, i *Wenzhouhua*, la seva llengua. Cal subratllar que aquest tipus de situacions no tan sols són complicades des del punt de vista de l'intèrpret, sinó que es corre el risc de caure en una comunicació parcial (només d'aquelles coses que s'entenen) o esbiaixada, si es decideix completar la informació no compresa amb l'ajuda de la intuïció pròpia.

Encara que les dificultats davant de les variants lingüístiques són bastant esteses, sis

informants expressen no haver tingut cap experiència d'aquest tipus i comenten que sempre s'han pogut entendre bé amb els usuaris mitjançant el xinès estàndard. En el cas dels informants 8 i 14, la seva experiència més limitada en l'àmbit de la TISP pot haver influït en la seva resposta. L'informant 18, al seu torn, explica que les variants lingüístiques no són una dificultat per a ell perquè la gran majoria d'usuaris parlen xinès estàndard.

Les informants 6, 17 i 20 afirmen no haver-se trobat amb cap usuari que no parlés xinès estàndard. La informant 20, d'origen pequinès i amb més de cinc anys d'experiència en l'àmbit de la mediació intercultural, és la més rotunda en aquesta qüestió i afirma que "a la feina, amb les persones del sud que m'he trobat, tothom parla xinès estàndard" (INF20, 34:59). Aquesta dada contrasta, certament, amb les experiències exposades per d'altres informants amb un temps similar de vinculació a la mediació o a la TISP (p. ex., INF2).

La informant 17, taiwanesa, també explica que les variants lingüístiques no han sigut mai un problema per a ella, perquè els seus usuaris parlen xinès estàndard, malgrat la influència de la seva llengua materna.

[INF17, 30:61]

"I: Y entonces, en alguna ocasión, ¿te has encontrado algún usuario que sólo hable su dialecto?
INF17: No, nunca. Es que me han dicho: «que no, mi mujer habla muy mal el chino mandarín» y yo les digo que «bueno, no pasa nada, no te preocupes». Y vamos, y aunque tiene un acento muy fuerte, es que habla chino mandarín. Con tal de que una persona esté escolarizada en primaria, ya habla *putonghua* [xinès estàndard]. Sí, además, son adultos. Difícilmente no hablarán. No lo hablan bien, tienen su acento, pero comunicación no creo que haya ningún problema."

Finalment, la informant 6 adopta una postura oficialista, perquè explica que "tothom té obligació de parlar mandarí", una frase que reflecteix la influència de les polítiques lingüístiques que a la Xina, durant molts anys, han reforçat l'aprenentatge i l'ús de la llengua estàndard:⁹⁶

⁹⁶ Lemes com el de "做文明，说普通话！" (*zuo wenming, shuo putonghua*; sigues civilitzat, parla xinès estàndard!), encara es troben a dia d'avui a carrers de ciutats com Beijing. Per a més informació sobre aquest tema, consulteu Rovira-Esteva (2010) i Churchman (2011).

[INF6, 38:43]

“I: I llavors si en una mediació et ve algú que només parla el dialecte de la seva zona, us podeu entendre?”

INF6: Ah... mira, normalment, tothom té obligació de parlar mandarí, però la majoria, fins ara no he tingut dificultat per a la comunicació, perquè nosaltres ja parlem mandarí. Hi ha algun dialecte, però encara que sigui parlant dialecte, ells ja automàticament ens canvien al xip de parlar mandarí. I... *bueno*, sí que he trobat algun cas especial que parlaven dialecte, però... no sé, és com diguéssim una persona com jo, quan venia al principi, que esta confós, català i castellà. Llavors, què faran? Potser una frase tindrà dues llengües, aquesta persona, encara que és analfabeta, però parla mandarí, no perfecte, però ja ho podem entendre. Perquè encara que parli una mica de dialecte i parli mandarí, ja ens podem entendre.”

La informant 6 veu el fet de parlar la llengua estàndard com una obligació i fins i tot quan es refereix a les persones que no el parlen, explica que això és degut a una “confusió” igual que sol passar aquí quan algú barreja el català i el castellà. Amb tot, a pesar de les limitacions d’alguns usuaris “analfabets” en expressar-se en llengua estàndard, la informant 6 afirma que sempre s’hi ha pogut entendre.

A banda de la influència de les variants lingüístiques en el xinès estàndard parlat pels xinesos a Catalunya, la informació recollida a les entrevistes també revela algunes característiques pròpies del xinès parlat en aquest territori, sobretot pel que fa al lèxic emprat en els referents culturals. Per exemple, quan són referents culturals sense equivalent en xinès, se solen deixar en castellà, com és el cas de la prestació d’atur (“el paro”) o el llibre de família, tal com expliquen les informants 17 i 4, respectivament:

[INF17, 30:54]

“Hay muchas traducciones de los servicios sociales que no son tan comunes en chino, entonces, el «paro», es que con los chinos, siempre hablamos en chino, pero decimos «paro» en español, porque nunca han cobrado paro, en China. Entonces, los chinos dicen «paro» y yo digo también «paro».”

[INF4, 36:79]

“I: Y, ¿los nombres de trámites, por ejemplo? Por ejemplo, antes, cuando estabas atendiendo a esa señora, has hablado del «libro de familia» y lo has dejado en castellano...

INF4: Porque en su caso, sus hijos son nacidos aquí y yo sé que tiene libro de familia. Y, si te fijas, le dije también, que llevara también el certificado de parentesco, porque su hijo mayor nació en China. Pero el libro de familia casi siempre lo dejo así. O librito azul... para que se entienda. Tú siempre buscas la palabra clave para que te entiendan.”

Atès que són els dos únics exemples d'aquest tipus de referents que hem pogut detectar a les entrevistes, pensem que caldria investigar una mica més i observar si sempre s'adopten els termes en castellà (i no en català) per als referents culturals, o si aquesta tendència depèn del tipus de referent, de la zona de residència dels usuaris o de la llengua de treball habitual de l'interpret-mediador.

Pel que fa al segon extracte, la informant 2 explica que a vegades deixa la paraula en castellà (“libro de familia”), però que a vegades parla del “librito azul”, una descripció del referent. Les descripcions també són una tècnica habitual en el xinès parlat a Catalunya. De fet, són unes descripcions que, en certes ocasions, adopten la forma gairebé de sinèdoques en què una part serveix per designar el tot. Fixem-nos en l'exemple que presenta la informant 1:

[INF1, 22:61]

“Esto me lo han enseñado unos pacientes, porque yo oigo que se preguntan entre si: «¿Aquél que lleva una paloma?» O sea, así se puede identificar. Otra identificación es decir «el hospital que está en una colina» porque está en una montaña. O sea, utilizar lo que dicen ellos, porque decir el hospital Espíritu Santo no tiene... o sea, es así, el nombre... Entonces, Can Ruti sí que, como el nombre es cortito... pero si le digo «el hospital Germans Pujol» y todo esto... no, ya digo Can Ruti.”

En aquest cas, el colom es converteix en el símbol de l'hospital i sembla que hi hagi una tendència a parlar de l'hospital “del colom”. Un altre tret característic d'aquest hospital és que es troba en una muntanya, als afores de la ciutat, per tant, a partir d'aquesta descripció

és difícil no saber de quin es tracta. Finalment, la tercera opció que presenta la informant 1 és la d'utilitzar una forma simplificada del nom, de manera que en comptes de parlar de "l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol" (la forma completa), es fa servir molt més la forma col·loquial, "Can Ruti". En aquest últim cas, però, més que pensar en una especificitat del xinès parlat a Catalunya, cal pensar en la tendència a l'economia lingüística present en totes les llengües.

Un cas curiós és el que presenta la informant 2 en parlar del CIAPE de Santa Coloma de Gramenet:

[INF2, 33:109]

"INF2: Pero sí que ellos se inventan sus propios nombres. Por ejemplo al CIAPE, que es un centro de información y de orientación para extranjeros, cualquier ayuda para el trámite del padrón... no, del padrón no, del permiso de residencia, a ese sitio lo llaman «la cruz roja». Cuando no es la Cruz Roja. Claro, que para entendernos, tenemos que ponernos a su nivel, y yo más de una vez me sorprendo diciendo «Tienes que ir a la Cruz Roja», y luego precisando «en la calle tal». Pero ellos lo llaman así. Supongo que como es un servicio de ayuda, como la Cruz Roja.

I: Y ¿no hay ninguna cruz ni nada en el logotipo?

INF2: No, no..."

Possiblement, tal com la informant 2 comenta, l'analogia entre la Creu Roja, un servei d'ajuda gratuït, i el CIAPE, un centre d'informació i d'ajuda, també gratuït, ha fet possible la popularització de l'ús metafòric de "Creu Roja". Tot i així, malgrat ser un ús bastant habitual – segons explica la informant – entre els xinesos de Santa Coloma de Gramenet, és una denominació que pot donar peu a confusió, pel fet que la Creu Roja com a associació també existeix a Catalunya i té una seu al municipi esmentat.

4.9.2 La traducció als serveis públics com a font de consulta

Conscients del fet que, com a tota comunitat sinòfona fora del territori xinès, la llengua xinesa parlada a Catalunya podia presentar especificitats pròpies, a les entrevistes també

vam incloure preguntes relacionades amb les traduccions escrites que s'estan fent a partir de subvencions de la Generalitat de Catalunya o d'altres entitats. Aquestes traduccions, de caràcter informatiu, sovint cobreixen temes relacionats amb els serveis públics i amb els tràmits necessaris per establir-se a Catalunya, motiu pel qual, a priori, vam pensar que potser eren una font de consulta útil per als intèrprets i mediadors que treballen en aquests àmbits.

Catorze informants expliquen que algun cop han consultat aquestes traduccions, buscant-hi terminologia i fixant-se en la manera com s'han fet les traduccions de referents culturals. D'aquests catorze, la informant 5 explica que va fer un recull de materials traduïts per tenir-los de referència, sobretot per si en un futur hagués de fer traduccions escrites (INF5, 37:95-6). Tot i així, aquesta mateixa informant explica que a vegades aquestes traduccions utilitzen un lèxic diferent del que utilitza la comunitat sinòfona de Catalunya i que, per tant, a la pràctica oral, intenta adaptar-se sempre a la manera de dir-ho en xinès dels seus usuaris:

[INF5, 37:97]

"I: A vegades es pot pensar que les coses traduïdes i publicades per escrit poden servir perquè tothom faci servir els mateixos termes per referir-se a certes coses... en el teu cas, t'ha servit?

INF5: Mmm... no. Quan vaig començar... era... anava amb tots els termes com així més tècnics: empadronament, arrelament social... Jo anava amb la llibreta i anava dient a tots els xinesos – clar, no tenia ni idea, de com es deia empadronament– i anava als xinesos i quan sentia la paraula deia «Ui, això deu ser...». Llavors m'ho escrivien, perquè de fet moltes vegades no és la mateixa paraula, la que ells fan servir, perquè després mirant a algun fulletó m'he adonat que no és la mateixa paraula que ells diuen, però potser és perquè hi ha algun altre terme o... Llavors, faig servir la que ells diuen, perquè és la que ells coneixen."

La informant 3 explica una experiència semblant: tot i que consulta les traduccions publicades per organismes oficials, sempre mira de preguntar als seus usuaris si els termes emprats en aquestes són els que ells també fan servir.

[INF3, 35:78]

“I: I per noms d'aquests d'oficines, com el padró, com ho tradueixes? Per exemple, el llibre de família? Ho deixes en català i després ho tradueixes?”

INF3: No, no, jo sempre ho tradueixo. Però com que el llibre de família gairebé no l'haig de dir mai perquè no en tenen... Si no, sí que dic «llibre de família» -*libro de familia* o llibre de família, perquè són molt pocs els que el tenen, i ja saben què és, perquè és en castellà. Lo altre... sí que busco, pàgines que estiguin traduïdes, del Gencat, i d'altres, són les que he anat fent servir, i ja estan acostumats al meu xinès. Els pregunto: i això com ho dieu? I ells m'ho diuen.”

A banda de les diferències entre les traduccions escrites i el registre oral, tres informants critiquen la falta d'uniformitat en la terminologia emprada en les traduccions existents. Tots tres informants coincideixen a dir que es nota que cada traducció l'ha feta un traductor diferent, perquè els termes varien d'una a l'altra (INF12, 4:67; INF11, 24:89; INF15, 43:48). La informant 13 confessa mirar-se les traduccions des de la deformació professional, fixant-se sobretot en les coses que ella traduiria diferent. Tot i així, la informant 17 és la més rotunda en afirmar que hi ha traduccions “molt dolentes”:

[INF17, 30:57]

“I: Y ¿consultas los materiales que ha publicado la Generalitat, en chino? La página web...”

INF17: Sí, sí, sí...

I: Y ¿te sirven? ¿Qué piensas de esas traducciones?

INF17: ¡Hay traducciones muy malas! [riu]

I: ¿Por ejemplo?

INF17: Ahora mismo no me acuerdo, pero es que se ve, que hay muchas traducciones que han hecho, que no son traductores profesionales, o sea, hay una traducción muy mala; traducen literalmente lo que han entendido, pero no han hecho ni siquiera un trabajo previo. Pero también hay traducciones buenas y aprendes vocabulario... pero sí, encuentro, ahí, traducciones que se han publicado que están muy mal.”

Pel fet de no disposar d'informació més concreta pel que fa a les traduccions a què la informant 17 es refereix, és difícil poder avaluar la qualitat real d'aquests textos i detectar-hi

els indicadors que han fet pensar a aquesta informant que eren traduccions “muy malas”. Amb les dades que tenim, tampoc no podem saber si el fet que sigui l’única informant taiwanesa influeix en la seva recepció d’aquestes traduccions, a diferència de la resta d’informants de la mostra. En tot cas, ella mateixa admet que hi ha traduccions que sí que són bones i, per tant, la seva crítica no es pot generalitzar a la totalitat de materials traduïts.

De fet, quant a les traduccions, hi ha més opinions positives que negatives. La informant 2, per exemple, explica que utilitza les *Notes per a facilitar la comunicació amb les famílies nouvingudes* publicades pel Departament d’Ensenyament:

[INF2, 32:110]

“I: Y ¿consultas, por ejemplo, los documentos que se han traducido o que se han escrito en chino para chinos? Es decir, lo que publica el ayuntamiento, o la Generalitat...

INF2: ¿En chino? Bueno, desde el ayuntamiento hay como un manual, un tríptico... bueno, sobre las condiciones para empadronarse aquí, o muy de vez en cuando leo el periódico en chino. He visto también en la web... bueno, esto lo descubrimos hace muy poco con [nombre de su compañera], hay una web sobre los trámites escolares, creo, más que nada, ¿xtec.cat...?

I: Sí, que hay los formularios...

INF2: Los formularios, sí. Claro esto nos viene bien.

I: Sí. Esto lo conocía. Y, a parte, cuando tienes tiempo de prepararte, ¿qué fuentes de consulta utilizas?

INF2: Para prepararme, ¿documentos en chino? Pues por ejemplo esta web nos ha ido de maravilla, para preparar la salida con jóvenes de información para los padres y tal, era... pues claro tienes que adaptarlo, pero basándome en ese formulario ya existente. También para cosas sencillas podemos escribirlo ya, ya tenemos el nivel.”

Aquest exemple sembla indicar que les notes de comunicació amb les famílies en xinès són una bona eina per facilitar la comunicació escola-família. Mentre que la informant 2 aprofita aquests materials amb la seva finalitat principal –és a dir, com a eines comunicatives–, els informants 7 i 9 fan servir les traduccions publicades com a materials d’autoformació del català i del xinès, respectivament (INF7, 39:71; INF9, 41:34). Cal recordar que la majoria d’aquests materials són bilingües (català-xinès o castellà-xinès), la qual cosa

facilita que es puguin emprar com a textos per fer buidatge terminològic i ampliar, així, el vocabulari en les llengües de treball.

Aquestes tasques de reciclatge estan molt relacionades amb les tasques de preparació dels encàrrecs i hi ha una clara similitud amb l'ús de textos paral·lels, encara que els textos paral·lels no sempre siguin documents específics de Catalunya traduïts per organismes oficials o associacions. L'informant 8, per exemple, no consulta les traduccions que s'han fet a Catalunya, però en canvi, sí que explica que fa servir textos paral·lels per preparar encàrrecs concrets (INF8, 40:34).

Sigui com sigui, la informació recollida a les entrevistes sembla indicar que les traduccions al xinès sobre temes relacionats amb els serveis públics són cada cop més conegudes i consultades pels professionals de la comunicació mediada a Catalunya. Aquesta dada sembla assenyalar que s'està fent una bona difusió d'aquests materials, ja que només una informant manifesta explícitament no conèixer l'existència d'aquestes traduccions. Malgrat la necessitat d'homogeneïtzació de termes tal com expressen alguns informants, un bon nombre explica que fa servir les traduccions com a textos paral·lels, per fer buidatge terminològic, i fins i tot n'hi ha que les utilitzen com a recursos per aproximar-se als usuaris. Per tant, pel que fa als intèrprets i mediadors entrevistats, sembla que, en general, es té una opinió força positiva d'aquests materials.

4.10 Comunicació intercultural i llenguatge no verbal

Igual que en la traducció escrita cal tenir en compte els elements paratextuals que envolten la traducció i que poden influir-ne la recepció, a la ISP també hi ha tota una sèrie de factors contextuals que poden influir tant en la manera de transmetre el missatge com en la manera de rebre'l. De fet, tal com hem vist al capítol 1, molts autors afirmen que la comunicació no verbal correspon gairebé a dos terços de la informació que transmetem (Hickson *et al*, 2004), tot i que, a la pràctica, es fa difícil descriure'n l'abast real, perquè bona part d'aquesta informació es transmet de manera molt subtil.

Tot i les dificultats d'anàlisi que comporta el llenguatge no verbal i els aspectes paralingüístics, sí que volíem detectar, mitjançant les entrevistes, si intèrprets i mediadors

interculturals mostren algun tipus de sensibilitat vers aquests elements que van més enllà de la comunicació verbal; motiu pel qual vam incloure preguntes relacionades amb gestos, mirades, to de veu i altres elements que poden formar part del llenguatge no verbal.

Així, en preguntar als informants com veuen el llenguatge no verbal en la comunicació mediada, cinc informants responen que no el veuen com un factor gaire important. D'entre aquests, l'informant 8 admet que haver viscut durant molt de temps a la Xina potser ha influït en la seva percepció d'aquest tipus d'elements i que, per això, "ja no hi dona massa importància" (INF8, 40:44).

Nou informants (INF1, INF3, INF4, INF5, INF9, INF11, INF7, INF18, INF20) coincideixen a dir que, en general, els xinesos són poc expressius; motiu pel qual alguns pensen que el llenguatge no verbal no és gaire important. En realitat, però, aquesta falta d'expressivitat pot ser, en si mateixa, un element de llenguatge no verbal a tenir en compte en les interaccions. Per exemple, l'informant 18 explica que la manca de reacció en el xinesos fa que sovint es preguntin si el missatge que transmet és comprès o no:

[INF18, 31:56]

"A ver, tú estás hablando conmigo y yo te puedo hacer alguna señal para decirte que yo te estoy entendiendo. ¡Ellos no! Ellos se quedan así [quiets], sin moverse. Pero entonces, tú no sabes si tu mensaje está llegando o no. Claro, la otra persona, sea un juez o un policía, le puede estar echando la bronca, le puede estar diciendo lo que sea, o estar haciendo una pregunta o un interrogatorio, y el chino está así [quiet, immòbil]. Interesante... ¿no?"

Aquesta descripció es correspon, en certa manera, amb un dels trets característics que Sales Salvador (2003: 126) assenyala en el seu estudi: l'escassa presència de continuadors o de *reactive tokens* (Clancy *et al*, 1996), com poden ser interjeccions, afirmacions o d'altres senyals que indiquen a l'interlocutor que el missatge s'està entenent. D'altra banda, des del punt de vista de la teoria de la pertinència, la manca de *feedback* per part de l'usuari fa que l'interpret es quedi amb el dubte de si realment l'ostensió que ell ha volgut reflectir en el missatge ha estat inferida per l'interlocutor xinès.

Els informants 7 i 9 també es refereixen a la manca d'exteriorització dels sentiments i,

en tots dos casos, sembla que es prengui com una característica gairebé negativa:

[INF7, 39:83]

“Hay muchos padres que cuando les das una mala noticia, ¡es que se quedan como inmunes!
¡Como si no fueran sus hijos!”

[INF9, 41:47]

“Però de gestos, no, perquè jo crec que en el fons, són bastant interpretables. Almenys en els casos en què m'he trobat jo.”

En canvi, la informant 11 és més relativa en parlar d'aquesta qüestió i explica que, tot i que la comunicació és eminentment verbal, sí que els xinesos comencen a acostumar-se als gestos que fan servir els metges, per exemple, al gest que es fa amb la mà per indicar l'acció de menjar:

[INF11, 24:109]

“Els xinesos que m'he trobat jo no són gaire expressius, allà a l'hospital. Quan van a les consultes, no fan gaires gestos tampoc, i els metges tampoc, és molt verbal, tot. Si hi ha algun cop que li han de dir: «El teu nen, menja bé?» [fa el gest de posar tots els dits junts, com per portar-se el menjar a la boca, que aquí sempre fem per indicar l'acte de «menjar»] Després d'uns quants cops, ja saben que això vol dir menjar [riu]. Saps? Per part dels professionals, els xinesos ho entenen bastant bé. I els xinesos, no fan gaires gestos ja de per si... i no, no m'hi he trobat. És que a les consultes, poques expressions així corporals.”

A diferència d'aquests testimonis, dotze informants sí que veuen que certs elements del llenguatge no verbal s'han d'explicar una mica, perquè poden transmetre significats diferents en la cultura xinesa i en la catalana o espanyola. Sis informants parlen del cas concret del riure o del somriure en la cultura xinesa, que a vegades apareix en moments crítics i que pot arribar a provocar malentesos si no s'entén en aquest context. Breument, recordem que al capítol 1 hem vist tres definicions diferents per al somriure: Bi (1998), Sales Salvador (2003) i Sun (2010) parlen del somriure “compensatori” (*peixiao*, 赔笑), per

restablir l'harmonia en una situació de tensió; Sun (2010) hi afegeix el somriure amarg (*kuxiao*, 苦笑), que mostra les bones intencions en un moment de frustració i, finalment, Yang (2007) parla del somriure de complicitat (*weixiao*, 微笑), que indica coordinació i filiació en la conversa.

Des del punt de vista de la cultura catalana, els somriures que poden xocar més són el somriure compensatori (*peixiao*) i el somriure amarg (*kuxiao*), perquè mostren reaccions diferents de les que s'esperaria en els contextos en què es produeixen. De fet, tal com expliquen alguns informants, aquests riures o somriures han creat situacions encara més tenses que les que els van originar i, fins i tot, informants com l'intendent 18, que treballa en l'àmbit judicial, on les intervencions de l'intendent amb veu pròpia estan molt limitades, explica haver intervingut per alertar de les implicacions d'aquest somriure en un moment de malentès.

[INF18, 31:55]

“Ellos se ríen, claro que si ven algo cómico se ríen, pero ellos lo pasan mal y se ríen. Pero claro, un español que no conozca esto... Una vez, una jueza le montó un pollo a una señora, porque la china, la jueza, le estaba echando la bronca y la china se estaba riendo. La china vino con un bebé y el bebé estaba llorando; y la jueza le decía que no trajera un bebé, que a un juzgado no se viene con un bebé. Y ella se empezó a reír. Claro, aquella mujer se ponía roja de la... bueno, ahí, le expliqué que se reía porque lo estaba pasando mal, pero es contradictorio. Si tú lo pasas mal no te ríes, porque tu cultura te lo impide, pero ellos, lo pasan mal y se ríen. Mal, quiero decir que no saben cómo pararse.”

Per a la informant 17 també és l'element del llenguatge no verbal que dóna peu a més malentesos i explica una experiència semblant en què el somriure compensatori d'un usuari va provocar una gran irritació en el proveïdor, que no entenia per què somreia:

[INF17, 30:73]

“El problema mayor, el gesto que causa mayor problema, y no logro aún explicar bien, es la risa, la sonrisa. Es que había un caso de un trabajador social, que ¡se enfadó tanto, por una sonrisa!

Iba a llamar a la policía, en serio, en la entrevista. Decía: «¡Se ríe! ¡Encima, se ríe!», y quería llamar a la policía. Bueno, es que pueden llegar a tener una reacción bastante fuerte, por la sonrisa de los chinos. Pero yo también me noto que no... ¡es que una sonrisa de un chino puede significar muchas cosas! Puede significar: «estoy de acuerdo contigo»; puedo significar: «no te entiendo, pero te he escuchado» [riu]. No sé, puede significar tantas cosas que tampoco es fácil de explicar. Pero bueno, lo primero es: «No lo tomes a mal, no tiene esa intención de ofenderte, esa sonrisa», aunque a veces se puede llegar a entender mal. Hay entrevistas que digo: «Díselo a ella, te entiende» y me dicen «¡Pero si está todo el rato sonriendo, no sé si me ha entendido o no!» Sí, es una cosa que también sigo pensando.”

Observem que la informant 17 és conscient dels diferents significats del somriure i, en aquest extracte, parla de situacions que fan referència als tres somriures de què hem parlat més a munt. El fet de treballar com a mediadora li permet alertar una mica millor de la diferència de significat del somriure en la cultura xinesa, tot i que, tal com explica, això és difícil pels diferents significats que pot adoptar. Les informants 2 i 4, també mediadores, expliquen que mica en mica van aconseguint que companys i proveïdors de serveis tinguin present aquesta diferència:

[INF2, 33:125]

“Por ejemplo cuando se ríen... lo que pasa es que en general con la gente de equipo ya lo sabemos, o sea, como son los chinos, porque ya nos han visto. Pero al principio sí que tenía que explicarlo: «es que se ríen todo el rato», sí, es por educación, aunque se sientan fatal, aunque no sé... hablando de una muerte es como una sonrisa, por no transmitir ninguna emoción ni hacer sentir nada que no suene incómodo.”

[INF4, 36:89]

“Entonces también hay escuelas que piensan que los papás chinos son muy poco responsables, porque cuando les llaman o se ríen, o les cuelgan el teléfono o tatatatá, entonces tú también... Lo que hago es, muchas veces, no modificar la actitud de los profesores pero sí dejar que comprendan qué es lo que ha pasado entre medio, ¿no?”

Aquests dos exemples reflecteixen un dels objectius del que seria la “mediació fora de la sessió”, és a dir, intentar aconseguir evitar fer mediacions dintre de la sessió promovent una major sensibilitat vers aspectes concrets que poden aparèixer en la comunicació intercultural. Encara parlant del somriure, la informant 3 el relaciona amb la “inexpressivitat” i explica que el somriure permet als usuaris xinesos no mostrar el seu enuig:

[INF3, 35:86]

“Enfadar-se, no. Més aviat el riure aquest, mig somriure, la cara així, d'empenedits. Però sí que es nota que estan enfadats, però l'expressió no, és molt de contenció.”

Un altre element de llenguatge no verbal que s'ha esmentat en les entrevistes és la mirada: mentre que els xinesos eviten una mirada directa als ulls com a mostra de respecte (Bi, 1998; Sales Salvador, 2003), en les cultures espanyola i catalana sembla que no mirar als ulls reflecteixi tot el contrari, és a dir, una manca de respecte o d'interès vers el que diu l'interlocutor. Sis informants comenten que senten aquesta necessitat d'explicar el significat diferent de la mirada en xinès. Per exemple, la informant 6, d'origen xinès, posa èmfasi en el fet que “no mirar” és senyal, justament, d'estar escoltant amb atenció (*tinghua*, 听话, escolta activa):

[INF6, 38:77]

“Sí, perquè per a nosaltres hi ha una paraula que diu «escoltar, no parlar», de respecte, no? I a vegades que hi ha una visita al metge, i el pacient, no mira de cara a cara, perquè si mira de cara a cara, vol dir que... si passa *algo*... però normalment miren així [amb la mirada cap abaix], i el metge diu que no tenen respecte, o així. Però no és això. No... és per apreciar, és una altra manera de pensar: sí, està escoltant, però no mira, així, directament. I clar, a vegades, això ja és culturalment.”

Les informants 3 i 5 també recorden comentaris motivats pel fet de no comprendre aquest element del llenguatge no verbal:

[INF5, 37:101]

“Com a molt, quan fem mediacions, que molts autòctons diuen «*Porque encima, pasa por mi lado, y jno levanta ni la cabeza! ¡Ni me mira a la cara!*», no? I llavors els hi expliques: «*Bueno, no es que baje la cabeza, es que en realidad es como un signo de... como de respeto, porque no habla el idioma, como de vergüenza, que no quiere enfrentarse...*».”

[INF3, 35:97]

“I [la psicopedagoga] també em diu: «Ja veig que no em mira gaire, ja he vist que en tota l'entrevista no em mira gaire...» Sí que la mirava, però clar, estava tota l'estona, així [amb el cap cot, mirant a terra], bastant, amb els ulls avall. Potser també, és bastant xinès, això, de mirar avall, que els xinesos no et miren directament als ulls.”

Mentre que en el primer cas, el no mirar es pren com una falta de respecte, en el segon cas, la psicopedagoga sembla entendre-ho com un rebuig per part de l'alumne, quan en realitat, possiblement, no es pretenia ni una cosa ni l'altra. Segons els testimonis recollits, el més habitual és alertar els proveïdors de serveis d'aquestes diferències culturals i la informant 20 és l'única que fa aquesta pedagogia amb els usuaris i que intenta avisar-los per tal d'evitar futurs malentesos:

[INF20, 34:68]

“[P]erò sí que hi ha alguns xinesos que quan parlen amb la gent, no els miren. Llavors jo els aviso, els dic que a Espanya, això és senyal de falta d'educació. Els dic que quan parlen amb els altres, els han de mirar, els aviso.”

Tres exemples de llenguatge no verbal que han aparegut de manera més puntual en les entrevistes estan relacionats amb l'hàptica, és a dir, amb el contacte físic entre dos interlocutors: dos fan referència als petons com a fórmula de salutació (INF3 i INF4) i un fa referència al contacte tàctil (INF15). La informant 3, per exemple, descriu una situació incòmoda arran d'aquesta diferència en la manera de saludar, tot i que puntualitza que es tracta d'un cas concret i que no sol ser el més habitual:

[INF3, 35:95]

“INF5: [...] Avui, per exemple, avui, a l'acompanyament d'aquest nen: el pare, que ja fa més anys que és aquí i que és un noi com ara jo, de trenta i pico, *bueno* no, gairebé quaranta anys, doncs quan li he presentat a la psicopedagoga i la psicopedagoga li ha fet dos petons i el pare... *bueno*. Llavors, li fa en el nen, en el noi, que té quinze anys, i el noi diu «No, no, no, no, no, no, a mi no!» I això no m'hi havia trobat cap dia. De fet, una psicopedagoga que faci petons als seus alumnes tampoc, eh. I clar, aquesta, sempre ho dic, que en els xinesos, el primer dia, doncs no. Que llavors, quan hi ha confiança, ja no passa res... Però, *bueno*, això potser no és la teva pregunta...

I: No, sí, sí, sí... I tant!

INF3: És que, ostres! La psicopedagoga s'ha quedat estranyada, avui, aquí, i no és estrany, això. M'estranya també que no sàpiga que als xinesos el primer dia no se'ls hi pot fer petons, i més amb un nen adolescent, petons no! I quan el nen ha dit: «No, no, no, no, no...!», ella ha dit: «Ah, així no?» I s'ha quedat així com «Ah, com és? I, aquest nen, que té conflictes, amb els adults?» I ja ha començat amb la relació conflictiva amb els adults! I clar, veus? No!”

En aquest cas concret sense una mediació per part de la informant, la psicopedagoga hauria pogut endur-se la impressió (possiblement errònia) que l'adolescent tenia “una relació conflictiva amb els adults” quan, en realitat, es tractava d'un cas de diferència cultural. La informant 15 també sol explicar als mestres que els xinesos no es toquen tant i que, per tant, gestos habituals com un copet a l'esquena o fregar el braç es poden malinterpretar:

[INF15, 43:33]

“Però pels professors, és molt difícil, que quan veuen els xinesos, hi ha moltes coses que no entenen, per exemple, que ells els toquen molt, i als xinesos això no els agrada gaire, eh... també, això se'ls hi ha d'explicar.”

Finalment, la informant 2 posa l'exemple puntual dels números, que en xinès es fan amb gestos manuals diferents i la informant 7 explica un cas concret en què un usuari va fer un gest amb els polzes que fins i tot ella desconeixia, tot i que pel context va poder deduir i

explicar:

[INF7, 39:101]

“INF7: Uy hace poco, sí que... pero es para traducir a los profesores, que un padre hizo así [farcocar un polze amb l'altre], que no había mucha comunicación entre hija y padre, y el padre decía que «yo, todo lo que le digo a mi hija, mi hija me lleva la contraria» y entonces el padre hizo así [tornar a fer xocar els polzes], «me lleva la contraria, hay un choque». Entonces la profesora dijo: «Y qué quiere decir esto?» Y yo le dije que «Ah, que no, que hay ideas diferentes».

I: Claro, porque aquí igual haríamos un gesto distinto...

INF7: Sí, y el padre lo hizo así [fent xocar els polzes]. Yo nunca lo he hecho, tampoco.

I: Ah, así que tú no lo conocías este gesto.

INF7: No, porque la verdad es que nosotros somos una cultura de pocos gestos. A parte de esos de «bien» [aixeca el polze] y eso... y ya está. Yo no conozco muchos, tampoco.”

Sembla, doncs, que a banda dels gestos, del somriure i de la mirada, no es dóna gaire més importància al llenguatge no verbal, tot i que aquest pugui abastar elements molt més enllà de la cinèsica (gestos, moviments) i de l'hàptica (contacte físic). Tal com hem vist al capítol 1, l'aparença física, la vocàlica (la informació que es pot transmetre a través de la veu) i la cronèmica (la concepció del temps) també són dimensions que pot adoptar el llenguatge no verbal (Hickson *et al*, 2004) i que poden transmetre informació de manera implícita. En relació amb l'aparença física, la informant 13 és l'única que explica un exemple relacionat amb la roba:

[INF13, 26:61]

“INF13: [...] Per exemple, els nens, o sigui, els bebès quan neixen van molt abrigats, i els catalans no, i he d'explicar per què. O sigui, una mica, també...

I: I com ho expliques?

INF13: Dic que és un costum i a vegades també explico la causa, perquè es preocupen pel bebè, perquè no es refredi... *bueno, no ho sé, bueno.*”

És cert que, a la Xina, els nens i les nenes solen anar molt més abrigats, perquè a moltes escoles no hi ha calefacció i els pares pateixen perquè els seus fills no es constipin. Abrigar bé els fills és una mostra d'estima i de preocupació; una informació implícita que es copsaria des del punt de vista xinès. En canvi, a les escoles catalanes sí que hi ha calefacció i als mestres sovint els xoca que els nens i nenes xinesos vagin tan abrigats. En aquest sentit, la informació implícita d'anar abrigat és motiu d'estranyament i, tot i no crear malentesos greus, sí que és una qüestió que pot sobtar. En aquests casos, la informant 13 explica que fa una mediació dintre de la sessió per explicar aquest costum diferent i ajudar a una millor comprensió entre interlocutors.

Pel que fa a la vocàlica, és a dir, als elements paralingüístics (parlar alhora, silencis, continuadors, ritme, to de veu, etc.), ja hem vist al capítol 1 que hi ha diferents teories pel que fa als continuadors: mentre que Sales Salvador (2003) parla de l'absència de continuadors, Bi (1998) assenyala que sí que n'hi ha i els atorga la funció d'indicar "escolta activa" i Yang (2007) no tan sols admet que n'hi hagi, sinó que els dóna el significat de mostrar acord amb les paraules de l'interlocutor. Tanmateix, en el nostre corpus l'absència de continuadors es fa palesa en els informants que afirmen que els xinesos expressen poc els sentiments o que no mostren si han entès bé el missatge, tal com hem vist en l'extracte de l'informant 18 al principi d'aquest apartat.

Quant al to de veu, la informant 4 explica que en algun cas ha hagut d'aclarir que alçar la veu no és sinònim d'enuig:

[INF4, 36:108]

"O cuando el usuario alza la voz, entonces sí, la profesional puede malinterpretar que el usuario está cabreado, y yo justamente digo: «No, simplemente no está cabreado, para nada». Es que muchas veces se pueden malinterpretar cosas así, y los explicamos."

Cal assenyalar que aquest exemple contradiu una de les premisses de què parteix Sales Salvador (2003: 126) en el seu estudi, que parla d'un "èmfasi paralingüístic baix" i d'una tendència a parlar amb un volum baix i un tempo pausat. La informant 4 no només presenta un exemple en què l'usuari puja el to de veu, sinó que, a més a més, ho fa sense voler

denotar que s'estigui enfadat; per bé que això també es podria atribuir a l'idiòlecte de l'usuari.

Finalment, l'exemple següent que exposa la informant 1 es podria relacionar amb la cronèmica, ja que pot reflectir maneres diferents de concebre el temps:

[INF1, 22:93]

“Luego lo que ayuda es cambiar tu forma de preguntar, uno es cuando el médico pregunta «¿desde cuándo estás así?», el paciente siempre dice «desde hace mucho»; pues le pregunto «tres días, ¿es mucho?, ¿tres semanas?, ¿tres meses?, ¿diez años?, ¿desde cuándo?». Entonces dicen «ah, no, no, déjame pensar...». Entonces les sacas la información. Esta es la pregunta más difícil que encuentro. Además es una pregunta muy frecuente, que siempre hay que preguntar, «¿desde cuándo estás así?», pero siempre dicen «desde hace mucho», siempre tienes que preguntarlo concretamente, para que sepan lo que estás preguntando. Yo ya lo sabía, que desde hace mucho.”

D'aquest exemple concret, es podria extreure que els xinesos tendeixen a pensar en el temps de manera més vaga, tot i que aquest tipus de resposta també es podria relacionar amb el parlar més indirecte o ambigu que bastants informants han esmentat en descriure la manera d'expressar-se dels xinesos. Ja hem vist, al capítol 1, que diversos autors han descrit aquesta tendència en els patrons discursius xinesos a l'ambigüitat i a una expressió indirecta; per exemple, en les teories de la comunicació d'alt context, segons la qual tot allò que no es fa explícit és perquè queda implícit en el context (Hall, 1976; Bond, 1991) o en les teories sobre la importància de *mianzi* (imatge) en la cultura xinesa (Hwang, 1987).

La falta d'expressivitat que alguns informants fan notar, així com també el somriure com a mecanisme compensatori, es podrien interpretar com dues estratègies per conservar la imatge o *mianzi*, que eviten altres expressions (enuig, ràbia, contradicció) que poden incomodar l'interlocutor i posar en perill la imatge o *mianzi* d'ambdós.

Aquesta voluntat de no crear situacions incòmodes sembla reflectir-se en l'exemple següent que presenta la informant 1, en què explica que les pacients xineses no solen queixar-se ni exterioritzar les mostres de dolor:

[INF1, 22:78]

“[D]e momento lo llamamos así, una diferencia cultural, por ejemplo en una exploración física, los pacientes chinos aguantan mucho. Entonces no reaccionan lo suficiente para que el médico sepa que les duele aquí. Esto, yo lo sabía, pero hasta que los profesionales catalanes también me lo confirman, o sea, ellos también han observado esto, yo no estaba segura, vale. Lo digo porque ahora estoy segura. Por ejemplo en los partos, o en ginecología o en las citologías, lo que hacen, quitar el DIU y todo esto es muy doloroso, y me dicen, los ginecólogos y ginecólogas que no se quejan nada, nunca, y antes de un parto, tampoco, y entonces, en la exploración física, cuando le dicen: «Esto, aquí, ¿te duele?», dicen «quizás», «un poquito», y ¡les duele! Pero luego si el médico no lo sabe, que es porque aguanta más el dolor, o sea, cuando duele, cuando te pincho, ¿tú cómo reaccionas? O sea, no sé, como «¡Auch!», no sé qué, pero los chinos son bastante, no sé como decirlo...”

En aquest exemple, possiblement, la relació de poder tan marcada entre el metge i la pacient, el fet que es tracti d'una interacció entre desconeguts i el tipus d'interacció, equiparable a una transacció –el metge ofereix un servei que la pacient necessita (Cambridge 2002), esdevenen factors que accentuen les estratègies per mantenir l'harmonia i no crear una situació incòmoda que faria perillar la imatge o *mianzi* d'un i de l'altre. Aquesta falta d'expressió dels sentiments en moments difícils fa que molts informants –fins i tot alguns d'informants d'origen xinès– se sorprendin de la “facilitat” que tenen els xinesos per acceptar males notícies, en moments en què potser s'esperarien més mostres de tristesa o desesperació. Per exemple, la informant 11, xinesa, parla de l'actitud dels xinesos vers la mort:

[INF11, 24:102]

“Quan els hi dic, com l'altre cop, com la dona aquesta del càncer terminal d'estómac; li vaig dir al seu marit, que estava molt malament, que no li quedava gaire temps de vida. Doncs l'home, es va quedar pensatiu, sense dir res, i no es va queixar de res. O sigui, no es va posar a *xasquejar*, ni a fotre hòsties a la paret, ni res, saps? I era molt racional, era molt racional. No només aquest, ja n'he tingut un parell de casos. I comencen a pensar: «Ostres, nosaltres, o

sigui, jo... confio molt en vosaltres, o sigui, els metges –va dir– jo només vull preguntar unes quantes coses. Després, en el cas que es mori la meua dona, jo podré portar la seva cendra, el seu cos, a la Xina? I si li passés no sé què, jo podré fer...?» Ja estava fent plans! Saps, per després. I els treballadors socials van flipar: «Ostres, que racional!», no? De lo contrari a nosaltres que estaríem ja... Són... quan reben notícies, són... ho reben d'una manera molt com «vale, és el destí, ho accepto», saps? «La mort no és cap altra cosa més horrible, és una fase més...» És aquesta mentalitat que tenen tan integrada, saps, de la mort.”

És interessant observar que aquesta informant parla dels xinesos en tercera persona, de manera que ella mateixa es distancia d'aquesta “racionalitat” que descriu. L'informant 9, català, també expressa la seva sorpresa vers la capacitat d'acceptar les males notícies per part dels xinesos:

[INF9, 41:42]

“Moltes vegades em sorprèn la capacitat que tenen d'acceptar les coses, diguéssim, o que ja ho sabien, o que ja s'ho imaginaven. Moltes vegades jo em penso que els hi estic dient *algo* que els hi *putejarà*, com si diguéssim: «Hòstia, no poden fer tal cosa», però ho accepten ràpid. A vegades fan més preguntes: «Hòstia, no podríem fer-ho així?», però en general les coses les accepten ràpid i no insisteixen tampoc molt. Si és així, és així, ja està.”

L'informant 18 també expressa que els xinesos “nunca muestran el enfado, son muy británicos en este sentido” (INF18, 31:53), mentre que la informant 17 diu que els xinesos s'enfaden molt poc, com a mínim en un lloc públic (INF17, 30:66).

En alguns exemples, la influència del *mianzi* es reflecteix en la por que altres persones xineses puguin assabentar-se dels problemes i penúries que es passen, motiu pel qual en algunes ocasions els usuaris prefereixen intèrprets o mediadors externs a la comunitat, tal com l'informant 9 (català) i la informant 17 (taiwanesa) expliquen:

[INF9, 41:38]

“Mmm... bueno... els xinesos... ehm... mmm... per exemple, en alguns casos, són cauts, a l'hora d'explicar les seves coses. Moltes vegades m'expliquen que em *pillen*, que prefereixen *pillar* un

traductor espanyol, pel fet de mantenir el secret, de *baomi* [guardar un secret], per exemple en el tema de la reproducció assistida, no volen que ningú ho sàpiga. O en temes d'advocats, també... Llavors, són com així... són reservats, a l'hora d'explicar les coses. Però jo crec que és normal, que ho fariem nosaltres, també.”

[INF17, 30:51-2]

“Porque... bueno, ya sabes que para los chinos es muy vergonzoso, *diu lian* [“perdre la imatge”] y hay muchos temas que no quieren tratar con otra persona. Yo tengo un usuario que me dice que le hace sentir muy seguro el hecho de que yo sea de Taiwán, porque, por ejemplo, también han encontrado mediadores en el hospital, y dejaron de ir al hospital por la mediadora, la traductora, porque habla, por ahí, con otros mediadores o conocidos. Y entonces, dejaron de ir, dejaron de atender el tratamiento, por eso, porque priorizan su dignidad antes que su salud.”

En tots dos exemples es fa molt palesa la por a perdre *mianzi* vers altres persones de la comunitat i, fins i tot, en el segon exemple, la informant 17 emfasitza que l'usuari prioritza la dignitat (*mianzi*) a la salut. La informant 4 també explica que, per vergonya (por a perdre *mianzi*), alguns xinesos no demanen ajudes, la qual cosa es correspon amb els estudis que indiquen que són un col·lectiu que fa poc ús dels serveis socials:

[INF2, 36:87]

“[D]e las ayudas sociales la mayoría no saben... bueno, la mayoría... o no saben que existen o les da vergüenza de solicitar, ¿vale? En caso de PIRMI y eso, depende de qué familia pues les da vergüenza porque temen que la comunidad china se burle de ellos, y bueno, en general la mayoría es que no lo saben y los que saben, ya ves, una señora me ha preguntado por algunas ayudas sociales.”

La informant 6, en parlar de la confidencialitat de l'intèrpret-mediador, compara els casos de l'àmbit educatiu, més distesos i amb més demanda, amb els casos de serveis socials, gairebé inexistents entre els xinesos de la ciutat on viu:

[INF6, 38:75-6]

“Bueno, hi ha casos que són molt normals, ja no és que... Clar, l'educatiu, és per millorar la situació dels nens... ara, algo malalties, sí que és això que hem de guardar la informació. Per això, nosaltres els xinesos no demanem gaires serveis socials, normalment no vénen, només n'hem tingut un, i a més, al final, tampoc no l'han demanat. Perquè en xinès és com si fos una cosa molt vergonyosa, sap? [...] En xinès, és un mateix que s'ha de buscar la vida, si un ha de donar als altres, és també molt vergonyós, no s'ha de fer així, perquè no vol la gent que li doni. Vol dir que si no estan molt molt malament -*bueno*, si estan molt molt malament ja és una altra cosa; però normalment no, saps? És veu com a mala imatge.”

En definitiva, gairebé tots els informants expliquen experiències en què es posen de manifest aspectes del llenguatge no verbal o de factors específics de la comunicació amb els xinesos. Alguns informants sembla que són més sensibles a aquests elements i que, per tant, intenten prevenir-los en mediacions fora de la sessió, o informar-ne en mediacions durant la sessió. D'altres informants semblen no donar-hi tanta importància, pel fet que no els consideren elements que influeixin de manera gaire directa la comunicació. Sí que és cert que potser no són elements determinants i que, sense conèixer-los, la comunicació també seria possible; però és innegable que, en certes ocasions, són necessaris per a la comunicació efectiva entre els interlocutors primaris.

4.11 Problemes, dificultats, estratègies i tècniques

En aquest apartat, manllevem els termes “problemes”, “estratègies” i “tècniques” de Molina i Hurtado Albir (2002) per referir-nos a les dificultats que els intèrprets i mediadors han de superar en la seva tasca de professionals de la comunicació mediada (problemes); als procediments, conscients o inconscients, per solucionar aquests problemes (estratègies); i al resultat de l'aplicació d'aquestes estratègies (tècniques).

En parlar d'ISP, però, cal recordar els factors que caracteritzen aquesta pràctica i que Abril Martí (2006) enumera i descriu, tal com hem vist al capítol 2: 1) els participants de la interacció, 2) el format de la situació comunicativa, 3) la configuració contextual, 4) el tipus de text i les estratègies de creació del text, 5) els objectius de la situació comunicativa, 6) les

relacions entre els participants i 7) el paper dels participants. Tenint en compte aquests factors, en les dades obtingudes hem detectat els problemes següents:

- Problemes de tipus semàntic, per desconeixement de la terminologia emprada. Aquests problemes estan directament relacionats amb els participants de la interacció, que són qui determina el registre i el grau d'especialització del text, i amb el tipus de text (especialitzat i protocolitzat vs. col·loquial).
- Problemes de tipus pragmàtic. També estan relacionats amb els participants de la interacció, que poden emprar registres molt diferents. La dificultat rau en el fet que alguns intèrprets senten la necessitat de buscar un equilibri entre els registres emprats. D'aquests problemes sorgeixen dificultats en la coordinació de la conversa, relacionats també amb el format de la situació comunicativa (la interpretació d'enllaç), que permet a l'intèrpret coordinar la conversa i gestionar els torns de paraula, tot i que això no sempre sigui fàcil.
- Problemes de tipus cultural que poden afectar la relació entre els participants. Més enllà de la dificultat de traducció de referents culturals, que pertany més al pla semàntic, les diferències culturals entre proveïdors i usuaris obliguen als intèrprets i mediadors a buscar estratègies per superar certes barreres.
- Dificultats a nivell emocional. El format de la situació comunicativa (menor distància física entre intèrpret i interlocutors primaris), els objectius, les relacions entre participants i els papers que adopten cadascun d'ells poden generar situacions difícils des del punt de vista emocional.

Finalment, també podríem parlar de problemes de tipus lingüístic a un nivell general, que serien, sobretot, els problemes causats pel desconeixement de les diferents variants lingüístiques emprades pels usuaris. Ja hem vist que les estratègies usades en aquest tipus de situacions són diverses: ús del xinès estàndard com a llengua franca, interpretació de relé o, fins i tot, barreja de variants lingüístiques en un mateix discurs. El problema de tipus lingüístic més "insuperable" hauria estat rebre una demanda equivocada –per exemple, que en la demanda se sol·licités un intèrpret de xinès i que, en arribar-hi, l'usuari fos d'un altre

país (vietnamita, coreà, japonès, etc.). No hem trobat cap exemple d'aquest tipus en la mostra, tot i que en d'altres estudis (p. ex., Linaguamón, 2010: 99) s'esmenta que, a vegades, detectar la llengua de l'usuari és difícil.

Deixant de banda aquestes dificultats relacionades amb les variants lingüístiques, a continuació presentem exemples concrets de la resta de problemes esmentats pels informants, així com de les estratègies i tècniques emprades en cadascun dels casos.

4.11.1 Problemes de tipus semàntic

Els problemes de tipus semàntic per desconeixement de certes paraules són un dels problemes més freqüents entre els informants de la mostra i hem detectat dinou exemples en què els informants expliquen dificultats per traduir certes paraules. Tanmateix, també cal esmentar que sis informants neguen tenir problemes de tipus semàntic quan fan d'intèrprets i mediadors. La familiaritat i l'experiència en els àmbits on interpreten són dos dels arguments esgrimits en justificar aquesta facilitat. Per exemple, la informant 19, que estudia dret i treballa en l'àmbit judicial, se sent còmoda amb la terminologia d'aquest àmbit, tot i que comenta que té més facilitat en castellà que en català i que, si estigués un temps sense interpretar, perdria la pràctica i possiblement ja no ho trobaria tan fàcil:

[INF19, 32:68]

“És que com que porto dos anys, més o menys m'és igual. Tant un com l'altre. Reconec que el català em costa, perquè si sempre estic fent castellà-xinès, mmmm... a vegades em costa de dir coses perquè em desvío a castellà, però si no, tot bé. Perquè de xinès a castellà i de castellà a xinès, o sigui, viceversa, ho domino bastant bé, perquè si cada dia estic parlant amb ells... Jo crec que si deixo un any la meva feina o una temporada, ja no seria el mateix, perquè hauria d'arrencar de zero i això si portes dos anys i tot, veus que cada judici és més o menys el mateix, tens més facilitat... és una cosa que aprens des del principi.”

Aquest exemple fa pensar que la interpretació es pot millorar amb la pràctica i, per tant, reforça l'èmfasi vers la vessant eminentment pràctica que els cursos haurien d'adoptar. La informant 4 (36:72) i l'informant 9 també expliquen que, amb el temps, s'han familiaritzat

força amb els àmbits on treballen, tot i que l'informant 9 admet que sempre porta un diccionari i que això li dóna confiança:

[INF9, 41:8]

“[P]erò després vaig veure que, *bueno*, que una vegada que aprens el vocabulari... i sempre porto el diccionari, perquè clar, l'altre dia em sortia meningitis... Sempre porto el diccionari, i em dóna seguretat, però casi mai el trec. Llavors vaig veure que em podia expressar amb els recursos que ja tenia, em podia expressar bé.”

Tretze informants, però, esmenten la terminologia com un dels aspectes difícils de la interpretació als serveis públics. L'informant 12 explica que en una interpretació telefònica li van començar a parlar de vacunes i que, davant del desconeixement i de la falta de preparació del tema, va haver de deixar la interpretació a mitges:

[INF12, 4:61]

“Exacte, de vacunes. I em va començar a disparar els noms de vacunes i em vaig quedar paralytitzat, i li vaig dir: «No puc fer aquesta feina», dic: «No puc continuar, perquè són vocabularis molt tècnics, molt específics, i si no tens prèviament informació sobre això, m'és impossible de fer-ho»

En aquest cas concret, el fet de tractar-se d'una interpretació telefònica i de no tenir accés a altres fonts de consulta van accentuar la pressió que sentia l'intèrpret, que va decidir no continuar amb l'encàrrec. En la resta de casos, però, la interpretació presencial permet als informants adoptar diferents estratègies per superar els problemes de desconeixement de vocabulari. Vuit informants, per exemple, expliquen que pregunten pel significat de la paraula desconeguda a proveïdors o a usuaris. La informant 17 comenta que els proveïdors de serveis entenen que l'intèrpret no és un especialista en tots els temes en els quals treballa:

[INF17, 30:56]

“Pregunto. Hay que preguntar... Bueno, ellos también entienden que no es que lo sepas todo; si

hay un tema concreto del ámbito sanitario, lo pregunto al trabajador social, me lo explican y entonces lo digo en chino, la descripción, y ellos, como son sus enfermedades, ellos ya saben de qué estás hablando.”

En general, la tècnica emprada després de la pregunta directa al proveïdor o a l'usuari és la descripció del terme en qüestió segons l'explicació oferta per l'interlocutor, tal com observem en la informant 17, de manera que el terme especialitzat s'omet en xinès. En el cas de la informant 11, aquesta descripció del terme implica, a més a més, una adaptació al registre de l'usuari:

[INF11, 24:86]

“Jo li pregunto què és. Li pregunto: «Perdona?» I el metge m'explica què és. I en xinès no ho sé dir, en termes mèdics, tampoc. No, no fa falta. Perquè, la veritat, ni tan sols els xinesos ho saben. I llavors els explico en termes molt molt planers, lo que és, i molt visual, i llavors ja ho saben. Si cal, que el metge li faci dibuixos, perquè ho entengui.”

A banda de traduir el terme amb una descripció, que ja implica un registre menys especialitzat, la informant 11 emfasitza que, a més a més, tria termes molt senzills per aconseguir una bona comprensió per part del pacient, per la qual cosa intervé activament en l'adaptació del missatge. La informant 13 també ho veu així:

[INF13, 26:39]

“Sí... eh... me recuerdo que era de treball social, també... Era sobre... un tema jurídic, també. I, clar, perquè era bastant... jurídic, bastant d'aquell camp, i hi ha coses que no em sonen... perquè era bastant... sortia bastant de lleis, que si «el BOE no sé què...» i això. I clar, em vaig quedar una mica... perquè era bastant com... no podia trobar paraules, i al final, pues havia de preguntar a la treballadora social què significava i traduir el significat, perquè potser a més a més, jo crec que les persones xineses, o sigui, les que necessitaven la traducció, tampoc són de nivell... o sigui que hagin rebut una educació tan... com diguem, superior. Llavors, si una cosa, tot i que tu saps com es tradueix i tradueixes literalment, potser la persona es queda sense entendre-ho, i és millor traduir el significat que traduir la paraula.”

L'informant 18, al seu torn, explica que al principi preguntava, però que mica en mica ha optat per ometre les parts més ritualitzades del discurs que, pel que comenta, pensa que no aporten gaire a la interacció:

[INF18, 31:47]

“I: Y en el caso de terminología especializada, si hay una palabra que desconoces, ¿qué haces? Ahora ya llevas tiempo y seguramente ya te has acostumbrado al lenguaje jurídico, pero al principio, ¿qué hacías? ¿Preguntabas?

INF18: Sí, preguntaba, pero ya te digo... por ejemplo, hay abogados que les gustan los latinazos, y entonces empiezan a usar frases en latín, y yo no se lo traduzco. Antes trataba de decir: «Hombre, por aquello de yo soy traductor y me he documentado» y si decían «ergo..» no sé, yo trataba de buscar aquello, cómo decirlo en chino. Ahora ya lo corto y él se imagina que yo lo traduzco, pero al chino ni se lo digo. Porque ¿para qué? O sea... no.”

Un cop més, observem un exemple en què l'intendent, sense abandonar el rol de no-persona (Goffman, 1969), perquè no intervé directament amb veu pròpia vers cap dels interlocutors, sí que s'aprofita del poder que aquest rol li atorga i, en aquest sentit, l'empra per decidir què interpreta i què omet.

En canvi, tres informants utilitzen el diccionari en cas de desconeixement d'un terme especialitzat i intenten traduir-los amb el terme equivalent en xinès, tot i que de vegades també pregunten al proveïdor. L'informant 9 explica que si amb l'equivalent del diccionari els usuaris ja n'entenen el significat, llavors ja no en pregunta l'explicació al proveïdor, però que si malgrat la traducció al xinès encara hi ha dubtes, aleshores ja és l'usuari mateix qui demana per una descripció (INF9, 41:32). D'aquesta manera, es pot afirmar que el recurs al diccionari fa que la intervenció de l'intendent sigui menys intrusiva, perquè es limita a interpretar les paraules del metge i, en cas de dubte, és l'usuari qui fa les preguntes.

A més de l'informant 9, la informant 15 també explica que quan desconeix una paraula, normalment consulta el diccionari. Un altre tipus de recurs bibliogràfic és Internet i, concretament, dues informants que treballen en l'àmbit sanitari expliquen que poden

consultar alguns termes a Internet, perquè als hospitals hi tenen accés fàcilment. La informant 1, concretament, utilitza una aplicació informàtica específica per a la comunicació en l'àmbit sanitari,⁹⁷ tot i que admet que el que li funciona millor és buscar les paraules a Google:

[INF1, 22:62]

“Hay un programa, yo veo, en el CAP Salud, no sé, me parece que es sólo en Catalunya, hay un programa de... ¿cómo se llama?... «Salut en nou idiomes». Pues es un sistema que está, allí, traducido todo a nueve idiomas, incluido el castellano, que salen cada paso de lo que pasa en una consulta: «¿Le duele aquí? ¿Allí?» o si no, vas al paso siguiente. Allí sale bastante terminología. Está bien, lo que pasa es que tienes que buscar el sitio. En el momento de buscar terminología lo más rápido es el Google.”

La informant 13 també explica que fa ús d'Internet per a problemes de vocabulari i, específicament, de fòrums de traducció xinès-catellà i de la Wikipèdia, tot i que en el seu cas aquesta consulta es fa *a posteriori*, un cop la sessió d'interpretació ja s'ha acabat. Tanmateix, això li serveix per millorar, perquè considera que són coses que “ha de saber” (INF13, 26:46-7).

Un cas ben diferent, tot i que també relacionat amb la traducció de termes específics, el presenta la informant 19, que en una ocasió no sabia com traduir “pal de fregar” (el “mocho”), perquè a la Xina no n'havia vist mai cap:

[INF19, 32:69]

“I: I per exemple, en els casos de terminologia, de paraules molt específiques, no tant de l'àmbit jurídic, sinó... jo què sé, algun cop que han dit una paraula molt específica...”

INF19: Ah sí!!! Per exemple, un cop em van dir: «¿Con qué limpiabas la sangre que había ahí? ¿Con el mocho o la mopa?» O algo així, que no em sortia... *frega-suelos, o trapo... el de esto, ¿cómo se llama? En China tampoco hay... ¿cómo se llama? ¿Cuando el suelo está mojado? ¿El*

⁹⁷ Es refereix a Universal Doctor Project, que en el moment de la implantació als hospitals de Catalunya tenia com a subtítol la frase “Salut en nou idiomes”. URL: <<http://www.universaldactor.com>> [Última consulta: 13 de març de 2012]

mocho, no?

I: *Mocho, sí.*

INF19: *Pues en China no hay mochos, ¿no? ¡Yo nunca he visto mochos en China!*

I: *Cuando yo estuve sí había, pero claro en Pequín...*

INF19: Però a la zona rural, el 80% dels xinesos que vivim aquí... I jo vaig dir: «Eh? Com dic això?! Com l'hi explico?!» Un drap, amb un pal... algo així.”

Tot i tractar-se d'una paraula pròpia de la vida quotidiana, que en un principi no consideràriem un terme especialitzat, en el context concret en què es va formular la pregunta (“¿Con el mocho o la mopa?”), poder diferenciar entre els dos utensilis era clau per a la traducció. Val la pena remarcar, a més a més, que una de les dificultats d'aquest exemple concret és que en castellà s'estableix la diferència entre “mocho” o “fregona” (que es mullen abans d'utilitzar-se) i “mopa” (que recull la pols de manera seca), una diferència menys explícita en altres llengües (p. ex., en anglès, “mop” és el terme genèric i si es vol especificar, s'empra “dry-mop” o “wet-mop”). Segons la professora Qu Xianghong,⁹⁸ en xinès s'empra *tuoba* (拖把) i *dunbu* (墩布) per al pal de fregar i *ping tuopa* (平拖把, literalment, “fregona” horitzontal) per a “mopa”. Tot i així, la “mopa” o *ping tuopa* (平拖把) és un estri relativament nou a la Xina, que recentment s'ha començat a introduir al mercat.⁹⁹ Aquest exemple ens mostra una de les particularitats de l'àmbit jurídic, on la necessitat de precisió en els termes emprats pot arribar a plantejar problemes que en altres àmbits possiblement serien més fàcils de resoldre.

Els referents culturals plantegen problemes semàntics semblants al d'aquest exemple, ja que la seva dificultat de traducció rau en la inexistència d'un equivalent en la llengua d'arribada. Tot i que a les entrevistes aquesta qüestió no s'emfasitza tant com la de la terminologia, la informant 15 en presenta el següent exemple:

⁹⁸ Comunicació personal (7 de febrer de 2012).

⁹⁹ La professora Qu proposa “您是用什么把地擦干的？湿拖把还是干的吸水抹布？” (*Nin shi yong shenme ba di chagan de? Xian tuoba haishi gan de xishui mobu?*; Què va utilitzar per a eixugar el terra? Un pal de fregar humit o un drap absorbent sec?) com a traducció a la pregunta de l'advocat. Segons explica, evitaria l'ús de 平拖把 (*ping tuoba*) perquè encara és un terme relativament nou i desconegut.

[IN15, 43:30]

“INF15: Vale, t'explico. Per mi va ser una traducció molt difícil perquè jo havia de transmetre als grups de psicopedagogs que aquella noia, bueno, els seus pares havien anat a buscar un... un *suanming* [vident], a veure, com es diu un *suanming*...? Ara no... un d'aquests que llegeix... [m'assenyala la mà] però, no sé com es diuen...”

I: Ah, sí, un endeví!

INF15: Exacte! Un endeví! I bueno, jo no sé com m'ho vaig fer, per mi va ser difícil, perquè el pare em començava a explicar tot el que li havia dit el *suanming*, totes les seves creences, moltes coses culturals i clar, transmetre'ls-hi -perquè clar, em deien: «Un xaman?», però no, no era un xaman... I clar, intentar transmetre'ls-hi tot això, aquesta part va ser difícil. A més la nena tenia molts problemes, també, psicològics, també va ser complicat, haver-li d'explicar al pare. I, a part, explicar-li tot el que podia utilitzar aquí, a nivell de serveis socials, no?, d'on havia d'anar, del que havia de fer... A més, era un cas que t'hi jugues bastant. Però bé, va sortir bé.”

Observem que, en aquella ocasió, tot i l'existència de termes propers al referent cultural de *suanming* (算命) en català, la dificultat va consistir, sobretot, en explicar les implicacions culturals i ideològiques d'aquest referent.

A banda d'aquest exemple, en què s'havia de traduir un referent del xinès, hem obtingut més exemples de tècniques de traducció de referents del català al xinès, que no pas del xinès al català. Això és bastant comprensible si tenim en compte el context en què es realitzen les interpretacions, que fa que sigui gairebé inevitable no haver de traduir referents culturals relacionats amb l'Administració. L'exemple més clar és el de “consell comarcal” que, a més a més, és un terme que molts informants fan servir per presentar-se als proveïdors. En canvi, en la presentació als usuaris, la inexistència d'un equivalent i, fins i tot, les dificultats per entendre exactament el significat i les funcions d'un “consell comarcal”, fan que els intèrprets hagin de buscar fórmules diverses.

Tres informants (INF12, INF13, INF14) opten per dir que són intèrprets de l'ajuntament, una tècnica amb la qual canvien el referent –el consell comarcal és un organisme per sobre dels ajuntaments– però aconsegueixen aproximar-s'hi i oferir una traducció fàcil d'entendre a

l'usuari. L'informant 12 explica que aquest tipus de traducció mitjançant hiperònims o generalitzacions li estalvia "embolics":

[INF12, 4:53]

"Ah, consell comarcal... No, en aquest cas diria de l'ajuntament, perquè ells no saben quina diferència hi ha entre consell comarcal i ajuntament i llavors dic directament *shizhengfu* [ajuntament] i ja està, perquè sinó després es faran més *lio*, encara."

La informant 13 emfasitza la dificultat de traduir certs noms relacionats amb l'estructura de l'Administració del català al xinès i la informant 15, al seu torn, subratlla l'opacitat d'un terme com "consell comarcal", que fins i tot presenta dubtes per als parlants nadius de català:

[INF13, 26:33]

"Ja, perquè, jo, a més a més, o sigui, el sistema polític de la Xina tampoc sé gairebé com funciona, no? I això, per exemple, quan parlen... de l'ajuntament, encara, bueno, però no sé, quan comencen a dir el «casal cívic», el «consell comarcal»... no sé, una llista de noms! I tu no saps com traduir-los! Perquè potser a la Xina no existeixen!"

[INF15, 43:49]

"Però a vegades... el Consell Comarcal, em costava molt eh! «Consell Comarcal de [comarca]», com ho traduïa? Deia algo així com... com un tema d'educació, perquè m'entenguessin. Perquè «consell comarcal» ni tu ni jo ho entenem, què és, exactament. Sí, sí, a vegades buscava sinònims."

La informant 15 adopta el que seria gairebé una creació discursiva, ja que canvia el referent cultural per un altre referent també existent en català, basant-se en el fet que la figura de l'intendent als consells comarcals s'articulava a través d'un conveni amb el Departament d'Educació. La informant 16 emprà un recurs semblant, però en comptes de fer referència al Departament d'Educació, ho tradueix com a "trabajadora del servicio social" (INF16, 29:28).

En canvi, en preguntar als informants com tradueixen els noms dels llocs on els usuaris han d'anar per realitzar certs tràmits, vuit subratllen que és molt important fer entendre aquests referents en la llengua original (català o castellà) als usuaris, perquè reconèixer-ne el nom i saber-lo dir pot ser-los útil. Tots empen la tècnica de l'amplificació i abans o després de l'original hi afegeixen o bé la descripció en xinès o bé l'equivalent. La informant 11 explica que, depenent del referent, amplia la informació amb l'equivalent en xinès o amb una descripció:

[INF11, 24:87]

“Quant a aquests *puestos*? Ah, no! És molt important dir-ho en la versió original! En castellà o en la versió original, perquè estem aquí a Espanya i no ho trobaràs, això, en xinès. Jo sempre els hi dic o els hi apunto «serveis socials, *shehui fuli*», vale? OAC, què és? Oficina d'Atenció al... Que s'aprenquin aquestes paraules, i després els hi tradueixo o, si no sé dir-ho en xinès, els hi explico què és. I moltes vegades ells m'ajuden a dir-ho: «Ah, mira, és això, és allò...» Saps? Sí, sí. Però el més important de tot és que sàpiguen com dir-ho en castellà.

Cal destacar l'aproximació didàctica que adopta aquesta informant que, si pot, apunta en un paper aquesta informació. La informant 15 adopta una postura semblant i fins i tot especifica que quan apunta dades en un paper, fa servir la lletra de pal (majúscules), perquè els xinesos no entenen la lletra lligada (cursiva) (INF15, 43:39).

Una altra informant que intenta, de totes totes, ajudar els usuaris amb les seves explicacions, és la informant 1, que adapta la informació a les necessitats de l'usuari:

[INF1, 22:60]

“I: Y cuando tienes que traducir referentes culturales, por ejemplo, nombres de sitios de Catalunya, como la Oficina de Atención al Ciudadano, o nombres de sitios, ¿qué haces?”

INF1: Utilizo el referente que utilizan ellos, porque si no, no se enteran. Por ejemplo, el Hospital Espíritu Santo, que es muy difícil y más en catalán, Esperit Sant y que no... no saben, si les digo, en el ambulatorio de Fondo que «esto lo tienes que hacer en el Espíritu Santo», no se enterará, pero le digo cojan el autobús 801 que bajen al final y que allí está el hospital. Esto es una

manera. Otro es decir que es el hospital con el símbolo de una paloma.”

El fet de ser medidora en un hospital li permet adoptar aquest rol més informatiu, tot i que també es podria considerar que és un rol paternalista, que s’avança a les possibles dificultats de comprensió dels usuaris i que, fins i tot, les dona per segures (“no se enteran”).

Tanmateix, no hi ha una tècnica de traducció estàndard per a tots els referents i l’elecció d’una o d’una altra depèn de diferents factors. Un factor que es té en compte és l’extensió d’ús dels equivalents en xinès dels referents. La informant 2, per exemple, explica que per a “castellà” sempre utilitza l’equivalent establert de *Xibanyayu* (西班牙语, llengua espanyola), però que en canvi, català, sempre ho deixa com a “catalán”.

[INF2, 36:78]

“O, para poner un ejemplo más sencillo: castellano, yo si pudiera hacer, yo siempre lo pongo *Xibanyayu*. Porque si pones castellano algunos chinos no lo entienden. Catalán, sí. Pero castellano y español, alguna gente se confunde. Y para que se entienda mejor, para que no se confundan, de una forma más sencilla, es poner *Xibanyayu*.”

Aquesta diferència en les tècniques emprades està clarament relacionada amb l’extensió d’ús d’aquests termes i dels seus equivalents xinesos: mentre que *Xibanyayu* (西班牙语, llengua espanyola) és una llengua coneguda i estudiada a la Xina, el català és una llengua relativament poc coneguda a la Xina i molts xinesos no la coneixen fins que arriben a Catalunya i comencen a sentir que aquí també es parla “catalán”. A més a més, per al català hi ha dos equivalents en ús, *Jitailuoniyayu* (加泰罗尼亚语, llengua catalana) o *Jiatailan* (加泰兰, català), a banda d’una tercera forma basada en la transcripció més aproximada al nom original: *Katalan* (卡塔兰), la qual cosa pot generar confusió pel que fa al nom de la llengua en xinès.

Un altre factor que influeix en l’adopció d’una determinada tècnica és la importància que tinguin els referents per a la comprensió de la frase. Per exemple, els referents més relacionats amb la cultura popular, si no són rellevants per entendre el missatge, es

tradueixen amb una breu descripció o amb una generalització i no s'entra en detalls. En les entrevistes preguntàvem per la traducció del cas concret de la Castanyada i mentre que la informant 5 explica que empraria una generalització i que no ampliaria la informació si no fos necessari (INF5, 37:91), la informant 7, que treballa en l'àmbit educatiu, en faria una descripció més completa, perquè en aquest àmbit sí que pot ser pertinent:

[INF7: 39:69]

“I: ¿cómo traducirías *Castanyada* al chino?”

INF7: Bueno yo diría... yo primero diría que se celebra la *Castanyada* y luego le explico que es una fiesta donde hay castañas... ¿no? Y eso, que los niños tienen que traer castañas a la escuela. A mí no me gusta... hay cosas que... aunque yo sea una traductora, hay cosas que si lo puedes mantener, en su idioma original... no sé, *Castanyada* yo no lo he traducido nunca al chino. ¡Y tampoco sé cómo se diría al chino!”

Un cas especial és el de la informant 6, que, gràcies a l'experiència d'haver traduït un diccionari del català al xinès on sortien referents culturals, emprà equivalents establerts:

[IN6, 38:66]

“I: I per exemple, les festes catalanes? Com les tradueixes: que si la Castanyada, que si Sant Jordi...”

INF6: Ah, amb la gent xinesa? Doncs per cert que vaig tenir un diccionari traduït en català i en castellà i allà hi explicava què és la Setmana Santa, que és *Fuhuojie*, o Sant Jordi, que és *Qingren jie* (literalment, la festa dels enamorats), o saps? cosetes d'aquestes, Sant Joan...”

Tot i que l'exemple de Setmana Santa és força clar i estès, el de Sant Jordi (23 d'abril), traduït com a “festa dels enamorats” pot donar peu a confusió, perquè com a festa occidental, es pot confondre amb el dia de Sant Valentí (el 14 de febrer), que a la Xina s'ha anat popularitzant per la influència dels Estats Units d'Amèrica. D'altra banda, a la Xina també hi ha un dia dels enamorats propi, anomenat *Qixi jie* (七夕节), que se celebra el setè dia del setè mes lunar, un altre detall que fa pensar que, sense una explicació

complementària, l'ús de *Qingren jie* (情人节, festa dels enamorats) per a Sant Jordi pot ser confús.

Un cas totalment diferent dels anteriors, però també relacionat amb la semàntica, es dóna quan l'interpret no acaba d'entendre les paraules de l'usuari. La informant 19 explica que, en un cas així i davant de la necessitat de transmetre la informació, fa una interpretació del que ella entén, tot i que hi afegeix un comentari amb veu pròpia per expressar la incertesa sobre la correcta traducció: “has de fer una traducció... del que interpretis! Dius la frase... «suposo que és això!»” (INF19, 32:32). En aquest cas, val la pena assenyalar que trobem un exemple força clar de canvi d'alineació en un mateix torn de paraula, ja que la informant passa d'interpretar les paraules d'un dels interlocutors primaris a parlar amb veu pròpia i només ho reflecteix amb elements paralingüístics (canvi en el to de veu, en l'entonació i pausa entremig), però no n'alerta verbalment als interlocutors.

Resumint, les tècniques de traducció més esmentades són la descripció del referent i l'amplificació (terme original + descripció, o bé terme original + equivalent en xinès), tot i que també hem detectat exemples de creació discursiva (p. ex., traduir “consell comarcal” per “tema d'educació”), en què es proposa un equivalent imprevisible fora d'aquest context, i d'equivalent establert (*Fuhuojie*, 复活节, per Setmana Santa). En tots els casos, però, sembla que l'*skopos* de la traducció és molt clar i és sempre el mateix: facilitar al màxim la informació a l'usuari; una finalitat que es reflecteix en la selecció de la informació donada per part dels intèrprets (p. ex., segons la importància del referent en la frase), en l'adaptació del registre (p. ex., simplificació de la informació) i en el recurs a estratègies complementàries per assegurar-se de la màxima comprensió de la informació (p. ex., anotar en un paper la informació donada oralment). Aquesta voluntat d'ajudar fa que l'interpret adopti el paper de guardià de la informació (*gatekeeper*; Davidson, 2001; Hale, 2008); un paper totalment actiu en la transmissió del missatge. De fet, la intervenció de l'interpret es dóna en les quatre màximes de cooperació de Grice (1975): quantitat, quan elimina informació que considera supèrflua o innecessària; qualitat, quan afegeix comentaris amb veu pròpia per comentar la traducció realitzada; relació, quan afegeix informació que considera pertinent; i manera, quan adapta el registre emprat al nivell de l'usuari. En els

casos més extrems, l'intèrpret adopta una postura paternalista, quan intenta anticipar-se a les dificultats de comprensió de l'usuari. Per tant, en vista de les dades obtingudes en aquesta part de les entrevistes, constatem la tendència a la visibilitat de l'intèrpret en la nostra mostra: és a dir, l'intèrpret pren part en la interacció i mira d'influir-hi com a guardià de la informació.

4.11.2 Problemes de tipus pragmàtic

Els problemes de tipus pragmàtic emergeixen, fonamentalment, quan la manera de presentar la informació és diferent entre proveïdor i usuari, ja sigui per qüestions de registre o per qüestions més relacionades amb els aspectes discursius propis de cada llengua. En l'apartat anterior ja hem esmentat algunes tècniques de traducció en què es feia una adaptació al registre de l'usuari i, per tant, un canvi a nivell pragmàtic.

Els problemes de tipus pragmàtic són més difícils de detectar des del punt de vista de l'intèrpret, perquè no afecten la comprensió del missatge o la traducció d'elements específics, sinó la manera de transmetre les connotacions implícites del missatge. Per exemple, la informant 13 s'adona que a vegades li costa transmetre bé el missatge tot i comprendre'l perfectament, i això li provoca estranyesa:

[INF13, 26:26]

"[N]o sé, jo crec que, a vegades, a part de que no tinc la formació professional, hi ha un moment en què saps que xinès i castellà són tan diferents... O sigui, tu dius una expressió i tu l'entens perfectament què vol dir, però et quedes en blanc, no? I dius: «Ostres, i això com ho tradueixo?!»

[INF13, 26:29]

"No sé, perquè, o sigui, com que el xinès és la meva llengua materna, no?, independentment de la manera que em diguin, sempre ho entenc perfectament i sempre puc buscar alternativa per dir-ho, no? Però en canvi, a vegades hi ha expressions, o sigui, en català o en castellà, que a vegades tu et quedes: «Però, això, com ho tradueixo en xinès?!», no? Conec millor el xinès que el català... no? Però trobo... trobo que em falta vocabulari! No sé, és una cosa estranya! [riem]"

La informant 3 també explica que es troba amb dificultats d'interpretació que van més enllà de la influència de la variant lingüística dels usuaris o del desconeixement de certes paraules:

[INF3, 35:70-2]

I: Pel tema del dialecte, ho dius?

INF3: No, pel dialecte no, pel xinès. Hi ha temes, que... psicòlegs i maltractaments, són temes delicats, sempre em fa... sempre tinc por de no arribar-hi, de no poder fer-ho com cal. Però bueno, ja ens anem entenent. [...] Per exemple, anorèxia. És que m'han sortit casos aquí... Jo dient: «Em sembla que la seva filla té anorèxia» i l'altre «Ha, ha, ha!, no home no!». Hi ha temes d'anorèxia, temes de logopeda, també, de parla... [...]

I: [...] Potser més que vocabulari, doncs, la dificultat seria més saber com dir-ho?

INF3: Sí... bueno, i el vocabulari també eh? Perquè, clar, depèn de quin tema, la dificultat també és el vocabulari... no et pensis. Sí, saber com enfocar-ho... Sobretot, això, el dia aquest de l'anorèxia... clar, era la meva primera vegada, el dia que vaig haver de dir a un xinès, que havia d'anar al psicòleg, a veure si tenia una depressió o si és que no era una depressió, l'escola també dubtava si és que aquest nen no era una mica curtet, perquè no arribava, perquè no avançava com els altres, vaja, que no... i clar, aquestes coses, doncs... Amb les meves cares i amb el d'allò. Bé com, que els xinesos són tant... si no em defenso amb el llenguatge verbal, el no verbal també el faig servir molt."

A través dels exemples de la informant 3 observem que saber com dir les coses és un aspecte molt important per tal de poder transmetre bé el missatge i evitar malentesos, sobretot en temes tan delicats. En aquests exemples hi entra en joc, a més a més, un factor cultural: la diferent concepció de la figura del psicòleg en la nostra societat i a la Xina. Mentre que aquí s'ha aconseguit desestigmatitzar la figura dels psicòlegs, a la Xina encara hi ha un cert recel vers aquests professionals, que es relacionen sempre amb trastorns mentals més greus. Per això saber presentar la informació és clau per evitar que l'usuari s'alarmi o s'ofengui en sentir parlar de psicòlegs.

La informant 1 presenta un cas que pot ser encara més difícil: haver d'informar d'una

malaltia en fase terminal a un pacient i a la seva família. En aquesta situació, la mediadora explica que l'ajuda i l'experiència dels metges va ser molt important:

[INF1, 22:44]

“INF1: [...] Cuando el médico te dice que hay que comunicarlo a la familia y luego contarlo a la paciente misma... en ese momento sí que yo estaba muy... porque hay que tener mucho cuidado con lo que dices, tampoco asustarle, pero hay que decirle la verdad...

I: Y ¿te orientaron, los médicos, sobre cómo decirlo?

Inf., 1: Sí, los médicos me ayudaron mucho, sí...”

Tanmateix, la informant 5 és qui sembla tenir una major consciència dels problemes d'interpretació a nivell pragmàtic:

[INF5, 37:84-5]

“I: Ja parlant més del tema lingüístic, quan estàs traduint del xinès al català o del català al xinès, quines són les majors dificultats amb què et trobes pel que fa a la llengua?

INF5: Buf! [riu] Hi ha vegades que moltes! A vegades és transmetre el que realment... o sigui, com realment se sent la persona amb qui estàs parlant. A vegades quan sents un xinès parlar amb xinès saps si està sent maleducat, o si intenta ferir a l'altre, o... no? Transmetre aquest tipus d'informació és el més difícil moltes vegades.”

[INF5, 37:87]

“Però que a vegades és això: transmetre ben bé, si està mostrant preocupació, o... no? Perquè potser està dient: «Clar, és que l'altre dia, ja sé que el meu fill no va a l'escola, ja li vaig fotre una pallissa, perquè no va a l'escola!» O sigui transmetre que ell està dient que li va pegar, que realment es pensa que és l'únic que pot fer... no? A vegades aquest tipus de... transmetre aquesta informació és més difícil. I després, clar, sempre has de fer la *coletilla* de «*No, dice que le pegó a su hijo pero en realidad lo dice pensando que es lo único que puede hacer*» [riu]. Ho deu dir pensant que està bé que ho faci, quan en realitat... *bueno*, aquest tipus de...”

Efectivament, és molt important no tan sols transmetre el contingut explícit, sinó poder

transmetre el missatge implícit, ja siguin recursos retòrics (ironia, sarcasme, metàfores), ja siguin sentiments o emocions. En l'exemple del segon extracte, es innegable que si es traduís només el missatge explícit, la reacció del treballador social seria d'alarma immediata davant de la possibilitat de maltractament infantil per part del pare. En canvi, poder contextualitzar la informació és clau per evitar extreure'n conclusions equivocades. En aquest sentit, malgrat que afegir un comentari amb veu pròpia converteix a la mediadora en una participant visible de la conversa, sense aquest tipus de mediació durant la sessió, la comunicació efectiva no hauria estat possible.

Tal com la informant 5 presenta en aquest exemple, l'usuari diu una mentida (que va pegar el fill) perquè pensa que això és potser el que s'espera d'ell. Es podria considerar que es tracta d'un exemple de cortesia lingüística i de la influència del *mianzi*, en què l'usuari, per no quedar malament (per no perdre *mianzi*), diu el que creu que el proveïdor de serveis espera sentir. Amb tot, s'equivoca en aquesta expectativa i això fa que la mediadora hagi d'intervenir per aclarir el comentari.

D'altres exemples on es nota la influència de la cortesia lingüística i de *mianzi* són, per exemple, en les estratègies per refusar (Yang, 2008). La informant 6 parla de les respostes "per compromís", per evitar dir un "no" directe, que poden ser un altre problema d'interpretació des del punt de vista pragmàtic:

[INF6, 38:78]

"I llavors, per exemple, sempre diem que sí, perquè en la nostra llengua, hi ha poques coses que diguem que no, per no quedar malament, diem que sí, encara que sigui contrari, i llavors, si ho fa o no ho fa, ja és una altra cosa... I això també em passa, a mi, saps? Diu: «[nom mediadora], oi que vem quedar tal tal dia i que han de tornar, però em van dir que sí, si haguessin de dir que no, ja no...» Vull dir que, saps? Havien de dir que no, però diu sí, sí, i després no van venir. Un és, que no ho van entendre; i l'altre, diu que sí per respecte."

La informant 7 comenta una estratègia de cortesia lingüística semblant, emprada quan es vol expressar una crítica directa a una persona. En aquest cas, si els dos interlocutors són xinesos, coneixen les "regles del joc" i, per tant, no hi ha cap mena d'entrebanc per copsar el

missatge implícit:

[INF7, 39:91]

“Bueno, sí que se nota que nosotros tenemos un carácter más tímido, ¿no? O que cuando nosotros queremos comunicar alguna cosa, nosotros lo hacemos más desviando, no lo expresamos de manera directa, ¿no? Por ejemplo, cuando a nosotros no nos gusta alguna cosa, el caso general es eso, ¿no?, que no te lo dicen de manera «no me gusta que hagas esto», si no que te lo intentan colar por otros lados. Entonces, si son dos chinos hablando, entonces tú ya sabes, qué quieres decirme, sin que yo lo diga. Tú ya sabes que quiere decir esto, sin que yo lo diga, qué tienes que cambiar.”

Hem d'imaginar que si els interlocutors no comparteixen els mateixos horitzons culturals,¹⁰⁰ la intervenció de l'intèrpret per aclarir possibles malentesos és del tot necessària, tal com hem vist en l'exemple anterior de la informant 5.

A l'àmbit judicial és on trobem els exemples més representatius de problemes pragmàtics determinats pel tipus de discurs. L'extracte següent presenta un exemple que corrobora la importància d'estudis com el de Hale (2001), centrat en la dificultat d'interpretació de les preguntes en la justícia i en les conseqüències que poden tenir els canvis d'un estil de pregunta a un altre (p. ex., de preguntes absolutes a preguntes selectives).

[INF19, 32:55]

“I: O sigui que potser són el tipus de casos que són més difícils, no, per a tu?

INF19: Sí, de traduir i tot... perquè sempre els advocats pregunten una cosa i la tornen a preguntar mil vegades, fins que et confonen, i llavors, clar, és que arribes a un punt que estàs tan cansat que no saps ni què han preguntat. És que fan tantes preguntes! «¿Cuántos disparos has oído en ese momento? ¿Había mucha gente, poca gente o muy poca gente? ¿Me puede describir cuánta gente había...?» O sigui, tota l'estona és així, estan *como avasallándote, todo el rato encima tuyo. Y entonces te quedas: «Yo no soy la persona que tiene que declarar, es la*

¹⁰⁰ Gadamer (1975, 1977) introdueix el concepte d'horitzó cultural per parlar dels referents culturals que comparteixen les persones d'un mateix grup sociocultural en un lloc i en un moment determinats i que no van més enllà d'un horitzó comú (Golden, 2009: 388).

otra persona... y entonces, claro.» Costa més. I tindre [sic] ment freda, del que diuen, del que està dient, perquè de vegades, del que diuen, se te va la olla... L'última vegada, em sembla que fa dues setmanes, vaig estar a l'audiència d'aquí d'Arc de Triomf, el judici va començar a les nou i mitja i fins a les sis, encara no havia sortit. O sigui, vaig estar-hi tot el dia.”

La informant 19 reflecteix una característica de l'estil discursiu a l'àmbit jurídic: la importància de formular les preguntes per aconseguir extreure la informació desitjada de l'interlocutor, ja sigui un acusat, la víctima o un testimoni. La manera d'expressar les preguntes no és banal, més aviat tot el contrari: són preguntes molt premeditades que es verbalitzen sempre amb una finalitat. A la dificultat de saber interpretar les preguntes i de mantenir-ne l'estil, cal afegir-hi l'esgotament d'haver d'estar interpretant durant tantes hores i, en alguns casos, d'haver d'interpretar missatges que poden colpir emocionalment (p. ex., casos d'assassinat, violació o maltractaments) o que poden confondre l'intèrpret i requerir-li una concentració màxima en tot moment (p. ex., discurs desestructurat i sense sentit aparentment, ja sigui de manera intencionada o involuntària).

En aquest sentit, sembla que pugui ser igual de difícil interpretar bé un discurs molt preparat i estratègic (p. ex., d'un advocat) que un discurs totalment espontani, desordenat o amb contradiccions internes, que poden arribar a fer dubtar a l'intèrpret sobre què s'ha dit realment; un aspecte que reflecteix un dels factors que caracteritzen la ISP segons Abril Martí (2006): el tipus de text i les estratègies de creació del text. La informant 2 fa referència a l'espontaneïtat en la creació del text: “[C]uando no entiendes algo en chino es porque a ellos también les cuesta expresar lo que está pasando” (INF2, 33:105).

Pel que fa a les tècniques emprades en casos de problemes de traducció de tipus pragmàtic, en els casos en què és possible, es fa una explicació complementària a la traducció (p. ex., INF5) per aclarir dubtes i evitar malentesos. La informant 3 esmentava el recurs al llenguatge no verbal per acompanyar l'explicació, mentre que la informant 1 parlava de l'ajuda dels proveïdors (metges) a l'hora d'enfocar com presentar la informació. Podríem pensar que la informant 19, pel fet de treballar en l'àmbit judicial, sembla no tenir tant marge per complementar la interpretació amb altres tècniques, tot i que l'informant 18, també intèrpret judicial, contradiu aquesta hipòtesi, ja que afirma recórrer a la tècnica de

l'adaptació per ajudar l'usuari a comprendre la informació:

[INF18, 31:8]

“INF18: [...] También, una cosa es como se dice, qué sé yo, juzgado de instrucción o denuncia, y otra es explicársela a una persona que no tiene el suficiente nivel cultural para entender qué cosa es eso, o dónde está o qué le puede pasar... no sé.

I: Y, entonces, ¿qué haces en esos casos?

INF18: Lo típico es, por ejemplo, leerle los derechos al acusado. ¿Qué haces explicándole a un... campesino, que no sabe, que a duras penas sabes escribir su nombre en chino, qué tú haces explicándole los derechos constitucionales? Es un poco... Y más a una persona que se encuentra en una situación de estrés, digamos, decirle: «De acuerdo con la ley tal, de...» no sé, lo volveríamos más loco todavía, ¿no? Suponiendo que sea el bueno, entre comillas, ¿no? Porque también hay gente que ha cometido un delito que es una tontería... no sé.

I: Ya... Y, entonces, cuando tienes que leer los derechos, ¿qué haces?

INF18: Una interpretación, entre comillas. O sea...

I: Es decir, ¿lo adaptas un poco al nivel cultural del otro?

INF18: Claro.”

Segons aquest extracte, l'informant 18 adopta el rol d'ajudant del discurs (*speech assistant*), que aclareix, filtra i embelleix el discurs per aconseguir una comunicació efectiva (Hale, 2008). Si tenim present que la funció de l'intèrpret en un judici és “situar la persona per a qui s'interpreta en una situació anàloga a la d'un parlant nadiu de la llengua del tribunal” (Ortega Herráez, 2006), l'adopció del rol d'ajudant i l'adaptació del discurs fan que l'intèrpret deixi de complir aquesta funció i que, per contra, situï la persona per a qui s'interpreta en una situació d'avantatge respecte de la que tindria un parlant nadiu de la llengua del tribunal d'un mateix nivell sociocultural. Sembla que l'intèrpret 18 tingui clar el seu paper en aquest tipus de situacions, tot i que cal recordar que aquest és un dels dilemes ètics més debatuts en relació amb la interpretació judicial.

D'altra banda, pel que fa a les diferències en els patrons discursius, alguns informants expliquen que costa molt que els usuaris “vagin al gra” quan se'ls pregunta alguna cosa o que expressin la informació que seria més rellevant, una qüestió que també planteja un problema

a nivell pragmàtic. Les informants 17 i 19 exposen exemples semblants:

[INF17, 30:70]

“I: Y te parece que, en la práctica... se dice que los chinos son muy indirectos, que les cuesta mucho llegar a explicar las cosas, que dan muchas vueltas... en las mediaciones en las que tú has intervenido, ¿has percibido esto?

INF17: Sí, sí, por ejemplo. A veces los trabajadores sociales, también lo ven. Por ejemplo, antes de ayer estaba en un caso de divorcio, y la trabajadora social preguntaba: «Entonces, ¿cómo empezó la pelea?» Y, entonces, claro, el otro se empezó a enrollar mucho, de como empezó, y te cuenta la historia de lo que hizo el niño y no sé qué, no sé cuantos...”

[INF19, 32:84]

“Ja, sí, això passa sovint. Tal dia, tal hora, què estaves fent? I et comença a explicar des del matí què estava fent. Perquè sembla com que s'excusen més, o sigui, si diu tot... o sigui, si no li deixes explicar tot el que t'està explicant, sembla que tingui més culpabilitat, o això, sempre t'expliquen tota una història per dir-te al final que no, o que sí.”

En aquests exemples, les informants perceben que els usuaris violen dues de les màximes del principi de cooperació de Grice (1975): donen més informació de la necessària (màxima de la quantitat) i no acaben d'arribar a la informació pertinent (màxima de la relació). Amb tot, cal entendre aquests exemples en context i, tal com es pot observar, en tots dos casos els usuaris estaven en situació de “defensa” vers alguna acusació, per la qual cosa, la violació de les màximes de Grice podria ser intencionada i formar part d'un mecanisme d'autodefensa dels usuaris.

L'informant 8, que ha treballat sobretot en l'àmbit sociosanitari, també parla de la dificultat d'obtenir informació pertinent i explica que, per facilitar la interacció, canvia l'estil de les preguntes:

[INF8, 40:40]

“I: I tu com aconseguixes que et donin la informació que estàs buscant?

INF8: Doncs li faig la pregunta, si veig que no em contesta exactament el que li estic preguntant,

li torno a repetir, i li dono a vegades... el que faig és donar-li dues opcions: és així o no és així? Tot i així a vegades costa, que et donin el que vols.”

Aquesta tècnica, que es podria considerar un tipus de modulació (Molina i Hurtado Albir, 2002: 510), perquè implica un canvi en el punt de vista de la pregunta, i es correspon amb la funció de “coordinació i control de la conversa” de què parla Pöllabauer (2004), ja que l'intèrpret, en base al seu coneixement de les expectatives del proveïdor, interromp a l'usuari o canvia l'estil de les preguntes per tal d'obtenir, més ràpidament, la informació més pertinent. Segons Pöllabauer, aquesta és una de les funcions que assumeixen els intèrprets quan actuen com a participants de la interacció i com a ajudants del proveïdor, un rol que també s'ha descrit com a “guardià de la informació” (Hale, 2008) o “guardià institucional” (Davidson, 2000), tal com ja hem anat veient.

En algunes ocasions, els proveïdors són qui requereixen implícitament o explícitament, l'adopció d'aquest rol per part d'intèrprets o mediadors. Les informants 11 i 19, malgrat esforçar-se per mantenir-se imparcials, es veuen gairebé obligades a actuar de “guardianes institucionals” en els extractes següents:

[INF11, 24:59]

“Que clar, tu primer has d'assumir tot el que t'ha explicat i, després, traduir-ho a la metgessa. I clar, era: deu minuts escoltant, i la metgessa que ja estava allà... [fa cara d'impacient, movent una mica les mans a sobre la taula] i després, deu minuts més traduït, clar, què li traduïa? Tot? Llavors vaig agafar les coses més primordials, perquè vaig veure a la metgessa que ja estava allà «*Bueno*, acabes o no...» Era com... saps? «No, no és aquesta actitud professional, la que hauries de tenir, ets una metgessa!» O sigui, una pacient, es desfoga amb tu perquè *bueno*, ets... saps? Representa que tu li pots ajudar, i és normal... *vale*, no ets la Mare Teresa de Calcuta, però és la teva feina i tu la pots ajudar una mica, també, no?!”

[IFN19, 32:85]

“És que passa això, perquè estan nerviosos i no saben com contestar, i sempre li dic: «El fiscal et pregunta: concretament sí o no?» I llavors et diu una frase súper llarga, un context súper

llarg, i després et diu sí o no. És que són molt curiosos, els xinesos. I que costa, a vegades em diuen: «Intèrpret, què ha explicat, al final?» Perquè a vegades estàs cinc minuts explicant, i dius: «És que al final ha dit que no».”

En tots dos casos, s’atorga a les informants una responsabilitat que no els pertoca: la de seleccionar la informació més pertinent. A més a més, en tots dos casos, resumir perjudica els usuaris: en el cas de la informant 11, s’omet informació contextual que potser seria important per al registre de l’historial clínic (Bolden, 2000); mentre que en el cas de la informant 19, es corre el risc d’ometre informació que pugui ser decisiva per determinar la sentència final i es deixa l’usuari en una situació de desavantatge respecte de la que tindria un parlant de la llengua del tribunal. La informant 11, a més a més, es mostra totalment crítica vers l’actitud de la metgessa i les seves paraules reflecteixen la incomoditat que sentia per haver d’interpretar en aquelles condicions.

La informant 17, en una situació semblant, explica que intenta buscar un equilibri entre els interessos dels participants i deixa una mica de marge als usuaris per desfogar-se, tot i que assumeix com a funció pròpia la tasca de controlar la conversa i, en aquesta sentit, limitar els usuaris, sobretot per adequar-se a les restriccions de temps que tenen per a cada entrevista.

[INF17, 30:71]

“Y, bueno, lo tenía que controlar, es mi trabajo, controlar que vaya al grano. Pero lo dejaba un poco, también, porque... bueno, es una primera acogida, no deberías alargar tanto, pero por otro lado es una descarga para él. Pero como función verdaderamente no debería dejarlo alargar mucho: «Te entiendo, entiendo lo que me estás contando, pero es que aquí tenemos muy poco tiempo, tenemos un tiempo bastante limitado, y necesitamos saber esa cosa concreta», lo tienes que parar.”

El cas contrari el trobem en l’informant 18, que malgrat que en un exemple anterior adoptava el rol d’ajudant del discurs, en l’extracte següent aconsegueix mantenir-se totalment imparcial malgrat les temptacions d’intervenir en la conversa com a “guardià

institucional”, tal com ell mateix explica:

[INF18, 31:37]

“I: ¿Les cuesta ir al grano?

INF18: Eh... es que, supongo que es por la filosofía china, por su modo de ser. Yo siempre pongo el mismo ejemplo, ¿no?: «Dime el nombre de tus padres». O sea, por muy mal que hables chino, cómo se llaman tus padres, lo puedes decir medianamente bien. Pues no:

—¿Cómo se llaman tus padres?

— Es que mis padres están muertos.

— Lo siento. Dime cómo se llaman.

— Pero es que están enterrados en China.

— Lo siento. Pero te han preguntado —y entonces ya uso la tercera persona—, él quiere saber el nombre de tus padres.

Y claro, tú estás esperando, pero al final te digo, «Juan y María», y claro ¿qué hago yo? Para que tú no te aburras —tú eres el policía, por ejemplo. Tú estás esperando que yo te diga «Juan y María», pues yo te traduzco todo lo que dice él. Hay otra gente que no, hay otra gente que prefiera insistir hasta que él te diga los nombres. Pero ahí cada maestro tiene su librito, ¿no? Entonces, pues yo, ¿qué hago? Él dice que están enterrados en China, pues yo digo: «Están enterrados en China». Hasta que tú eres el que aprietas a él. Yo sólo soy el traductor.”

Tot i que l'informant conclou justificant que “yo sólo soy el traductor”, en l'exemple anterior sí que intervenia en la transmissió del missatge (INF18, 31:8), una contradicció interna que sembla indicar que l'adhesió estricta a un paper és molt difícil. De fet, els exemples presentats en aquest apartat corroboren els resultats d'estudis previs que situen els canvis de rol de l'intèrpret sobretot en l'aspecte pragmàtic, tal com queda palès en la gran quantitat de treballs de recerca que s'han basat en teories relacionades amb la pragmàtica (p. ex., la teoria de la cortesia de Brown i Levinson, 1987, o la teoria de la pertinència de Sperber i Wilson, 1986, 1995, entre d'altres). Aquests exemples contrasten, en certa manera, amb els exemples relacionats amb els problemes a nivell semàntic: mentre que hem conclòs l'apartat anterior parlant del rol d'ajudant de l'usuari que adopta l'intèrpret (un rol que arriba

a ser, fins i tot, paternalista), en aquest apartat s'ha fet palesa una tendència també important cap a l'adopció del rol d'ajudant del proveïdor o de guardià institucional. La diferència jeràrquica entre proveïdor i usuari és la causa principal d'aquests canvis de rol: l'intèrpret adopta el rol d'ajudant de l'usuari mogut per l'empatia i per la voluntat d'ajudar-lo, en tant que participant de nivell sociocultural més baix; i en canvi, en la majoria de casos en què s'adopta el rol d'ajudant del proveïdor, l'intèrpret ho fa sota la pressió, implícita o explícita, del participant poderós, per al qui cal estalviar temps i aconseguir informació que compleixi totes les màximes del principi de cooperació (qualitat, quantitat, relació i manera). En aquest sentit, l'intèrpret actua en tots dos casos per rebaixar la distància o la jerarquia entre participants i per minimitzar les relacions de poder.

Sigui com sigui, el rol present en tots dos casos és el de guardià de la informació: l'intèrpret-mediador decideix què es diu, què no es diu, quan s'afegeix informació per entendre'n millor el context, quan s'interromp l'usuari i quan cal canviar l'estil de preguntes per obtenir informació més pertinent. Per tant, exceptuant exemples puntuals com aquest últim (INF18, 31:37), hem de tornar a remarcar la visibilitat dels intèrprets i mediadors de la nostra mostra i la seva intervenció com a participants en la interacció mediada en el pla pragmàtic.

4.11.3 Problemes per diferències culturals

A banda de les dificultats que poden sorgir per haver de traduir referents culturals que es manifesten a través de termes concrets (p. ex., consell comarcal o Sant Jordi), les diferències culturals també es poden transmetre de manera més implícita. En aquests casos, el problema amb què es troba l'intèrpret o mediador no és tant com haver de traduir un terme concret, sinó com evitar que algunes diferències siguin un entrebanc en la comunicació efectiva.

Ja hem vist exemples d'aquest tipus de problemes en parlar del llenguatge no verbal i de les tècniques que empren els intèrprets i mediadors per descriure'l i evitar malentesos. Efectivament, les diferències culturals poden provocar malentesos o motivar la creació d'una imatge equivocada de l'altre i, per això, tant intèrprets com mediadors intenten intervenir

per tal d'evitar que això passi.

A l'àmbit educatiu, la manera de concebre l'educació i la figura del mestre a la Xina i a Catalunya són un clar exemple del tipus de diferències culturals que possiblement caldrà explicar amb una mediació durant la sessió. Tal com hem vist al capítol 1, al context cultural xinès, Beltrán Antolín i Sáiz López (2001: 62) assenyalen que “el professor ocupa un lloc important en l'educació dels alumnes, alumnes que són els fills dels seus veïns i que són confiats a ell perquè en tregui el màxim profit com a estudiants i, per extensió, com a persones”. La diferència jeràrquica entre professor i alumne és molt més marcada a la Xina on, en general, el sistema educatiu es caracteritza per una major rigidesa i exigència vers els alumnes. Això fa que els pares tinguin unes expectatives força diferents respecte l'educació i el mestre que la realitat amb què es troben quan arriben aquí. La informant 7 en dóna més exemples en aquest fragment que amplia un extracte que ja hem comentat en parlar de la tasca de la mediació intercultural:

[INF7, 39:63]

“Sí, a ver... es que ahora no me sale ningún caso... Por ejemplo, para nosotros, eso de... es muy común –en los pueblos, se nota más, ¿no?, que tú vienes, y entonces, los padres, cuando los niños están en la escuela, parece que toda la responsabilidad es de las escuelas. Entonces a veces, hay como un... o sea, se conocen muy bien, ¿no?, el profesor y los padres, entonces hay padres que piden –yo qué sé– número de móvil, a los profesores, para así poder llamar y preguntar a cualquier hora. Entonces algunos profesores no saben eso y se ve que lo han hecho, que alguna vez que han venido a las escuelas y les dicen eso, a ver si les pueden dar el número de teléfono para poderlos llamar. Y entonces los profesores lo ven como muy... eso, ¿no? Entonces, pues ahí le explicas que en China, hay esta costumbre, ¿no?, de los pueblos, que hay a veces que los profesores van a casa de los alumnos, a visitar a los padres, que es más bien familiar. [...] El otro caso es que echan la culpa a los profesores. Echan la culpa al sistema educativo español, porque nosotros estamos muy acostumbrados a un sistema de profesores muy estrictos, que los profesores se preocupan y están como muy encima de los alumnos. Pero aquí es diferente, aquí están en una clase con muchos alumnos, a parte de que un profesor no puede ir detrás de todos. Y entonces los padres se quejan de los profesores y me dicen que no les ponen deberes, y no es cierto, porque los profesores sí que es cierto, si hay gente que tiene

problemas del idioma le ponen menos deberes, pero hay muchos alumnos que ni con esa pequeña cantidad de deberes no los hacen. Entonces no es el problema del profesor, ¿no? Eso ha pasado en muchas entrevistas. Lo único que piden los padres es que pongan más deberes, y... los deberes no creo que puedan... por poner más deberes no creo que vayan a solucionar los problemas, porque en estos momentos muchos jóvenes han perdido el interés, han perdido la motivación, ¿no?, por los estudios. Y cuando ya has perdido el interés, por mucha cosa que hagas... no sé, ya no le van a entrar. Yo creo que con los padres se tiene que trabajar mucho, porque aún no lo ven, aún no se dan cuenta de que hay un cambio, de que el sistema educativo es diferente, los padres tienen la idea de que si a los niños les van mal los estudios es porque aquí el sistema educativo es como mucho más... no sé, blando no se dice, ¿verdad? [...] Exacto, blando, que no es estricto. Porque siempre me dicen: «Es que mi niño ¡sólo viene aquí a jugar!», ¿no? «En casa me cuenta que cuando está en clase sólo se pone a dibujar, a jugar juegos...» Y entonces les tienes que explicar que aquí hay otra manera de educar, que a través de los juegos les intentas motivar. Un idioma no se aprende simplemente de leer, escuchar... tiene que hablar también. Y muchos padres, cuando les dices eso, no lo acaban de ver muy claro.”

Aquesta explicació reflecteix molt bé algunes de les qüestions que sovint requereixen una mediació per part de l'intendent o mediador. D'una banda, als pares els costa entendre un sistema educatiu on el mestre no fa un seguiment tan proper dels alumnes, on hi ha una quantitat molt inferior de deures i on els alumnes aprenen “jugant”. De l'altra, als mestres segurament els deu sobtar la insistència dels pares en els deures o el fet que els demanin el número de mòbil. Els informants 6 i 12 també comenten aquestes diferències entre sistemes educatius:

[INF6, 38:73]

“Per exemple, a l'escola, sí, els pares, sempre estan preocupats. Al sistema educatiu a la Xina, els pares sempre es posen molt estrictes amb els fills, sempre estan que si estudien, que si... Perquè l'educació, a la Xina, per a nosaltres, és molt important. I si els mestres deien que no es porta bé o tot així, en general, els pares col·laboren. Sí, sí... saps? A casa vigilen més... però, ara, abans que hem parlat també, l'altre, una part que clar, els nens van venir i han fet tant de

canvi, saps? No fotre-li molta canya, sí que han de ser estrictes, però fins a un punt... i que els nens es posin a estudiar. I, normalment, bueno, ara ha canviat, però normalment quan ve un alumne xinès, ja també és bastant treballador, ja... la feina, vol dir que ja és diferent de Xina, perquè a la Xina en sobra, la feina els hi sobra, i aquí no en tenen tanta. Però aquí també hi ha la barrera de la llengua, que els mestres tampoc no poden posar tants deures. I els pares sempre es queixen: digue-li a la mestra que els hi posi més deures, que a veure si així els nens estudiaran més...”

[INF12, 4:83]

“O sigui, a la Xina porten un ritme d'estudis diferent d'aquí, sobretot els nens petits, donen més feina, deures per fer a casa, i exàmens i tot això. I aquí la metodologia és molt diferent, els nens gairebé no tenen ni deures, entre cometes, i hi ha pares que no ho entenen, i demanen, exigeixen a l'escola que posin més deures als fills.”

La insistència en el tema dels deures no és casual, sinó que reflecteix una de les expectatives que tenen els pares vers l'educació dels fills, en què els deures sovint dividits en *fuxi* (复习, repassar) i *yuxi* (预习, preparar matèria nova) són constants i abundants al llarg de tota l'etapa escolar a la Xina.

Una altra qüestió relacionada amb els estudis és el desig dels pares perquè els fills estudiïn batxillerat i accedeixin a la universitat. Aquest desig reflecteix un dels ideals de les persones xineses (Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001:44), que valoren molt l'educació formal. Tanmateix, per als fills i filles d'immigrants que arriben aquí en edat tardana, l'accés al batxillerat i a la universitat és difícil, motiu pel qual molts professors proposen la formació professional com a opció alternativa. És en aquestes ocasions quan l'intèrpret o el mediador pot haver d'intervenir per oferir una doble explicació: d'una banda, justificar el desig dels pares segons el context cultural xinès i, de l'altra, fer entendre que la formació professional és una bona sortida en el context cultural espanyol i que no sempre implicarà tancar la porta d'accés a la universitat. Els informants 9 i 15 presenten la seva experiència en aquests temes:

[INF9, 41:46]

“[P]erò hi ha hagut coses que sí que he hagut de dir «és que a la Xina és molt normal o tal» o que «a la Xina, no sé què». Coses com per exemple la família, o els... els... un nen que està a l'escola, i que no va bé als estudis i tal, i llavors la mare s'empenya que vagi a la universitat i llavors el tutor li explica que hi hauria la possibilitat de fer un grau, o no sé com li diuen, rotllo FP i tal. I llavors diguéssim que li vaig explicar que la mare, que a la Xina, si els fills van a la universitat, diguéssim que és... que per als pares és com molt important.”

[INF15, 43:34]

“També, el tema del batxillerat, que els pares xinesos no volen que els seus fills facin formació professional, i això és molt complicat d'explicà'ls-hi, de dí'ls-hi, que aquí, és una cosa que està molt de moda, que està ben vista, que es poden guanyar molts diners... És complicat, explicà'ls-hi als pares. I pels profes, també, fé'ls-hi entendre que tots els xinesos volen fer batxillerat i que «és que per ells, això és un trauma, eh, que els posis a fer formació professional, que no els vulguis per batxillerat!» I bueno, això és un tema que jo no sé si t'hi haves trobat al Consell Comarcal, però hi ha molt.... molt... com es diu?... fracàs escolar per això, és que els nens no ho aguanten. Normalment els nens xinesos al batxillerat no aguanten, ja n'he conegut *varios* casos i fa molta llàstima. Però bueno, no sé... Com que no hi ha aula d'acollida, tampoc, no hi ha cap mena de reforç... és complicat.”

En l'àmbit de la salut, les diferències més grans rau en la diferent concepció de la salut i de la medicina en la cultura xinesa i en les cultures occidentals. Aquí és on es nota la influència de la medicina tradicional xinesa, més basada en conceptes holístics com el *yin* i el *yang*, que fan que a vegades es parli de salut amb metàfores com el fred i la calor. Per exemple, els repòs absolut durant la quarantena (després del part) i la negació a dutxar-se durant aquest període pot xocar amb les pràctiques occidentals. Una altra diferència és la major confiança en les herbes curatives en la medicina tradicional xinesa que fa que, en ocasions, siguin reticents a la medicina occidental. La informant 15 presenta aquests dos exemples en parlar de la seva experiència en l'àmbit de la salut:

[INF15, 43:36]

“I en el món així sociosanitari, el més complicat és el tema de... perquè els xinesos fan servir molt el tema de plantes, el tema de... no entenen molt la medicina d'aquí, tot i que allà ja saps que sí que hi ha medicina occidental, però és complicat, i el tema del període de quarantena, també, que no es poden banyar i tot això. Jo només he tocat el tema de maternitat, eh, vull dir que tampoc conec molt de lo altre. Però *bueno*, bàsicament, lo que va sortir van ser aquestes coses.”

La informant 6 també parla del major recurs a herbes i medecines xineses i comenta que, en algunes ocasions, les barreres del sistema (demanar hora, llistes d'espera, etc.) fan que molts usuaris xinesos es facin enrere en els tractaments:

[INF6, 38:59]

“Per exemple, l'altre dia que vaig parlar del tema de que nosaltres normalment no anem a visites, la idea que puguem prevenir una enfermetat, aquí diuen «mira, me'n vaig, d'aquí a quatre mesos, i faig una revisió de tal»... bueno, per veure com està tot. Pues nosaltres el que fem és que la gent porta medicament xinès, també, o herbes o coses d'aquestes. I si està refredat, si és que no és important, ja cuidem nosaltres mateixos, no?, de recuperar-me. I si hi anirà, serà perquè passa alguna cosa més greu. Vol dir que mira, ara ja no hi pot fer res, hi ha d'anar perquè hi ha d'anar, per això els xinesos quan hi van sol ser una urgència. Perquè clar, els xinesos, allà, la sanitat no és pública, si no que és pagant. I què passaria? Hi vas, visita, recepta, ja de tot. Però aquí, clar, haig d'anar a visita, has de demanar hora, després has d'anar a la visita, després això, després allò. Però ells, encara no tenen aquesta idea, de... no? I diuen, ui, que complicat... I diuen: «Si d'aquí a dos o tres mesos, ja m'hauré recuperat! Ja no call!». I, a més, per la feina, i per problemes de la llengua, dificultats i tot... així, que després ja no anava, saps?”

Pel que fa a la quarantena, la informant 4 explica que haver tingut en compte aquesta qüestió li va fer guanyar la confiança d'una usuària en una ocasió:

[INF4, 36:105]

“Aunque yo estaba allí presente, pero ella desconfiaba totalmente de mi. Yo ya había trabajado con ella, diciéndole que soy profesional, pero no, no había manera. Entonces un día, me acuerdo que vino sola... no, no vino sola, vino acompañada, pero en aquel momento la mujer estaba a punto de parir, dar a luz, y la profesional le quería poner una cita justamente después del parto. Y yo, la única frase que cambié fue «No le des la cita antes de la cuarentena, porque en China se respeta al cien por cien». Y lo traduje al chino. De ahí cambió la relación: ¡ahí la mujer empezó a confiar en mí! [riu]. ¡Pero me ha costado eh! Porque siempre era como «¿A ti? No, no, no, no... porque tú no me vas a ayudar, no me vas a dar ninguna ayuda». Y ahora, tiene confianza en mi, cien por cien.”

És interessant observar el canvi en la usuària, que sempre s’havia mostrat reticent a la presència de la mediadora però que va canviar d’opinió quan la mediadora va demanar que se li respectés la quarantena. És important fer èmfasi en la transparència que va mostrar la mediadora, que en parlar amb veu pròpia, va traduir immediatament la informació al xinès. D’altra banda, es podria considerar que amb aquest aclariment, la mediadora va evitar que la usuària hagués de rebutjar una cita, la qual cosa l’hauria posat en una situació incòmoda i en què podia perdre *mianzi* o imatge.

Un altre exemple relacionat amb la salut fa referència a l’alimentació: la informant 1 explica que, per a molts tractaments en què cal un canvi de dieta o evitar certs aliments, és molt important avisar els metges dels diferents costums alimentaris en el cas dels xinesos:

[INF1, 22:106]

“Desde luego, nunca jamás en la vida, 95% de mis pacientes van a comer queso, o anchoas... Y por otra parte 95% de los profesionales no saben que se compra *qingcai*,¹⁰¹ aquí tanto como quieras... Pero bueno, para eso estoy yo, a decirles que aparte de no tomar mucho arroz o pasta, tampoco se puede comer fideos de polvo de boniato... Tuvimos una paciente que al principio no se enteró de que los *fensi*¹⁰² también es de carbono hidrato y lleva mucho azúcar, y

¹⁰¹ 青菜, el *qingcai* és una verdura de fulla ampla de color verd fosc que pertany a la família brassicàcia. Pel que fa a l’aspecte, s’assembla força a la bleda.

¹⁰² 粉丝, fideos xinesos, molt fins (semblants als fideos de cabell d’àngel, però més llargs), elaborats amb fècula de moniato, de blat de moro o de mongeta *mung*. Informació extreta de l’enciclopèdia *Baidu baike*, URL:

lo usó para sustituir la pasta, y disparó el control de azúcar... Igual ya existe estudios (seguro que sí) sobre las costumbres alimentarias (en EEUU, Canadá o Australia, segurísimo) de los orientales en general... Lo que falta es un poquito de conocerlo y tenerlo en cuenta para la adaptación.”¹⁰³

Aquest extracte posa èmfasi en la necessitat de col·laboració entre metges i mediadors interculturals per tal de poder prevenir aquest tipus de casos en què hauria calgut conèixer millor la dieta de la pacient. La mediació fora de la sessió (p. ex., xerrades amb endocrins sobre costums alimentaris) pot ser una estratègia útil per fomentar la interculturalitat en el personal sanitari, tot i que amb una mediació dintre de la sessió, demanant a la usuària una llista més detallada dels aliments de la seva dieta, també s'hauria pogut prevenir aquest cas.

Un altre cas diferent, relacionat amb la salut i amb la higiene però encara més relacionat amb les diferències en la concepció de certs valors, el presenta l'informant 18, que treballa en l'àmbit judicial i que exposa una experiència pròpia en una interpretació amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA):

[INF18, 31:31]

“[P]ero en otros, es por incomprensión del funcionario, digamos, ¿no? Porque... los chinos, por ejemplo, los dientes no los cuidan tanto como aquí, o también, que es muy caro, el dentista; y ellos se despreocupan. Entonces un funcionario dice: «¡Es que mira como tu niño tiene los dientes!». Es un motivo para quitártelo, por despreocupación. O: «¡El niño está sucio!». Pero claro, es relativo, un niño español limpio, o un niño chino limpio, ¿no? Es subjetivo. Y un funcionario, que no conozca como funcionan los chinos, dice: «Claro, este niño está maltratado, hay que quitárselo». Y se lo quitan de un plomazo. Y claro, yo no puedo ir de policía por el mundo y tampoco tengo todos los argumentos para decir si es o no maltrato, porque a lo mejor hay maltrato. Pero te das cuenta de que el chino está jugando con desventaja.”

Tal com l'informant 18 manifesta, en aquest cas, el motiu del possible malentès és la

<<http://baike.baidu.com>> [Última consulta: 14 de març de 2012].

¹⁰³ Aquest fragment forma part d'un correu electrònic que la informant 1 va enviar-nos el 31 de març de 2010, l'endemà de l'entrevista, per complementar la informació donada en la trobada.

diferència en la concepció de què significa higiene i de com es mostra la preocupació per un fill. Aquest es podria considerar un altre exemple de diferències en el llenguatge no verbal, que fa que els funcionaris de la DGAIA jutgin la preocupació dels pares vers els fills a partir d'aspectes com la higiene dental o física. En canvi, des del punt de vista xinès, potser es jutjaria fixant-nos en si van ben abrigats, tal com hem vist en un exemple anterior. Per tant, els valors propis de cada cultura fan que aquest tipus de judicis siguin del tot subjectius i, en el cas de l'extracte anterior, els funcionaris, membres de la cultura dominant, imposen els seus valors als d'un usuari que, tal com comenta l'informant 18, es troba en clar desavantatge. Tot i que potser hauria calgut una mediació dintre de la sessió per intentar aclarir un possible malentès en aquest tema, l'informant 18 va decidir no intervenir amb veu pròpia, perquè pensa que no és el seu paper i que això l'hauria situat en una posició a favor de l'usuari. Tanmateix, es fa difícil determinar si el fet de no intervenir, en casos com aquest, és realment sinònim d'imparcialitat o si, per contra, s'està afavorint el participant de la cultura dominant (el proveïdor de serveis).

Finalment, un últim cas relacionat amb la higiene i amb el *mianzi*, és el que presenta la informant 1:

[INF1, 22:82]

“Otras... no sé, de momento... una diferencia, que tampoco me gusta, es que hay gente que utiliza el hospital o el ambulatorio como lugar de cambiar pañales, de no sé qué, y que no están... que el bebé no viene bien bañado, que está sucio y... no sé, a mi tampoco me dan ganas de hablar con ellos.”

Possiblement, la falta d'higiene dels seus compatriotes fa que la informant 1 passi el que aquí s'anomena “vergonya aliena”, que vegi perillar el *mianzi* dels xinesos com a col·lectiu, motiu pel qual se li passen les ganes de parlar amb ells. A aquesta hipòtesi cal afegir-hi el nivell socioeducatiu alt de la informant 1, que va venir a Catalunya a estudiar i no com a immigrant laboral, que contrasta amb el nivell socioeducatiu baix de les persones que sí que vénen com a immigrants des de zones més rurals.

Aquests serien, a grans trets, alguns dels exemples que han presentat els informants i

en què descriuen diferències culturals que poden ser motiu de malentesos i que poden impedir la comunicació efectiva. Aquestes diferències estan directament relacionades amb els valors de cada cultura (p. ex., sobre l'educació, sobre la figura del professor, sobre la higiene, sobre la salut) i en alguns casos es manifesten en pràctiques o costums concrets (p. ex., la quarantena, l'alimentació o la medicina basada en herbes curatives), tot i que no sempre, la qual cosa fa que, a vegades, sigui difícil determinar quan un malentès és degut a valors culturalment determinats. El que és clar és que aquests valors condicionen les expectatives que cada interlocutor primari té de l'altre i que, sovint, és aquí on poden sorgir possibles entrebancs en la comunicació efectiva.

L'estratègia davant d'aquests entrebancs sol ser la d'informar els participants sobre les diferències culturals, per tal que tant l'un com l'altre puguin comprendre millor el punt de vista de l'interlocutor: un exemple clar és el de la informant 4 quan recomana respectar la quarantena i llavors ho tradueix a la usuària. Tanmateix, parlar de valors culturals és delicat, perquè es corre el perill de caure en generalitzacions que, a última instància, podrien desembocar en estereotips. Això justifica, per exemple, que l'informant 18 no intervingués amb veu pròpia per parlar de les diferències en la manera d'entendre la higiene o la cura dels fills. En tot cas, però, poder alertar de la possible causa cultural dels malentesos sembla que permeti evitar arribar a conseqüències extremes com la que presentava la informant 1 en parlar de l'alimentació d'una usuària diabètica.

4.11.4 Dificultats a nivell emocional

La TISP i la mediació intercultural són feines on el contacte humà és constant i, a més a més, és un contacte que sovint es dona en moments molt crítics de la vida dels usuaris. En aquest tipus de situacions és inevitable que hi hagi algun tipus d'impacte emocional que afectarà més o menys depenent de molts factors: el caràcter de la persona, la relació que s'hagi establert amb l'usuari, el temps de dedicació en el cas en concret, el desenllaç final, etc. Tal com veurem, aquest impacte emocional sovint provoca sentiments de preocupació o de pena, però intèrprets i mediadors a vegades també senten ràbia i impotència. Parlar de sentiments és complex, però la majoria d'informants els expressen en les entrevistes i sovint

ho fan amb un record molt viu de l'experiència que narren, un fet que demostra que les dificultats a nivell emocional realment arriben a colpir a intèrprets i mediadors.

Les situacions que més preocupen els informants estan relacionades amb aspectes com la mort i les malalties terminals, i amb els problemes dels joves xinesos en etapa adolescent. Alhora, qüestions més relacionades amb la feina, com no saber on establir les fronteres professionals (fins on arriba el paper de l'intèrpret-mediador) o la impotència vers la mala gestió de casos concrets, també els provoca certa angoixa i frustració. A continuació en veurem alguns exemples.

Interpretar en casos relacionats amb la mort és, sens dubte, un dels moments més durs en la vida professional d'un intèrpret. Concretament, haver d'anunciar la mort propera a un usuari que està malalt és un dels moments més difícils des del punt de vista de la comunicació humana. La informant 11 posa èmfasi en la responsabilitat que recau en l'intèrpret quan ha d'intervenir en moments com aquest i n'explica dos casos diferents al llarg de l'entrevista:

[INF11, 24:69]

“Clar, és que aquest noi... la putada, és una gran putada, no? Perquè als metges a alguns ja els hi costa, però és que les infermeres m'ho diuen a mi, i jo els hi he de dir en xinès!!! O sigui, saps? A qui entenen, al final, és a mi! O sigui, és una cosa... un dia, em vaig posar a plorar jo abans que el pacient [riu].”

[INF11, 24:76]

“Vam entrar amb el metge i vam començar a fer la mediació, o sigui, el metge parlava primer, jo després i després el pacient si tenia algun dubte. Parla el metge, i tal i qual, i m'explica el mateix que m'havia explicat abans i jo, en aquell moment, li dic: «Ostres, i jo ara com li dic? En quin to... en quin...?» Perquè portava un mes allà i no sabia que tenia càncer terminal. I jo... «hhhhmmm...» [obre bé els ulls i fa cara mig de sorpresa, mig d'espant, mig d'estar estupefacta] o sigui, molt difícil. I en aquell moment, em pensava que estava a punt de desmaiar-me, perquè t'ho juro que... Però sort que, no sé com explicar-ho, per un costat rebia l'energia negativa del senyor, la debilitat, però per l'altre costat, sort que tenia el metge al costat! Que anava parlant així amb veu alta i amb positivitat [fa veu solemne i marca el ritme de

les paraules amb la ma]: «Sí, no sé què, però estem fent proves...» O sigui, ell era qui m'aguantava dempeus.”

En aquests dos exemples de la informant 11 observem que és gairebé impossible evitar que els sentiments aflorin en moments com aquest i que, naturalment, afecten de manera directa la tasca de la interpretació o de la mediació intercultural. Tanmateix, també posa èmfasi en el suport rebut per part de la figura del metge, que en el segon extracte és clau per a la mediatra.

Per a la informant 1, a la dificultat d'haver d'anunciar la mort cal afegir-hi el vincle emocional que havia establert amb la pacient i amb la família de la pacient, amb qui havia tractat durant dos mesos. Això encara va fer més difícil encarar aquest moment, tot i que la informant 1 també remarca l'ajuda rebuda per part dels metges:

[INF1, 22:43]

“Sí, difícil, quiere decir que ha sido una pena... que hace dos semanas apareció una paciente en el hospital y con ella llevaba yo dos meses que casi la veía cada día, antes, y luego cuando se dio de alta, volvió de urgencias porque el tumor había avanzado más de lo que se esperaba y se quedó ingresada otra vez y el médico le dijo que ya no hay... porque era... Al principio estábamos esperando que ya se pueda dar de alta, y luego que siga con fisioterapia y quimioterapia, ehm... todo está programado y yo pienso que esto ya está más o menos controlado, porque sufre mucho, es un cáncer de hígado, pero luego cuando volvió, cuando la volví a ver en urgencias, es... porque ya la conoces, es como si fuera de la familia, es... cada día... Y esto me ha resultado muy difícil porque yo antes, personalmente, tampoco había presenciado ninguna muerte, antes, y mucho menos tan súbitamente, tan rápido, que no se puede hacer nada... Cuando el médico te dice que hay que comunicarlo a la familia y luego contarle a la paciente misma... en ese momento sí que yo estaba muy... porque hay que tener mucho cuidado con lo que dices, tampoco asustarle, pero hay que decirle la verdad...”

I: Y ¿te orientaron, los médicos, sobre cómo decirlo?

Inf., 1: Sí, los médicos me ayudaron mucho, sí...

I: Y, después, por ejemplo, ¿recibiste algún tipo de apoyo?

Inf., 1: Sí, de los médicos, los mismos médicos, y también los asistentes sociales del hospital.”

Tot i així, els temes relacionats amb la mort també poden sorgir en àmbits fora de l'hospital i, per exemple, la informant 10, que és medidora d'un ajuntament i que sobretot treballa amb serveis socials, explica un cas molt dur per a ella en què la fase més terminal d'un pacient es va donar al seu domicili:

[IN10, 23:88]

“O temas de salud muy graves, ¿no? Temas de... de personas que bueno, que al final se han muerto. O sea, estos son de acompañamientos a domicilios, que entra el equipo de oncología a domicilio, que... pues bueno, tener que hacer un acompañamiento en estos momentos también es muy duro, de ver a una familia en la que uno de sus miembros se está marchando, en el domicilio mismo, con una gran complejidad de medicación, con una gran dificultad -dos mujeres, una madre joven y una hija adolescente, con un señor también joven, pero que ya no se vale por si mismo, que tienen que estar llamando a la ambulancia continuamente; que el teléfono está sonando también continuamente, porque en ese momento todavía no eran autónomos lingüísticamente y porque claro, es un mundo que se les cae encima, ¿no? Solicitar las medicinas gratuitas... o por ejemplo, un caso que tenemos ahora -pero son casos que salen adelante, eh, generalmente la persona que está muy enferma, pues fallece, porque iba a fallecer, no porque se haya hecho nada mal, ni porque la familia no haya tenido cuidado del enfermo.”

Tal com la informant 10 comenta, a la complexitat de la mort i del dolor en la fase terminal de la malaltia, cal afegir-hi els factors contextuals de la família, d'haver d'interpretar en un lloc tan íntim com és la casa de l'usuari i l'empatia inevitable vers unes persones que ho estan passant molt malament. En la frase “es un mundo que se les cae encima” es manifesta, sobretot, aquesta empatia: “posar-se a la pell de l'altre” en un moment tan difícil.

Els infants i els joves, com a col·lectius més vulnerables, també són un motiu de preocupació per a intèrprets i mediadors que treballen en l'àmbit social. De fet, fins i tot l'informant 18 que treballa en l'àmbit judicial explica que quan hi ha menors involucrats és quan ho passa pitjor:

[INF18, 31:30]

“Y lo que menos me gusta es la asistencia a menores. ¿Por qué? Porque hay dos posibilidades: una, que le quiten el niño a la familia, y otra, que veas que el niño es un delincuente que va a ser carne de cañón para toda su vida, y no le pasa nada. O sea, lo envían a terapia, y conversación, y trabajo, pero en realidad, va a ser un delincuente para siempre. Y cómo te lo diría... es una decepción, digamos, ¿no? Y si le quitan el niño a la familia, en algunos casos sí es por maltrato, pero en otros, es por incompreensión del funcionario, digamos, ¿no?”

Sembla que en casos com aquests és inevitable que un sentiment d'impotència envaeixi l'intèrpret, sobretot perquè, tal com explica l'informant 18, són casos sense un desenllaç feliç justament per a la part més vulnerable –els menors. No sempre els casos són tan extrems, però tot i així no deixen indiferents a intèrprets i mediadors, molts dels quals afirmen que s'emporten aquestes preocupacions a casa:

[INF7, 39:41]

“A un colegio voy sólo una vez y es eso de que te dejan como... ¡te dejan huella! Sí, sí, los chicos, si es un caso grave o lo que sea... entonces, no sé, te preocupas y dices: ¿se habrá quedado solucionado el problema o no?”

[INF11, 24:81]

“Sí, perquè jo, el que tinc més a prop és treball social, i aquesta gent, nena, amb els temes que tracten...! S'emporten els problemes a casa i tot. Jo també, a vegades, me'ls he emportat a casa i estic ja com molt aixafada, això t'afecta, personalment, la veritat.”

[INF16, 29:40-1]

I: Muy bien... Y, alguna vez, ¿has notado que necesitaras ayuda, tu misma, de notar que te afecta, que te llevas los problemas a casa?

INF16: Sí, sí, muchas veces, casi todas las veces. Es que yo soy una persona muy sensible. Y yo entiendo que tengo que trabajar más como una intérprete, no puedo entrar en el caso, pero cada vez yo entro... [riu] Entonces...

I: Bueno, pero también es quizás tus ganas de querer ayudar... ¿no?

INF16: Sí. Es que a veces yo sufría. Yo sufría, porque yo no entiendo por qué los padres quieren que sus hijos se queden aquí. Y, además, nunca les... nunca se preocupan de ellos, solamente se preocupan económicamente, y de los demás, nada. Y a veces me daba mucha pena.”

[INF5, 33:73]

“Ui, sí, un cas...! El de [nom]. Somiava amb ell i tot! Que tenia converses amb ell, a les nits! [rient] Que li feia entendre que s'havia de portar bé! És un cas d'un noi absentista, que no recordo com va arribar.”

En tots aquests exemples veiem que sovint costa separar la feina de la vida privada i que les preocupacions continuen fins i tot en el somnis, tal com explica la informant 5. Mentre que en els tres primers exemples, l'empatia i les ganes d'ajudar són possiblement el que feia sentir més angoixa a les informants, en el quart extracte, les especificitats del cas eren el que l'amoïnava més: diverses entrevistes amb un noi absentista i de caràcter difícil, que no volia ni parlar durant les trobades.

L'empatia és un dels sentiments més freqüents i, per molt que sovint es pensi que compartir l'experiència del procés migratori ajuda als intèrprets i mediadors a tenir més empatia, en la mostra l'hem detectada en tots els perfils: en fills i filles d'immigrants, en estudiants i en informants no xinesos. L'informant 14, per exemple, va venir a Catalunya a estudiar i, per tant, l'experiència migratòria viscuda és diferent de la que viuen els fills i filles d'immigrants per a qui li toca interpretar, però tot i així explica que els pot entendre molt bé:

[INF14, 6:22]

“[P]ero a veces la experiencia no es muy agradable, porque los niños se encuentran, no sé, en una situación difícil, para ellos. Los niños... es difícil, para ellos, comunicarse y, a veces, cuando llegan aquí, tienen que perder todas las relaciones, amigos, en China, y a veces se encuentran solos.”

[INF14, 6:38]

“[B]ueno, más o menos comprendo la situación de los niños, porque, la verdad, mi estancia en España no es muy agradable, y también me trata bastante mal, la gente por la calle. Sí, me

insultan y hace poco, hace tres días, un tipo me insultó otra vez. Es que yo siempre voy en bici y él dijo: «Mira el imbécil, mira el imbécil». Es así. Y esto, de vez en cuando, pasa. Y soy capaz de imaginar como es la situación que rodea a los niños. Sí, porque existe un contexto social, claro.”

Arran d'aquest cas, però, cal assenyalar que en la mostra no s'han fet especialment evidents casos de racisme com aquest que explica l'informant 14. De fet, a banda d'ell, només la mediadora 1 comenta l'experiència d'una ocasió en què un metge la va incomodar, potser no tant perquè fos un cas de racisme clar, sinó més aviat pel to i per la posició jeràrquica tan marcada en aquell moment concret:

[INF1, 22:43]

“Yo tenía experiencia de otro caso, de una paciente embarazada, de las últimas, no sé, 38 semanas, algo así, o sea que ya le faltaba muy poco, y estaban, cómo es... eh... padece diabetes estacional, entonces el bebé lo tiene muy grande y es un poco difícil, le van a hacer una exploración antes de esto y estaban haciéndole otra ecografía y no sé qué, y al hospital han traído un nuevo equipo que el médico no sabe muy bien cómo funciona y, mientras tanto, se estaba burlando de la paciente. De que «¿cuántos años llevas aquí?». No recuerdo si son cuatro o siete, no recuerdo, pues cuatro o siete. Luego, que «Ah, y ¿no hablas nada de español?». Mmm... pues no. «¿Ni catalán?». No. Luego... ¿qué más dice?... eh... que... entonces empieza a decir: «Mira, yo, a cualquier sitio que voy, yo aprendo el idioma del sitio.» Es que... y me preguntan a mí, luego, ¿sabes? «¿Qué problema tienen los chinos?», me decía. «Es que no salen a relacionarse... no salen.» Y le pregunto: «Pues, y usted, ¿cuántos pacientes chinos ha tenido?» Y me dice: «Ah, ¿yo? Un montón...». «Pues, entonces, ¿usted habla chino?». «Ah, es porque yo no he vivido en China. Si yo hubiera vivido en China, hablaría chino como tu». Y le dije: «Pues, ¿esto tiene qué ver con lo que está haciendo ahora, lo que estoy aquí traduciendo? O sea, mientras está buscando cómo se hace, qué botones, para qué es, y busca el enfoque y no sé qué...». Esto pasa a veces, y con las enfermeras quizás más, porque están más atareadas y más a la primera frontera y quizás hay más quejas de este tipo. Pero esto son casos excepcionales, pero hay. En el momento menos esperado, hay. Pasa esto.”

Tal com dèiem, però, son casos puntuals que no s'esmenten en d'altres entrevistes. Tot

i així, val la pena fixar-nos en la reacció de la informant, que decideix abandonar totalment el paper d'interpret imparcial i es posiciona clarament en defensa de la pacient, sobretot per la situació de jerarquia de poder tan marcada en què es trobava.

D'altra banda, el que sí que s'esmenta és l'empatia de què parlàvem abans, que fins i tot apareix en casos com el següent, en què la informant 19 arriba a sentir empatia per un acusat d'assassinat:

[INF19, 32:61]

"I: I abans que em deies que tens com ganes de plorar, quan surts...

INF19: És que estàs com molt integrada, estàs allà tan dintre que tens compassió que provoca el mateix imputat. Per exemple, que t'expliqui tot el que li ha passat... o gent que són... l'altre cas que vaig fer, perquè una persona tenia esquizofrènia i va matar a tota la seva família i no sabia què feia. I va triturar... o sigui, la seva carn, a trossos... tot súper malament, i ho recordava tot. I va relatar-ho tot. I et quedés al seu costat i no saps què dir, perquè en si, és una *enfermetat* que té i si no tingués aquesta *enfermetat*, si es curés abans, no passaria això, aquestes tragèdies. No és per excusar que ell ha matat, sinó que veus que aquest és un bon home, però és que té aquesta *enfermetat*, que no són capaços de reconèixer-ho abans i els seus familiars tampoc no el porten a visitar-se als metges."

Podríem comparar aquest tipus d'empatia amb la que es pot arribar a sentir per un assassí en una pel·lícula o en una novel·la: conèixer-ne els motius, el rerefons i, en aquest cas concret, veure que la causa de tot plegat era una malaltia, i a més a més, haver de reproduir les seves paraules, fa que la informant acabi posant-se a la seva pell i arribi a sentir compassió per aquesta persona.

Sobre aquest tema, Qureshi (2009: 9) alerta dels perills d'una sobreidentificació del mediador sanitari amb el pacient, que pot afectar la seva neutralitat i que, a més a més, pot posar en perill la relació professional amb el pacient, perquè passa a ser una relació personal. Un possible exemple d'aquest tipus de sobreidentificació el trobem en l'extracte següent, de la informant 11, on admet deixar el paper de medidora de banda i més enllà de veure el pacient com a tal, passa a imaginar-lo com si fos el seu pare:

[INF11, 24:72]

“Clar, és que a mi... llavors, jo... clar, vaig deixar la pell aquesta de mediatra intercultural, jo, per mi, sí que els hi deixaria veure's per webcam. Jo pensava: «Jo, el meu pare està allà a fora... jo el vull veure!».”

Sigui com sigui, el denominador comú en tots aquests casos és l'impacte emocional en els intèrprets i mediadors, que fa que tinguin ganes de plorar (INF11, INF19), que s'emportin els problemes a casa (INF7, INF16, INF5), que se sentin impotents (INF18) o que s'identifiquin amb els informants (INF14, INF11). Tal com comentàvem al principi, en d'altres casos, però, l'impacte emocional es manifesta en forma de frustració o de ràbia per un serveis que es voldrien donar i que, per certes limitacions, no es poden donar. Per exemple, les informants 2 i 17 comparteixen aquesta sensació amarga de no poder anar més enllà amb els casos en què intervenen:

[INF2, 33:84]

“I: ¿Podrías explicarme una situación que te haya parecido especialmente difícil?

INF2: Sí, porque... bueno, bastantes, como la mayoría. Porque empiezas ayudando y no pones ningún límite en la parte afectiva, digamos. Y... pasa mucho con los chinos, porque... claro, cuenta mucho, cuando ven a alguien hablar chino, es como que ven la salvación, ¿no? «Nos va a ayudar... todo es posible...» y cuando lo dejas bien claro después de unos cuantos encuentros o acompañamientos que no depende de ti, que tú no tienes ni influencia ni poder, que simplemente hablas chino, y que claro, eso sí, sabes a qué puertas puedes llamar o no, pues claro, te sientes muy frustrada.”

[INF17, 30:44]

“Cuando ves un caso que no puedes... que no avanzas, te... más o menos, que te puede frustrar. Porque siempre esperas que haya un avance, si ya has estado tantas sesiones en el mismo caso...”

Aquesta frustració es barreja amb resignació i amb ràbia en el cas de la informant 16,

que en una ocasió es va veure apartada d'un cas en el qual ja havia començat a interpretar perquè des del consell comarcal van avisar a un altre intèrpret:

[29:33-4]

“Y una vez, me enfadé un poco con el... ¡otra vez! ¿cómo se dice? Con el consell comarcal. Porque el centro social siempre me necesitaba para este caso, y al final cuando ellos podían contactar con los padres de este chico no... el centro comarcal, no hizo que yo fuera allí. Ellos mandaron a otro intérprete. Y yo me enfadé mucho. Es que yo preparé toda la semana, porque el centro social me dice: «[nom], seguramente te necesitamos para este caso» y al final, les pregunté, porque la Comarcal no me ha dicho nada, y al final, me llamó desde el centro social, y me dijeron que «Ah, no sabemos por qué, pero es que ellos nos han mandado otro intérprete». [...] Estuve muy triste. Porque fui allí... no sé, tres o cuatro veces. Una vez, en la tienda de los tíos, otra vez en el centro social, y dos veces nada, cerrado, y al final, cuando pudimos ir a la casa del chico, nada. ¡Es que yo conozco toda la historia!”

El fet de no poder acabar de donar l'ajuda prestada en aquell cas concret és, segurament, el major motiu de ràbia i frustració per part de la informant 16, que com a intèrpret, sentia que havia deixat una feina a mitges en contra de la seva voluntat. No és l'únic cas en què la gestió dels serveis de TISP i de mediació provoca sentiments de ràbia en els informants. Per exemple, ja hem vist anteriorment la prioritització vers els mediadors d'origen xinès que critica, amb ràbia i resignació, la informant 15; mentre que la informant 2 manifesta, en diferents moments de l'entrevista, una percepció de la feina que xoca amb les expectatives dels seus coordinadors i que també li provoca un cert malestar.

Les informants 6 i 17 són les úniques que reben suport emocional regularment, a través de les sessions de seguiment a les seves entitats:

[INF17, 30:11]

“Me está ayudando mucho porque, bueno, tú sabes que haciendo la mediación pueden encontrar muchas dudas y si hay un equipo apoyándote, es muy bueno, es muy bueno para el crecimiento personal y profesional y, bueno, psicológicamente también te sientes mejor, ¿no?”

[INF6, 38:57]

“Aquí, amb els companys que treballem... entre els quatre, abans cada setmana un dia, perquè ara treballem menys hores, però abans, ens reunim, i ens expliquem els casos que tenim i en parlem, i a veure a la pròxima, què podem millorar. Perquè clar, un, un sola, no pot, però si som més, ja tenim més idea.”

En tots dos casos, les reunions de seguiment són vistes positivament, ja que ajuden a les informants a millorar. A més a més, compartir casos difícils sempre pot ajudar a alleugerir una mica la tensió viscuda. De la resta d'informants, només reben aquest suport de manera més *ad hoc* els informants que treballen contractats amb una jornada estable per a entitats. En aquests casos, el suport consisteix en poder parlar amb altres companys o amb els caps i tots valoren molt poder compartir experiències i punts de vista:

[INF7, 39:66]

“Sí, sí, en eso sí. Cuando tengo esa necesidad, se lo comento a [el responsable] y a la gente que está ahí trabajando en [l'associació] y les digo que necesito desahogarme. A veces cuando son situaciones extremo les digo «es que necesito o un psicólogo o algo así, que acabaré yo también un poco...!» Y entonces [el responsable] me apoya y me dice que no, que «te lo tienes que tomar más... o sea, separar un poco más lo que es el trabajo de la vida personal. Cuando vas a trabajar, te implicas, y cuando sales de allí, te olvidas.» Y de momento esto, ¡me está costando! [riu].”

[INF10, 23:82]

“Para mi la mayor ayuda es el trabajo en equipo; el trabajo en equipo ayuda mucho, porque bueno, estar con compañeros, poder comentar un caso... DESPUÉS de haber salido, porque el hecho de estar trabajando en un lugar todos juntos, no quiere decir que siempre se trabaje en equipo, porque si cuando acabas la intervención te vas, te quedas solo; aquí por ejemplo es para mí el apoyo de los compañeros, poder volver a hablar del caso, los comentarios que la otra persona hace... igual yo no digo nada ese día porque no me sale, pero el otro... vas coincidiendo también y bueno, el tiempo también ayuda a saber sobrellevar las cosas, a hacerte más objetivo, a trabajar un poco en empatía, a saber distanciarte un poco, sí...”

[INF19, 32:64]

“És que en la meva empresa treballem com deu o quinze intèrprets, entre nosaltres sempre hi ha bon rotllo, perquè cadascú porta el seu idioma, de traducció i llavors no tenim conflicte ni res d'això. Sempre anem junts a prendre cafè, sempre ens ho expliquem entre nosaltres i ja està, i ens aconsellem... Simplement entre companys.”

[INF2, 33:99]

“Lo que pasa es que... y por eso creo que hay muy buen rollo dentro del equipo, porque vamos normalizando todos los problemas que vamos viviendo cada día y entonces, sin darnos cuenta, de manera inconsciente, nos vamos desahogando con los compañeros del equipo... y es verdad que hay muy buen rollo.”

Aquests extractes reflecteixen que els informants que treballen amb una jornada estable acaben establint un vincle important amb els companys de feina. Amb els companys es comparteixen angoixes i consells, i això ajuda a afrontar els problemes emocionals. En canvi, per als intèrprets que treballen en borses de consells comarcals, la feina és més solitària i no hi ha tantes persones amb qui compartir les preocupacions. La informant 15 ho expressa així:

[INF15, 43:40]

“Però moltes vegades et sents sol, els intèrprets, et sents sol [sic] i necessaries això. Jo, per exemple, quan em va passar això del jutjat, o en temes així més durs, a nivell de les escoles, et sents com que necessites *apoyo*, necessites comentar-ho amb algú, però a part, no pots comentar moltes coses, per secret professional, però *bueno*, si no dius el nom... I també em sento que moltes vegades, clar, jo ho faig així a nivell puntual, i no hi ha molta gent aquí a [ciutat] que ho faci, tampoc, i al consell comarcal, no tenim gaire relació entre els traductors, i la soledat jo crec que sí que hi és. El no poder explicar: «m'ha passat això, i tu com ho faries? Com actaries?» Tot això estaria bé. I més formació.”

La informant 15 relaciona la qüestió de la necessitat de formació amb les dificultats

emocionals. Aquesta és una qüestió que normalment s'ha atribuït només a cursos de formació per a mediadors interculturals quan la realitat de la mostra reflecteix que molts intèrprets també se'n beneficiarien, tal com els fragments que hem anat repassant reflecteixen.

4.12 Altres consideracions

Finalment, a les entrevistes també es reflecteixen una sèrie de percepcions i opinions: sobre els xinesos a Catalunya, sobre la relació amb els usuaris, sobre l'organització de la feina, etc. En aquest apartat en repassarem les més destacades.

4.12.1 Percepció dels xinesos a Catalunya

Tenint en compte la diversitat de perfils en la mostra, ens interessava també conèixer la percepció que tenen dels usuaris, és a dir, dels xinesos a Catalunya, i per això vam incloure preguntes relacionades amb aquest tema a les entrevistes. Tot i així, la percepció dels xinesos apareix al llarg de les entrevistes, en parlar dels casos on s'ha intervingut i de les dificultats que com a professionals de la comunicació mediada se'ls han presentat. Per això, al llarg d'aquest capítol ja hem anat assenyalant algunes d'aquestes característiques, que aquí resumirem i completarem amb extractes concrets.

En preguntar pels xinesos a Catalunya es fa patent, en moltes entrevistes, la imatge de l'immigrant xinès abocat a la seva feina, motiu pel qual no té temps per aprendre les llengües d'acollida, fet que esdevé l'entrebanc principal per poder-se comunicar i relacionar amb la societat receptora. Per a la majoria d'informants, la necessitat imperiosa de treballar i estalviar és l'argument principal que explica la baixa competència lingüística en català i castellà de molts xinesos, malgrat que el temps d'estada a Catalunya sigui llarg. La conseqüència directa de no aprendre la llengua d'acollida és que això els genera problemes amb la població autòctona i és en aquests casos quan cal la intervenció d'un intèrpret o mediador:

[INF5, 37:101]

“I: I quines són les majors dificultats que tenen quan arriben aquí a Catalunya?”

INF5: La llengua... bueno, quan arriben i quan porten cinc anys. De fet, és que si poguessin parlar una mica... bueno, català, ja no et dic, però castellà... és que ho tindrien tot molt més fàcil! Tots aquests problemes de convivència que tenen per les instàncies, la majoria els tenen perquè no poden parlar; són veïns que no hi poden parlar, que si tenen una gotera no poden anar al xinès i comunicar-li: «Ei, que ens raja l'aigua, truca a l'assegurança!» Llavors tot es fa molt més difícil, per nosaltres i per ells, eh!”

La mediatra 5 atribueix la causa dels problemes a la manca de comunicació entre els xinesos i els seus veïns; una percepció que sembla treure importància a d'altres factors (p. ex., la cultura) que s'han assenyalat com a causa de l'anomenat “xoc intercultural”. Tot i que en situacions puntuals sí que és possible que les diferències culturals siguin la causa dels problemes socials relacionats amb la immigració xinesa, la causa real és la barrera lingüística que impedeix parlar d'aquestes qüestions i evitar que s'agreugi el conflicte. Per a l'informant 12, no parlar català o castellà és també un entrebanc en la integració dels xinesos:

[INF12, 4:75]

“Hi ha una part de la gent que vénen només a treballar, i sobretot els pares; els meus pares també: només han vingut a treballar i no han tingut temps d'anar a estudiar l'idioma, jo crec que si tinguessin una mica d'idioma, de llenguatge, es podrien integrar més bé.”

En canvi, la informant 19 no considera que aquesta competència limitada signifiqui que no s'integren, ja que per als xinesos, integrar-se sembla que és sinònim de treballar i tirar endavant un negoci:

[INF19, 39:81]

“És que entre ells es relacionen molt, no es comuniquen molt amb el món dels espanyols perquè sempre treballen, són súper en si personals, perquè tenen un bar i es passen tot el dia allà treballant, és que es passen la vida treballant, pel que jo veig! És que mai surten, tampoc no s'integren... Bueno, integrar-se sí, però aprenen una mica de castellà i llavors es passen la

vida treballant, no molesten a cap persona, però tampoc surten, sempre surten els xinesos que són entre ells amics.”

La informant 7, però, observa un canvi en aquesta qüestió, i assenyala que mica en mica, sembla que augmenti la voluntat d'adaptació al país d'acollida. Ella mateixa se sent participa d'aquest canvi i de fet, és possible que la percepció d'aquest canvi estigui estretament relacionada amb la seva generació:

[INF7, 39:81]

“Mucha gente quiere relacionarse pero no puede por el idioma, luego a parte también, muchos llegan aquí y sólo piensan en ganar dinero, aunque ahora este concepto poco a poco va cambiando. Se encuentran –o sea, nos encontramos más a gusto aquí y queremos adaptarnos aquí, pero antes era eso: idioma y sólo trabajo, bueno, idioma no, porque no tienen tiempo de aprender idioma.”

En ciutats amb una forta concentració residencial sembla que la necessitat d'aprendre la llengua d'acollida sigui menor, perquè allà hi troben tots els serveis necessaris en xinès, tot i que això també acabi desembocant en negocis que s'aprofiten de la necessitat dels compatriotes, tal com veiem en el tercer extracte de la informant 2 i en l'extracte de l'informant 18:

[INF2, 33:103]

“Es como una sociedad china: con sus gestores chinos, con sus agencias de viajes, con su supermercado chino... es como una seguridad, ¿no? Están allí entre paisanos, se ayudan entre ellos, se hacen préstamos entre ellos, abren un local y si les va bien, se van. Sí.”

[INF2, 33:113]

“Sí que se ayudan en el sentido económico, a la hora de abrir un negocio piden préstamos entre ellos, y claro, con una deuda pero sin ningún tipo de plazo. Entre familias... entre parientes o no, se ayudan también porque comparten un mismo espacio, vienen de un mismo espacio. Por ejemplo durante el fin de semana muchos menores se quedan bajo la vigilancia de

sus vecinos o de sus compañeros de piso, porque sus padres trabajan en otra ciudad. Entonces se apoyan porque es la primera etapa, la primera etapa de su proceso migratorio, eso no digo que no sea malo... ¿no?”

[INF2, 33:117]

“[P]roblemas de padrón, también, porque entre ellos, eso sí, tienen que pagar, para empadronarse. Eso no hay manera, ¿eh? Por más que se les diga: «esto es gratuito», a ellos no les importa que sea legal o ilegal, porque si la única manera que tienen que empadronarse es pagando... Es muy raro, porque es una dependencia sana y no sana. Porque se ayudan entre ellos pero también se putean entre ellos. Dentro de esa etapa así, de supervivencia, también surgen negocios dentro de ese mismo mundo.”

[INF18, 31:52]

“O sea, para ellos, somos nosotros los que estamos en China, digamos, ¿no? Ellos siguen estando en China y usan su infraestructura: sus médicos, sus periódicos, todo. Claro, después tienen problemas. Por ejemplo, tuve una china que estaba embarazada y un médico chino – nunca mejor dicho– le dio unas pastillas para algo, no sé qué, y abortó. Y claro, quería denunciar al médico y yo le decía: «Bueno, pues ve y pon la denuncia». Pero yo, para mí, decía: «¡Es que eres tonta!». Porque a nadie se le ocurre tomarse unas pastillas sin saber qué son y normalmente una mujer embarazada sabe que no debe tomar muchas cosas, ¿no?”

Tot això fa que a vegades es vegi als xinesos com a “comunitat tancada” i, de fet, tres informants ho expressen d’aquesta manera a les entrevistes (INF12, INF16, INF18). Tanmateix, sembla que, en la resta, aquest estereotip no es promou. Més aviat tot el contrari: la mediació i la interpretació ajuden a desfer aquest i d’altres estereotips, i mica en mica es pren consciència del fet que, un cop superades les barreres lingüístiques, les persones xineses s’obren, parlen i es relacionen:

[INF3, 35:54]

“Això ha anat molt bé, perquè al principi molts xinesos –això també ho diuen les meves companyes, abans els xinesos ens pensàvem que no parlaven o que eren uns *raros*, no? I ara

veuen que no és així, i les famílies agraeixen que jo sigui aquí i poden explicar a l'escola el que els passa. I per això m'agrada, eh?, perquè hi ha aquest contacte.”

[INF7, 39:80]

“Luego, ¿cerrado?... una vez que tú tienes ganas de comunicar con ellos, tú no tienes –bueno, nosotros nunca hemos tenido problemas, en relacionarnos, quizás el problema viene dado por el idioma.”

És més: nou informants dubten de l'existència d'una comunitat xinesa a Catalunya, entenent comunitat com a grup cohesionat per un fort sentiment d'unió i pels vincles estrets entre els seus membres. La majoria d'aquests informants admet que sí que hi pot haver un sentiment d'unió en grups d'amics o coneguts i, sobretot, en la família nuclear, però que aquest sentiment no esdevé “universal” vers totes les persones d'origen xinès a Catalunya només pel fet de compartir la nacionalitat:

[INF3, 35:83]

“Conec una família d'una escola i una altra d'una altra escola, i els nens havien anat a la mateixa escola. Vénen del mateix lloc i l'altre dia m'explicaven això, que justament vivien davant per davant, i dic: i què? Us veieu i tal? I diu que els nois, els nens, de tant en tant es veuen, perquè es coneixen i surten alguna vegada, però els pares no. Eeehhh... bueno, hi ha relacions, així, parelles de pares que viuen junts, amb els fills, aquests. No veig, però, tampoc, que creïn cap pinya entre ells, sinó que hi ha grupets eh? Hi ha moltes: “aquesta família i aquesta família”, o “aquestes dues van aquí” i els nens...”

[INF3, 35:117]

“Home, és curiós que molts vénen del mateix poble i aquí també són veïns però no es diuen res, no surten, no van junts, els pares, per exemple.”

[INF5, 37:100]

“Són com més, cada família nuclear, amb les seves històries però no són... per exemple, l'any nou xinès aquest passat no es va organitzar res. Si s'organitza *algo* sempre són des

d'associacions de Barcelona, molt més institucional, però no fan... no tenen com molta vida associativa al carrer.”

[INF5, 37:108]

“De fet és això, és que no els veig ni com un grup. Són famílies, molt polaritzades, cadascú amb les seves històries, ara amb la crisi buscant feina...”

La informant 15 corrobora aquesta opinió i lamenta que no hi hagi un vincle d'unió més fort, que pensa que els beneficiaria molt:

[INF15, 43:54]

“Els veig distants, o sigui, aquí [ciutat] hi ha com grups. Normalment són els grups de restaurants i molts restaurants han muntat basars i llavors, doncs *bueno*, els que són d'aquest nucli, que busquen gent allà i els porten aquí, es coneixen, però estan com molt aïllats entre ells, són com petits nuclis, i és complicat, per això, també. Perquè moltes vegades també això els va en contra. Perquè... això, la unió fa la força i quan estàs separat, no en fas. Ja sigui per demanar ajudes socials, pel que sigui.”

Alguns informants atribueixen aquesta desunió a la competència que s'estableix entre negocis xinesos i això fa que els vincles es redueixin a *guanxi*, és a dir, als contactes que un té i manté gràcies a una reciprocitat en les ajudes i en els favors. La idea de l'ajuda està molt relacionada amb la idea d'interessos personals, tal com s'observa en els extractes dels següents:

[INF8, 40:36]

“Home... doncs no veig molt de companyerisme, potser. I... diria que... tots s'ajuden... relativament; o s'ajuden segons els interessos que tinguin. I potser sí que després fan grupets, i són amics entre uns i altres, però en general jo diria que hi ha molta competència, que es fan molt la competència entre ells i... ja està.”

[INF9, 41:45]

“I: Bueno, més o menys... els veus que facin pinya, entre ells?”

INF9: Relativament, relativament. Al principi em semblava que sí, però clar, cadascú vol fer el seu negoci... i no, no excessivament, sí que s'ajuden, tenen molta xarxa d'amics, perquè clar, han vingut a través d'aquesta xarxa, però si surts dels familiars i d'aquests amics íntims, no fan molta pinya, crec jo.”

[INF2, 36:83]

“¿Entre ellos?... Realmente, a ver.... digamos, realmente lo que funciona es en red. O sea, cada uno no sale... en general no sale de la comunidad, porque dentro la comunidad ya les prestan esa ayuda, ¿no? Que también muchas veces lo que utilizan ellos es... utilizan las ayudas de un amigo, de la familia.”

[INF11, 24:96]

“Sí, bueno... una mica de tot, la veritat. Hi ha la part positiva i hi ha la part negativa, també. Com a tot arreu. S'autoajuden molt, entre ells, perquè entre els xinesos hi ha la part de... *xinren* [confiança], es confia molt de l'un a l'altre: un dia t'ajudo jo, un altre dia m'ajudes tu, van molt *aixins*.”

Aquests extractes corroboren “les regles del joc” de Hwang (1987), on la idea de *renqing* (人情) o favor té una connexió directa amb els conceptes de *mianzi* (面子) i *guanxi* (关系): un favor sempre es concep com una ajuda que acabarà sent recíproca. Per demanar un favor cal un *guanxi* amb l'altra persona i, alhora, els favors reforcen aquest *guanxi* o relació. Des del punt de vista de la teoria de Hwang, demanar un favor posa en perill el *mianzi* tant de qui el demana com de qui l'hauria de fer. Per això, el concepte de favor o *renqing* és realment molt més complex en la societat xinesa i és un factor que ajuda a teixir les xarxes de què parlen les informants.

Per contra, sembla que aquests extractes contradiuen, en certa manera, la idea del col·lectivisme entès com a sentiment de pertànyer a un grup i de prioritzar els interessos del grup abans que els personals. Possiblement, en aquests casos, el sentiment de grup es

redueix als grupets i a les famílies nuclears de què parlen les informants 3, 5 i 15. Tot i així, sí que l'hem detectat en fragments com els següents, en què el sentiment col·lectiu es posa de manifest en les expectatives que es tenen de la mediadora xinesa:

[INF11, 24:101]

“Clar, estàs allà per ajudar-los i, a més, *tú eres de los suyos!* Clar, una persona xinesa, de confiança, i m'expliquen moltes coses. I coses que no expliquen als metges, també. I clar, jo quan estic amb ells els hi dic: «Si hi ha coses que no vols que les expliqui al metge, no me les diguis, perquè jo les hauré d'explicar al metge, perquè és la meva professió, saps?»”

[INF7, 39:98]

“Sí, yo creo que van con esa idea de que «es china y se pondrá de nuestra parte». Lo que me ha pasado también es que en un colegio se pelearon unos niños chinos con unos niños españoles, entonces el castigo sólo lo recibieron los niños chinos, porque el que salió herido fue un niño de aquí, un chico local. Entonces hubo una reunión con el *cap d'estudis* y entonces allí los padres estaban... que me dijeron: «Es que tú te pones de parte de los profesores, y no tendría que ser así, tú eres china, tendrías que estar de parte de nosotros» y entonces, allí, claro, sin que el profesor me diga nada, yo me defiendo. Aquí es que hay tal hecho y tal otro, han pasado estas cosas y yo no me pongo de parte de nadie, simplemente la escuela tenía que tomar unas medidas y ha tomado esas medidas. Y los padres allí sí que se enfadaron conmigo [riu].”

En aquests dos extractes els usuaris veuen a les mediadores com a membres del mateix col·lectiu i, per això, esperen que aquest sentiment d'afiliació també serà present en les mediadores i farà que els defensin mogudes per l'obligació de solidaritat amb el grup. En tots dos casos, però, aquestes expectatives provoquen situacions incòmodes a les mediadores, perquè les expectatives dels usuaris d'una mediadora parcial a favor seu xoquen amb el perfil real de la mediadora, neutra i transparent. Fins i tot, aquestes expectatives divergents fan que, en el segon extracte, es produeixi una confrontació entre els usuaris i la mediadora, que arriben a recriminar-li que no ha actuat com s'espera d'ella pel fet de ser xinesa.

Pel que fa al perfil dels xinesos com a usuaris dels serveis públics, vuit informants fan referència al nivell socioeducatiu baix d'aquests usuaris. Tal com hem vist en l'apartat

anterior, aquesta percepció fa que els intèrprets adaptin el seu registre a l'usuari, per tal d'assegurar-se que poden entendre bé la informació. En alguns casos, la percepció d'aquest perfil socioeducatiu més baix va estretament relacionada amb la dicotomia camp-ciutat a la Xina, un país on el desenvolupament de les ciutats contrasta amb la situació més precària que es viu en zones rurals. Ja hem vist que aquesta diferència és motiu de distanciament d'alguns informants (p. ex., INF12, INF20) de la resta de xinesos de Catalunya. En el fragment següent, la informant 20 torna a expressar aquest distanciament respecte de la resta de xinesos de Catalunya i emfasitza que aquest nivell socioeducatiu és també la causa d'una major falta de comunicació i cooperació:

[INF20, 34:53]

“A l'hospital no hi tinc problemes, però sí que tenim un problema i és que els xinesos no paren gaire atenció als mètodes anticonceptius. Fem molta feina de difusió, fem reunions amb xinesos, per assegurar-nos que segueixin algun mètode anticonceptiu, si no volen tenir fills. Però algunes persones, ja saps que n'hi ha molts que vénen del camp, de Zhejiang, no tenen cultura. I hi ha persones que no ho entenen, els entra per una orella i els surt per l'altra, no et fan cas.”

Aquesta diferència en el nivell socioeducatiu entre xinesos del camp i de la ciutat fa que, en ocasions, s'estableixi una jerarquia molt marcada entre intèrprets i mediadors xinesos d'origen urbà i persones immigrades xineses d'origen rural. La informant 5, catalana, explica que la voluntat d'evitar aquesta jerarquia entre usuaris i mediador va ser el motiu pel qual, a la seva feina, es va preferir contractar una medidora d'origen no xinès:

[INF5, 37:22]

“I: I això que m'has explicat que preferien algú d'aquí, t'han explicat... bé, quines raons donaven, ells?”

INF5: Els companys, bé, en aquest cas, el [nom company], que ja no treballa a l'equip, que va marxar, però, clar, ell veia que quan anava amb el noi taiwanès, l'actitud que tenia el noi taiwanès amb els xinesos d'aquí era molt freda, el noi taiwanès –dic taiwanès, perquè sempre diem el noi taiwanès– sempre que anaven a un pis perquè hi havia problemes amb els veïns,

diu que quan obrien la porta els hi fotia molt la *bronca*, no? Com que «com feu això?!», pel que entenia el [company]. No hi havia molta relació amb els xinesos; els xinesos no venien aquí al servei perquè era com si no acabessin de connectar. [...] Això és el que em va explicar el [company]. Però llavors el [company] va dir que algú d'aquí, potser, és més fàcil que els xinesos no se sentin com jutjats perquè «si és de ciutat, si és de camp, si és...» no? Això és el que deia ell. Li donava la sensació que ell, per ser taiwanès, potser, o per haver estudiat a la universitat i per tenir un altre estatus, els tractava com: «Vosaltres, xinesos, m'esteu deixant malament a mi, actuant d'aquesta manera; llavors, comenceu a actuar bé d'una vegada», no? Llavors, era com aquesta actitud que deia el [company] que sentia que transmetia el [nom del mediador taiwanès] cap als xinesos del Fondo i que no acabava de connectar.”

Certament, compartir l'origen i el sentiment de pertànyer a un col·lectiu (el xinès) pot provocar aquesta reacció de rebuig vers l'altre, que com a membre del grup, el fa quedar malament: fa perdre *mianzi* al grup. Aquest aspecte està relacionat amb la transferència (Qureshi, 2009), que hem resumit al capítol 3, i amb l'actitud de rebuig de l'usuari que pot sorgir en certs moments. Tal com es mostra en l'extracte anterior, aquest rebuig gairebé constant en l'actitud del mediador esdevé un entrebanc per al desenvolupament de la tasca de la mediació, ja que no s'acaba mai d'arribar als usuaris.

A banda de les diferències marcades per l'origen (urbà o rural), alguns informants recorden que cada persona és un món i que és perillós generalitzar. Per exemple, la informant 3 comenta que, amb l'augment dels xinesos, els proveïdors de serveis (mestres) han anat desfent, ells mateixos alguns dels estereotips que potser s'havien creat:

[INF3, 35:49]

“I aquí, és quan... és clar, cada cas és diferent, cada nen és un món... i clar, també s'han trobat que quan n'hi havia un era molt maco, el nen xinès, oh, era tan maco! en sabia tant! Però clar, ara n'hi ha tants, que ja ha canviat, la cosa. I demanen com ho podrien fer. Hi ha escoles que cada setmana et truquen per alguna cosa.”

La necessitat d'ajuda per reorientar aquests alumnes xinesos que trenquen amb l'estereotip del nen xinès obediènt, disciplinat i aplicat es fa palesa en onze entrevistes, la

qual cosa ens fa notar la preocupació que aquest problema genera no tan sols entre proveïdors (mestres, educadors i treballadors socials), sinó també entre intèrprets i mediadors. La informant 10 explica que ella va començar a treballar per ajudar a combatre la qüestió de l'absentisme escolar entre els adolescents xinesos:

[INF10, 23:42]

“Y yo empecé a trabajar aquí, porque... a petición de un educador, un educador de *carrer*, que ahora ya está jubilado y sólo trabaja un tercio de jornada, con lo cual ya no es mi compañero, se dedica a otras cosas; porque él trabaja el absentismo escolar mucho, en esta zona, en el instituto de [nom], y veía que la población china iba aumentando, que empezaban a llegar campanas de que había alumnos que no iban a clase, iba a domicilio, no se entendía con las familias y tal y, aunque ya había un traductor-intérprete en el ayuntamiento, quería incorporar la figura aquí, en el barrio, que había bastante gente venida de China.”

Per a la informant 5 l'absentisme també és un problema “molt gran” (INF5, 37:52), mentre que la informant 3 explica un cas en què l'absentisme es barrejava amb una possible addicció al joc (INF3, 35:62), la qual cosa el feia encara més complex. A banda de l'absentisme, un problema molt difícil des del punt de vista de l'intèrpret-mediador sorgeix quan els usuaris d'edat infantil o adolescent es neguen a parlar, tal com s'observa en els exemples següents:

[INF13, 26:58]

“Però em vaig trobar un cas que era una nena, que tenia... que era amb psicòlegs. I clar, era, el tema... la nena no volia parlar... I jo intentava convèncer-la de que parli del problema, però era difícil, sí sí...”

[INF5, 37:73]

“[B]ueno, vem fer una reunió un dia amb el fill i era... passota! Bueno, no li vem sentir ni la paraula. No va parlar en tota l'entrevista. És d'aquests que porta els cabells llargs, així com vermells, s'assentava i no ens mirava la cara, tota l'estona mirant al terra...”

[INF17, 30:41]

“Es un caso de tema escolar. Entonces, un chico de quince años... normalmente, trabajo mucho los casos de la escuela, y si encuentras una edad ya... un poco avanzado, catorce, quince, es la época más difícil, porque les cuesta mucho el aprendizaje, la comunicación... En este caso concreto, el chico no quiere comunicarse.”

Possiblement, el dol migratori provoca una reacció d'aïllament en aquests infants i joves, que decideixen tancar-se en si mateixos i deixar de parlar no tan sols amb les persones que els parlen llengües desconegudes (el professorat), sinó també amb l'intendent o mediador que intenta ajudar-los des d'una llengua que els és familiar. La informant 17 emfasitza que la immigració en l'etapa adolescent és la que afecta més els fills i filles d'immigrants, perquè a la tristesa d'haver de deixar el seu entorn, cal afegir-hi les dificultats de comunicació i els tràmols a nivell emocional que l'adolescència pot comportar. Fins i tot entre els que aconsegueixen sortir-se'n i començar el batxillerat, n'hi ha que l'han de deixar a mitges, amb les implicacions que això pot tenir per la seva pròpia autoestima, tal com hem vist que comentava la informant 15 en l'apartat anterior (INF15, 43:34).

Aquests fragments mostren una problemàtica que molts informants perceben i expliquen amb preocupació i amb certa impotència, sobretot perquè ajudar aquests joves i infants sol ser difícil. Tanmateix, malgrat tota la casuística que hem anat repassant al llarg d'aquest capítol, les informants 2 i 11 comenten que els xinesos són un col·lectiu poc problemàtic, amb qui la feina sol ser relativament fàcil:

[INF11, 24:61]

“És que amb el col·lectiu xinès és bastant fàcil, comparat amb el... és que comparat amb el... és que jo tinc moltes companyes, saps?”

[INF11,24:67]

“El meu col·lectiu, que amables, no? No, no ho dic en sentit pejoratiu vers les altres, no. Només és que les persones xineses som molt... com t'ho dic això? Qualsevol tipus d'ajuda que els hi donguis, ells ho reben amb molta positivitat, vale?, i estan molt disposats a col·laborar, i això és un punt que t'ajuda molt a l'hora de treballar. I no hi oposen gaire resistència, fora de casos

d'aquests de vida o mort, que no passen, encara.”

[INF2, 33:112]

“Lo que pasa es que... bueno, yo creo que bien, tampoco hay muchos problemas con esta comunidad. No es problemática.”

4.12.2 Relació amb els interlocutors primaris i valoració de la feina

La relació que estableixen els informants amb els interlocutors primaris és eminentment professional. Això és especialment important en la relació amb els usuaris xinesos, que poden veure en l'intèrpret o mediador intercultural una solució als seus problemes i, per tant, es podria intentar crear un vincle d'amistat-ajuda. Només cinc informants expliquen haver fet amistat o haver mantingut el contacte, més enllà del servei d'interpretació, amb alguns usuaris. Tot i així tots cinc parlen d'aquests casos com a excepcionals, perquè, en general, tenen per norma mantenir un distanciament amb els usuaris. L'informant 18 va crear un vincle més proper amb una usuària que patia un càncer, i la informant 1 explica que va establir amistat amb la família d'una pacient malalta de càncer que va acabar morint i amb dues mares a qui havia acompanyat en el moment del part. Cal entendre, doncs, que l'amistat neix en unes circumstàncies molt especials, en moments molt intensos en la vida de les persones i gairebé contraris: en l'inici de la vida i en la mort, en situacions de gran felicitat i en situacions de gran necessitat i dolor. Sigui com sigui, la figura de l'intèrpret-mediador és clau i segurament és això el que fa que el vincle establert sigui més fort:

[INF18, 31:44]

“Sí, había una china que tenía una enfermedad, bueno, un cáncer, que estaba... que se complicó con una enfermedad de la piel contagiosa, ya se me olvidó el nombre, y había que entrar con mascarilla y todo. La china –al final se curó– sólo hablaba conmigo, porque no hablaba castellano. En medio del dolor, sólo escuchaba la voz mía. Era como E.T., con los trajes aquellos y todo. Y después, en rehabilitación, porque claro, estuvo meses sin... acostada, se le atrofiaron los músculos de las piernas y todo, y al final, en la rehabilitación tenía que ir yo, porque si no iba yo y le hablaba, ella no hacía nada. Y al final, se fue a China, se la llevó su

familia, pero hubo una relación estrecha, ¿no? Pero trato que el resto de casos no, porque es como una protección que me pongo para que no influye, porque si no, es que te deprimes. Cuando salgo de allí es que ¡buf, se acabó!”

[INF1, 22:50]

“Mmm... sólo hay dos casos... tres, en los que he establecido relación personal, en el resto son relación profesional, o sea, en el hospital, aunque le conozca y sepa a qué viene, o sea, yo lo sabía, pero sólo en el hospital y fuera no. Sólo hay tres casos, y una es esta, que con su familia sigo en contacto y hay otros dos casos que son, que les conocí en el parto y, bueno, son momentos, así, especiales, y entonces, hay más... con el resto de la gente, generalmente me conocen; también, a veces voy... paso por la calle, y me llaman, y tal, nos saludamos, pero no llegamos a ser, a tener relación personal.”

Els altres tres informants (INF5, INF9, INF15) que han establert amistat amb alguns usuaris, expliquen que són casos molt puntuals en què diverses interpretacions han derivat en una amistat. L'informant 9 fins i tot ho veu com una relació de benefici mutu, perquè a ell li permet practicar el xinès i, a canvi, ajuda en el que pot a l'usuari.

[INF9, 41:27]

“Depèn. Amb un parell, més o menys. Però és una relació, que a mi no em fa res, perquè mira, vaig practicant i em va bé quedar amb ells, de tant en tant. N'hi ha un que té un bar, per exemple, i sempre que vaig allà m'invita a cafès i a cerveses i sempre que vaig allà li serveix perquè... *bueno*, si té algun problema o algo, l'ajudo, i tal. És una relació no d'amistat, sinó d'interès per les dues parts, perquè a mi ja em sembla bé. No és que siguin contactes... però són... bueno, és un contacte amb la comunitat xinesa, a mi m'interessa tenir aquest contacte i a ells el hi interessa tenir el contacte d'un espanyol que sàpiga xinès i que els pugui ajudar... és això.”

A banda d'aquests casos puntuals, onze informants tenen per norma no donar mai el mòbil als usuaris i si algun cop ho han fet, ha sigut per algun cas puntual. La informant 6, de fet, explica haver tingut una mala experiència perquè al principi alguns usuaris van

aconseguir el seu mòbil personal i van començar a trucar-la a totes hores:

[INF6, 38:58]

“És que no sé com va passar, algun cop, que tenia jo, mòbil, li van donar a algú. Però això és fatal, eh! Perquè fins al cap de setmana, no sé què, i jo ja estava farta, d'això, però després mica a mica, quan ens trobem, ja li vaig dir, aviam: tinc aquest horari, saps? Oi que els altres quan no treballen és que no treballen? Però l'empresa, no... A vegades és com si haguéssim de donar una mica d'explicació.”

En canvi, dues informants (INF13, INF16) afirmen haver donat el mòbil en alguna ocasió, però no haver rebut cap trucada per part dels usuaris. La diferència entre aquestes dues informants i l'anterior és que aquestes són intèrprets en borses de consells comarcals, amb una dedicació esporàdica, mentre que la informant 6 és mediatra d'un ajuntament i és coneguda per molts xinesos de la seva ciutat. Deixant de banda la qüestió del número de mòbil, a la informant 3 també li passa això: ha establert un vincle molt proper amb la comunitat xinesa de la ciutat on treballa i això fa que els xinesos ja la coneguin, la qual cosa, per a ella, és un punt a favor de la comunicació. A més a més, indica que aquest vincle li agrada molt (INF3, 35:23).

Pel que fa a la relació amb els proveïdors de serveis no tenim tants detalls, tot i que en preguntar als informants si se senten valorats, set afirmen que reben mostres d'agraïment per part dels proveïdors i d'usuaris que valoren molt la feina feta i l'ajuda prestada pel mediatra-intèrpret.

[INF11, 24:56]

“Els metges en general... molt bé, la veritat. Home, clar! És un servei que els ajuda i estan molt agraïts amb aquest servei, el troben molt útil, molt! Saps? Tant per part dels professionals metges, com infermers, com treballadors socials, com... tècnic administratiu, qualsevol cosa, saps? I sí sí, aprecien molt aquest servei.”

La gratitud que expressen els proveïdors i usuaris contrasta amb la sensació de poc

reconeixement de la feina que tenen alguns informants. A la pregunta de si senten valorats, set informants responen que no o que no ho perceben. Tant l'informant 12 com la informant 15 argumenten que la feina no és valorada sobretot per l'escassa retribució o, fins i tot, per la manca de retribució:

[INF12, 4:90]

“Però per estudis que hem tingut, que hem cursat, per fer aquesta feina, no crec que està bé. La gent... bueno, no ho sé, la gent no valora, això? Saps? La gent no valora aquest esforç, que són dues cultures tan diferents... que no només és l'idioma, que també hi ha la cultura... i interpretar entre dues cultures és difícil. La gent pel carrer tothom et diu «Ah, és molt difícil aprendre el xinès!”, però llavors, a l'hora de valorar en diners... no! Sobretot a les agències, que paguen molt poc.»

[INF15, 43:6]

“No, amb aquesta escola no. De fet, abans d'anar a la Xina sí que havia fet alguna traducció amb alguna escola i era de forma voluntària, perquè no em pagaven res, em donaven moltes gràcies, i jo em sentia una mica... em sentia molt bé, perquè feia una cosa que m'agradava molt, però era una mica allò que, home! Si jo no faig pressió ningú valorarà aquesta feina, no?, en el fons, i servirà una mica de model, perquè és que... l'ajuntament, per mi no es preocupen en aquest sentit, perquè en l'àmbit xinès, com que no hi ha pressió... A Santa Coloma, més, però a aquí a [ciutat], déu n'hi do, la població xinesa que hi ha! I no hi posen molta pressió, però bueno, també és les dues parts.”

Tot i aquesta sensació, nou informants afirmen tenir una relació bona o cordial amb els seus caps, encara que dos dels intèrprets que treballen en borses expliquen que no coneixen en persona els encarregats de gestionar la borsa. Només tres informants mostren malestar amb els seus caps i en els tres casos es podria considerar que aquest descontentament està relacionat amb la manca de reconeixement per la feina feta. Les informants 2 i 5, mediadores a temps complet en ajuntaments, senten que les seves propostes de millora de la feina no són escoltades i que, en certa manera, la percepció que elles tenen de la mediació xoca amb

la percepció que en tenen els seus caps. Això fa que totes dues presentin testimonis molt crítics i desmotivats i que gairebé reflecteixin un cert esgotament professional (*burnout*):¹⁰⁴

[INF5, 37:56]

“Deu hores, entre que hi vas i no hi vas, que visitem una família i fins al cap de tres mesos no la tornem a trucar per preguntar-li si sap si el fill ha anat a l'escola, no fem un treball efectiu. Però en canvi, què passa? Que l'ajuntament prioritza si la població autòctona es queixa perquè un xino fa soroll a les deu de la nit, i que tu vagis al xino i li diguis que no faci soroll, perquè qui vota és l'autòcton i clar... Ara, jo crec que sí que podríem fer molta més feina i que hi ha coses que no hauríem d'estar fent.”

[INF5, 37:122]

“Sí... clar, que et fessin cas! O que t'escoltessin. No és que jo vulgui que si dic «s'ha de fer això» que es faci de seguida, no, però almenys dóna'm l'oportunitat d'argumentar-ho, d'explicar, perquè penso que s'hauria de fer... Ja no dic a nivell d'ajuntament o a nivell més alt, dic a nivell de coordinador d'equip. Dius, ostres, és que estaria bé que poguessis... que em fessis costat, quan les teves professionals, que saben xinès, del teu equip, t'estan dient que passa això... ostres, seu a parlar amb nosaltres, perquè tenim *algo* a dir. Doncs no, els hi és igual. Portem un any i mig i no hem seguit mai, amb el coordinador, per parlar de la comunitat xinesa, perquè no els hi interessa. A vegades sí que estàs en aquell punt de «no sé ben bé perquè m'han contractat», però *bueno*, intentes compensar-ho per la part dels xinesos.”

[INF2, 32:35]

“[C]uando te dicen claramente que “igual no hace falta implicarse tanto” pues... ¡desanima! Lo siento, estoy muy negativa [riu, resignada].”

[INF2, 33:60]

“Uy, ¡en esto voy a ser muy crítica! [riu]. Más que nada, como ahora manejo bastante bien todo lo que hago, después de un año y medio, yo pienso que la gran carencia de este equipo es que

¹⁰⁴ Posteriorment hem sabut que totes dues informants van deixar la feina a temps complet poc després de l'entrevista. La informant 5 s'ha desvinculat de la mediació intercultural a Catalunya i la informant 2 continua dedicant-s'hi, tot i que a temps parcial i en un projecte diferent del qual estava en el moment de fer l'entrevista.

a cada uno le gusta más una parte de su trabajo, tiene preferencias, y es una pena que con el potencial que hay, no especializarse, en algo. Por ejemplo, lo comentábamos con [nom companya]: lo lógico sería llevar las dos únicamente la comunidad china y especializarse y mejorar en calidad, y en tiempo... y en todo. Y en energías. [...] [A] veces no me siento muy profesional, porque hago un poco de todo. Mucho trabajo de superficie cuando se podría hacer mucho más. [...] Quieren un equipo así de educadores, mediadores de calle... que estén allí. Un grupo así, que hace un poco de todo.”

Certament, el motiu del malestar és que les mediadores voldrien tenir una major implicació amb la comunitat amb què treballen, voldrien involucrar-se en projectes més actius i deixar de banda tasques de caràcter més prospectiu. Tanmateix, tal com totes dues esmenten, l'ajuntament el que els requereix són tasques gairebé semblants a les d'un policia: vigilar els carrers per intentar prevenir conflictes i actuar en cas de disputes veïnals.

L'informant 18, que treballa d'intèrpret en una empresa privada, també es mostra especialment crític vers la gestió de la feina dels intèrprets d'aquesta empresa. El seu malestar gira al voltant d'aspectes com el tracte rebut (tant per part dels coordinadors de la borsa d'intèrprets com per part dels funcionaris dels llocs on va a treballar), la manca de supervisió i d'un mínim control de qualitat de la feina feta i la baixa retribució percebuda en comparació als diners que rep l'agència que gestiona el servei:

[INF18, 31:61]

“I: Te llaman, vas y ¿ya está...? ¿Te llaman con antelación?

INF18: A veces sí, a veces es en el mismo momento. Pero no el jefe, o sea, me llama un programador, y «Ve a tal lugar». Y hay... cómo decir... mala leche, digamos, ¿no? Ellos no son amables, o sea: «Hola, ¿cómo estás? ¿Podrías ir a tal lugar?». No, te llaman, contestas y: «Ve a tal lugar». ¡¿Buenos días?! No.”

[INF18, 31:12-4]

“A la empresa, le importa un comino que tú traduzcas bien o mal. [...] Lo lógico sería que la Generalitat, o el Gobierno, o el Ministerio, o el que fuera, dijera: «Vale, yo quiero un intérprete así». Y hacerle un examen y el que apruebe, pedirle, pero el que no, pues no. Pero...”

[s'encongeix, resignat].”

[INF18, 31:43]

“No lo sé, pero ya te comentaba lo del *lingoneo* de los intérpretes. A mí, por ejemplo, me han citado como testigo a unas escuchas que he hecho y claro, esa citación me ha enviado por un telegrama del juzgado, con mi dirección, mi DNI y todo. Pero lo que ellos no saben es que yo sé que esa citación está en el expediente, o sea que los abogados de los chinos tienen mi nombre, mi teléfono... ¡todo! O sea, nadie se ha preocupado por decir: «Esta es una persona que ha trabajado como intérprete y no convendría que los chinos supieran quién fue el que hizo la transcripción, o las escuchas, digamos». O sea, a nadie le preocupa. Alguien propuso que el que hizo las transcripciones fuera como testigo, pues vale, como testigo. No hay una protección y, si no hay una protección, ¿qué servicio de ayuda va a haber?”

[INF18, 31:18]

“I: Y luego... ¿supongo que el tiempo de desplazamiento también te lo pagan?”

INF18: [Fa que no amb el cap]

I: No... ¿Sólo te pagan el servicio?

INF18: Sí, por eso el sistema funciona muy mal, porque claro, la empresa cobra, y ¡cobra bien!, porque la Generalitat lo paga bien. Pero con nosotros es un *lingoneo* total. No sólo por parte de la empresa, sino por parte de... por ejemplo, hay funcionarios que nos ven como un estorbo. Nos ven como que somos los delincuentes. O sea... ¡a mi me han llegado a leer los derechos! Y yo digo: «Bueno, tú léelos, ya verás que no soy yo el detenido.»”

Val la pena subratllar que la falta de rigor en les pràctiques d'aquesta empresa arriben a posar en perill el mateix intèrpret, que en ser cridat com a testimoni podria trobar-se en situació de suborns o, fins i tot, d'amenaça. De fet, les crítiques d'aquest informant no resulten inesperades si es té present la situació tan precària de la interpretació a l'àmbit judicial a l'Estat espanyol, on la gestió dels intèrprets per part d'empreses privades ha generat moltes queixes i s'ha vist reflectida tant en investigacions acadèmiques (p. ex., Ortega Herráez, 2006; Emmerman, 2007) com en notícies publicades a la premsa.

Tanmateix, també cal assenyalar que en algunes entitats sí que hi ha un cert control o

supervisió de la feina feta per intèrprets i mediadors, tot i que de moment encara no és una pràctica extrapolable a totes les entitats. Aquestes valoracions de la feina, però, no les acostumen a fer persones amb coneixements de xinès, sinó que les solen fer els mateixos proveïdors que demanen el servei. Per tant, entenem que són valoracions molt subjectives, en què difícilment es podrà jutjar la qualitat del xinès. Per exemple, la informant 19, que també treballa a l'àmbit judicial, parla de les valoracions que fan els jutges o els secretaris de la seva feina, la qual cosa no contradiu la manca de control de qualitat del xinès que reclamava l'informant 18:

[INF19, 32:34]

“INF19: [...] I llavors, clar, bé, fins ara... suposo que mai no he tingut problemes i he entrat a totes, àmbit penal i instrucció, a fer les traduccions, i tothom em va rebre molt bé. Em saluden i... bon rotllo! Més com amics, no com si fos una desconeguda que dius: «Desconfio en la teva... coneixement de xinès, o el que sigui», mai no m'han dit res d'això, sempre m'han posat «Satisfet»; perquè de cada serveix que fas, darrera et posen si estan satisfets, o si no coneixes prou l'idioma per traduir, o el que sigui. Et fan comentaris. O que arribis tard al judici...

I: I això qui ho fa? El jutge?

INF19: Sí, o el secretari, perquè depèn del que digui el jutge, el secretari pren notes. I mai no m'ha passat. Fa dos anys que hi treballo i tinc, al mes, més de cinquanta certificats i mai m'han posat que tingui retard, o desconeixement de l'idioma, o que no hagi fet bé la traducció... Sempre em posen «satisfacció» i llavors, clar, suposo que hi entenc! Que ho faig bé!”

La informant 13 també explica que la seva feina es valora en fulls de seguiment que els proveïdors envien al consell comarcal i que, en ocasions, el coordinador de la borsa també li fa arribar a ella:

[INF13, 26:62]

“INF13: Eh... jo, per exemple, l'altre dia, una... una sol·licitant, que treballa també a un ajuntament del [comarca], li va enviar al [nom coordinador] una valoració sobre això, i també a vegades al full de seguiment també ho posa, o sigui «ha fet molt bé» o «ha fet molt malament».

I: I llavors ell t'ho va fer arribar a tu?

INF13: Sí, l'altre dia sí que em va fer una valoració, i d'això... Bueno, perquè era bona, suposo que si fos dolenta no m'ho diria! [riu]"

Tot i que la informant 13 pensa que en cas de ser una valoració negativa no li enviarien, cal assenyalar que potser seria útil poder rebre totes les valoracions, tant si són bones com si no, perquè totes podrien servir als intèrprets per millorar en la seva feina.

Un altre tipus de valoració diferent és el que reben les mediadores que treballen en ajuntaments, que sovint es fa avaluant el conjunt d'actuacions fetes en un curs:

[INF4, 36:111]

"I: ¿Recibes algún tipo de valoración de tu trabajo?

INF4: Eh... bueno, sí. El año pasado, con el ELIC, como hemos trabajado mucho, ellos hicieron una especie de informe y entonces allí estaba la valoración de nuestro servicio y en este caso concreto estaba más bien el chino que no de otros idiomas!"

[INF3, 35:100]

"I: Rebs algun tipus de valoració de la teva feina?

INF3: No. No... Sí, perdona, sí, no. Sí que tenim, a principis de curs, tenim un pla d'actuació. Llavors, amb cada escola –amb les escoles i prou, eh? Hi ha un pla d'actuació i llavors a finals de curs es valora cadascuna de les actuacions com ha anat, si es considera que l'any que ve s'ha de repetir..."

En canvi, vuit informants neguen haver rebut mai cap tipus de valoració de la feina feta, una xifra que confirma que no totes les entitats duen a terme aquesta pràctica de supervisió de la feina dels intèrprets. La informant 16 és l'única que, a més a més, diu que esperava rebre aquest tipus de valoració i expressa un cert desengany per no haver-la rebut.

4.12.3 Percepció global, crítiques i propostes de millora

En fer una valoració més global de la feina, tots els informants exposen punts crítics i

propostes de millora de la feina, la qual cosa és bastant comprensible si tenim present que la ISP i la mediació intercultural són feines en procés de professionalització. Aquestes opinions personals dels informants pel que fa a la feina, es poden classificar en les categories següents: 1) gestió del servei, 2) organització de la feina, 3) informació sobre el servei, 4) definició del perfil i de les tasques, 5) suport emocional i anàlisi de casos, 6) necessitat de més intèrprets. Tanmateix, cal dir que totes aquestes categories estan relacionades entre si, perquè una millor definició del perfil i de les tasques segurament permetria una millor organització de la feina i optimitzar la gestió del servei, que podria fins i tot contemplar sessions conjuntes de seguiment per realitzar anàlisi de casos. Per tant, la classificació de les crítiques i propostes de millora en aquestes categories no pretén separar-les, ni mostrar-les com aspectes aïllats, sinó més aviat facilitar-ne la lectura i l'anàlisi.

1) Crítiques i propostes de millora en la gestió del servei

La gestió del servei està relacionada amb la manera com s'organitzen els serveis d'ISP i mediació intercultural a nivell administratiu i, en aquest sentit, les propostes de millora no tan sols depenen de les entitats on treballen els intèrprets i mediadors, sinó que impliquen canvis que dependrien de l'Administració com a òrgan que subvenciona la ISP i la mediació intercultural.

Per exemple, a l'apartat anterior hem vist que l'informant 18 demanava més implicació per part de la Generalitat i del Ministeri en l'acreditació d'intèrprets qualificats. En aquest sentit, la seva proposta de millora és clara: canviar el tipus de contractació i passar a ser intèrprets directament contractats per la Generalitat, a banda de ser, també, intèrprets acreditats.

[INF18, 31:63]

“La primera [proposta de millora] sería que la Generalitat nos contratara a nosotros mismos, no a una empresa que no le preocupa si tú hablas bien o no. Lo único que les preocupa es que tú hagas el servicio para luego ellas cobrar. Esto es lo primero que habría que cambiar. Y, después, un examen.”

L'informant 12 també fa una apel·lació a la Generalitat en la seva proposta de millora i, en el seu cas, creu que el necessari seria unificar les borses d'intèrprets de tots els consells comarcals de Catalunya per poder, així, fer una millor difusió del servei i ampliar-ne l'abast, alhora que critica fermament la retallada en l'àmbit educatiu en detriment dels consells comarcals i a favor de la interpretació telefònica i de quatre entitats de Barcelona. A més a més, posa èmfasi en la importància que un mateix intèrpret pugui tenir una continuïtat en els casos en què intervé (INF12, 4:97).

2) Crítiques i propostes de millora en l'organització de la feina

A banda de les millores a gran escala, que caldria fer en col·laboració amb l'Administració, els informants també assenyalen tota una sèrie de punts que es podrien canviar a petita escala, des de les mateixes entitats on treballen. Aquestes millores servien per optimitzar una mica més els recursos existents i, per exemple, aquí trobaríem les propostes que feien les informants 2 i 5 a l'apartat anterior, quan criticaven que la feina que elles voldrien fer no era la mateixa que la que des dels ajuntaments els manaven. Per a aquestes informants, una millora en l'organització de la feina passaria per poder tenir més temps per dur a terme activitats de mediació creativa centrant-se només amb els xinesos de la ciutat on treballen. Per a la informant 1, en canvi, la millora consistiria en poder aprofitar més les hores:

[INF1, 22:101]

“Luego si se puede organizar un poco mejor el trabajo y dar un poco más de dinámica, ahora o estás muy ocupada o estás casi dos horas sin ningún caso. Bueno, eso también depende de los pacientes, si hay o no hay. Pero igual si... Luego si hay más mediadores en otros centros que también lo necesitan...”

Tot i que és conscient del fet que la seva feina depèn de la demanda i que aquesta ve generada pels pacients, l'arribada dels quals és totalment imprevisible, la informant 1 sí que pensa que, potser, a través d'algun tipus de col·laboració amb altres centres es podria aconseguir encara un rendiment més efectiu de la seva jornada laboral.

Per a la informant 3, que forma part d'un equip on hi ha tres mediadores més, caldria

redistribuir la feina entre les mediadores, perquè tal com explica, ella és l'única mediadora de xinès i, per tant, la mediació amb els xinesos només la pot fer ella:

[INF3, 35:50]

“Home, déu n'hi do! T'ho juro! Clar, i a més a mi, quan m'hi van posar... clar, aquesta distribució està malament. Som quatre i hi ha set escoles per cada parella, però no és veritat, perquè jo vaig a totes les escoles, perquè sóc l'única de xinès. Per això s'ha de tornar a fer aquesta distribució. I ara hi ha escoles que ja hi deixo d'anar, perquè clar, no té gaire sentit anar a fer mediació, així, amb escoles que no hi ha xinesos. Ja no hi vaig. Vaig a les altres, que no eren les meves però que em necessiten.”

D'altra banda, aquesta mediadora troba faltar temps per fer més feina de prospecció, la qual cosa contrasta amb la percepció de les informants 2 i 5, que es queixen d'haver de fer aquesta tasca. Val la pena comparar aquests punts de vista diferents i fer èmfasi en una contradicció que, en última instància ens fa adonar que les tasques que implica la professió no estan ben definides i que, com tot, sempre hi haurà opinions subjectives i les preferències variaran d'una persona a una altra:

[INF3, 35:113]

“Però el que trobo a faltar, exacte, de la meva feina, també, és que no tenim tant temps. Tenim una entrevista rere l'altra, però llavors, de carrer, de feina de carrer, no tenim tant temps, i també, de carrer, també està bé. També veus... no? Veus aquell nen que no ha anat a col·le i que te'l trobes pel carrer, o veus qui està amb qui, o... no sé, veus altres coses.”

En relació amb la manca de temps, la informant 3 també troba a faltar un horari més flexible, que li permetés una mica més de marge per fer activitats de formació o fins i tot de contacte amb altres mediadores que també treballen amb el col·lectiu xinès:

[INF3, 35:115]

“Llavors jo ja no puc, pels meus horaris –la *putada*, d'aquesta feina, és que haig de fitxar. I això és una... Clar que hem de tenir un horari tots, però això de fitxar, has de ser aquí unes hores... i

hauria de ser molt més flexible, la nostra feina, que ja ho era abans, i ara... és una putada, de vuit a tres cada dia, menys dimarts i dijous, que plego a les dues i llavors faig a la tarda de tres a sis. I clar, si hi ha coses a les tardes... no vaig poder anar a aquesta trobada de mediadores que em feia molta il·lusió, ni anar a dinar a Santa Coloma o així.”

Finalment, en alguns casos hi ha qüestions més logístiques que resten eficiència a les mediadores i millorar-les implicaria agilitzar la feina i poder donar un servei de més qualitat. Per exemple, la informant 11 explica que ha de compartir l'ordinador amb les altres mediadores i que això alenteix una tasca que podria ser més ràpida:

[INF11, 24:50]

“Ara mateix, per començar, mira, l'aspecte més pragmàtic: ara mateix som quatre mediadores, *vale?*, que compartim un despatx, un ordinador, i una taula i un armari. *Vale* que els dies que vinc jo som només jo i la mediadora àrab, i els dies que no vinc jo són l'altra mediadora xinesa i la pakistanesa, la mediadora pakistanesa. Però quan estem totes dues és allò de «*Vale*, tu necessites l'ordinador i jo també». Saps? Però... és molt difícil trobar un espai adient perquè fins i tot els treballadors socials tenen a vegades problemes. No som només nosaltres, és tot l'hospital en si.”

L'altre punt que faria molt més efectiva la seva jornada laboral seria poder tenir un mòbil de feina perquè tant metges com pacients la poguessin localitzar fàcilment (INF11, 24:53).

Per últim, la informant 3 també parla del seu entorn de treball i tot i que ella sí que té un ordinador i un lloc on atendre les consultes dels usuaris, el problema és que aquest espai és compartit amb altres companys, la qual cosa genera moltes converses paral·leles, soroll de fons i poca intimitat en cas d'haver de parlar de temes més confidencials o delicats (INF3, 35:107).

3) Crítiques i propostes de millora en la informació sobre el servei

Una altra de les crítiques que es fa als serveis de TISP i mediació intercultural és que, en

algunes entitats, no se'n fa prou difusió i això fa que, malgrat que el recurs hi és, no s'aprofita prou. La informant 11 critica que aquesta manca d'informació sobre el servei de mediació a l'hospital fa que només el puguin sol·licitar els metges i que, en canvi, els usuaris no ho facin per desconeixement. Com a conseqüència, alguns metges no sempre demanen el servei de mediació intercultural i això fa que no s'aprofiti prou aquest recurs:

[INF11, 24:51-2]

"I, per l'altre costat, diria que... la difusió. O sigui, no... la difusió entre els professionals de l'hospital està molt bé, però la difusió per als de fora, jo trobo que es podria millorar. O fer-la d'alguna manera més visible. Perquè qui sap que hi ha mediació intercultural a l'hospital? Els xinesos ho saben? Els àrabs ho saben? No. Vénen aquí i els metges, si ens truquen, bé. Hi ha molts cops que hi ha molts professionals que per estalviar aquest pas no ens truquen, per estalviar temps o per estalviar feina, no ens truquen. [...] Saps què passa? Que molts cops es pensen que més o menys ja s'entenen i que ja vindran, no, que no els hi passa res, no? Però no, jo penso que és molt important que la gent marxi d'allà amb seguretat que la informació sigui correcta, de la seva malaltia, i a més en un tema tan delicat com la salut, no? Tan important. No sé, però l'hospital prefereix fer-ho *aixins*, hi ha molta difusió a dintre de l'hospital però no ens deixa gaire llibertat a l'hora de... de fer difusió. Tampoc és que puguem fer gaire cosa, o sigui, nosaltres, NOSALTRES, o sigui, com a mediadores, fer difusió a fora, no sabem com fer-ho. Però, no sé, per exemple, començant per tenir un mòbil de feina, això és molt important; així, tant els professionals com els pacients ens podrien localitzar més fàcilment."

La informant 13, tot i treballar en una entitat que funciona de manera molt diferent – un consell comarcal– fa un comentari molt semblant: no hi ha prou difusió del servei i, quan es sol·licita, la informació sobre la reunió i sobre l'assistència d'un intèrpret no sempre arriba a l'usuari perquè no es fa en la seva llengua:

[INF13, 26:68-9]

"I, en general, jo crec que... o sigui, és que això de servei que hi ha al consell comarcal, a nosaltres és molt poc conegut, no sabem, i a vegades hi ha, jo he vist casos, o sigui, la persona no es presenta perquè no ho entén l'idioma i perquè no sap que hi anirà traductor. I jo crec

que, en aquest cas, s'ha de fer més la difusió d'això. Mmm... bueno... no ho sé. Per exemple, a vegades, la persona, simplement no s'hi presenta perquè no ho entén! I és una llàstima, que han demanat una persona per fer una traducció expressament per això, i si no hi va, potser que la propera vegada hauran de buscar una altra persona, perquè buscar una persona que entengui bé i et pugui acompanyar també és difícil.”

En aquests casos, una millora en la prestació del servei consistiria en establir un mecanisme més eficaç de contacte amb l'usuari que permetés obtenir-ne una confirmació d'assistència a la reunió. Això evitaria desplaçaments i esperes en va per part de l'intèrpret i, per tant, seria una altra manera d'optimitzar els recursos de les borses de consells comarcals.

En d'altres casos, la informació i el coneixement del servei hi és, tot i que el problema és que és una informació parcial, que crea fins i tot desconfiança en un proveïdor de serveis que veu l'intèrpret o mediador com un intrús, gairebé com algú que vol ocupar el seu lloc en la comunicació amb l'usuari:

[INF17, 30:78]

“No lo he pensado, pero creo que... yo, mejoraría la comunicación... es que hay casos que es difícil de trabajar también por parte del trabajador social, porque espera algo que no es tu función. Entonces también cuesta bastante avanzar ahí, a veces piensan que les quieres quitar su trabajo, que estás haciendo algo que es su trabajo, no sé... A veces, yo lo encuentro difícil por parte del trabajador social, que estás hablando con el usuario y se pone impaciente... y notas, de su parte, que no está reconociendo tu trabajo. En esa parte, o sea, en el ámbito del trabajo.”

En aquest sentit, tan important és fer difusió del servei com donar-ne una informació precisa i completa, que eviti casos de desconfiança per desconeixement del paper de l'intèrpret o del mediador. Ja hi ha estudis que demostren que recórrer a intèrprets millora l'eficàcia dels serveis mèdics prestats (vegeu, per exemple, García-Beyaert i Serrano Pons, 2009), però en canvi encara hi ha proveïdors que veuen a intèrprets i a mediadors com a un entrebanc en la seva dinàmica de treball. Per això caldria fer-los arribar aquests estudis i

treballar també en el camp de la formació de proveïdors, ensenyant-los a comunicar-se efectivament a través d'un intèrpret.

4) La necessitat d'una definició del perfil

Tot i així, per millorar la informació sobre els serveis d'ISP i mediació cal, prèviament, una definició més clara i precisa del rol de l'intèrpret i del mediador i de les tasques i funcions que hauria d'assumir. Per a alguns informants això és molt necessari: saber què són i què implica ser el que són. Tot i que en l'apartat 4.8 ja hem esmentat aquesta qüestió, voldríem reprendre-la perquè és un aspecte clarament relacionat amb la resta de propostes esmentades en aquest apartat, perquè sense una definició clara al nivell del professional, és molt difícil fer difusió de les tasques d'aquest professional, distribuir la feina en funció d'aquestes tasques o crear exàmens d'acreditació que les contemplin totes. La informant 15 també hi insisteix:

[INF15, 43:68]

"I que es tragués una mica ja aquest tema de que són com... que es definís una mica exactament què som, que es regulés una mica. Perquè jo moltes vegades em sento que no saps què estàs fent, tampoc. Val? I sembla una tonteria, però no ho és, no ho és gens."

En canvi, per a la informant 2, definir millor les seves tasques implica una major coordinació amb l'equip on treballa i una major especialització en tasques concretes, deixar de fer "una mica de tot":

[INF2, 33:130]

"Primero por definir mejor el trabajo de cada uno. Suena muy... parece que sea una persona súper cuadrada, pero pienso que se trabajaría mucho mejor, porque es que nunca se ha preguntado: «bueno, y a ti, ¿qué es lo que te gusta más hacer, de tu trabajo?» y claro, algunos claramente son mediaciones de mesa, otros de dinamización de vecinos, otros como... proyectos con chinos. Y, sinceramente, me gustaría enfocar todo mi trabajo en esto. Pero con esto... tiene que ser algo oficial, no trabajar así a escondidas."

5) Més anàlisi de casos i suport emocional

La reflexió sobre l'impacte emocional que la feina implica ha fet que, en les entrevistes, alguns informants s'adonin que disposar de més suport emocional els seria de gran ajuda. Per a molts informants, n'hi hauria prou amb sessions de seguiment i d'anàlisi de casos, on poder exposar l'actuació feta i on rebre *feedback* tant de caps o coordinadors, com d'altres companys.

La informant 4 compara la manca d'anàlisi de casos en la feina actual amb altres feines, en què sí que n'havia fet, i comenta que és una pràctica que ella demana a l'entitat actual:

[INF4, 36:73]

“Esta es una de las cosa que yo estoy reclamando. De, por ejemplo, algún día hacer análisis de casos. Pero también teniendo en cuenta que aquí en [nom institució] somos un grupito pequeño, no hemos tenido oportunidad de hacerlo. Pero en los trabajos anteriores sí. Siempre hemos tenido mensualmente, hacíamos análisis de casos, y siempre hemos tenido un soporte psicológico exterior.”

Tal com hem vist, moltes mediadores i intèrprets ja fan anàlisi de casos de manera més *ad hoc*, consultant a professionals de referència i demanant consells. Aquesta necessitat de compartir experiències i de rebre assessorament sobre la feina feta està relacionada amb la manca d'una definició clara del perfil, tot i que també mostra els dubtes i angoixes que poden provocar les professions assistencials. Als extractes següents, la informant 3 manifesta aquesta necessitat de *feedback* que ella compensa com pot:

[INF3, 35:16]

“Per exemple jo contacto a vegades amb la Begoña, i li explico coses, i li demano ajuda, o li demano consell, saps? Amb gent que s'hi ha trobat, o gent que sé que hi treballa i que em pot ajudar. Si no, el dia a dia... te'n vas sortint com pots. Però clar, a vegades et surten uns conflictes que tu –et demanen, les escoles, tothom sembla que... no? Clar, costa molt trobar una solució. Es refien molt de tu, com que tu sabràs com gestionar el conflicte, però clar, també

costa molt. Potser... bueno, no ho sé... potser més de mediació... més trobades, amb altres mediadores i mediadors de tot arreu.”

Les informants 5 i 15 també consulten a la sinòloga Begoña Ruiz de Infante, mediatra de l'equip de l'Ajuntament de Badalona i membre del grup MIRAS de la Universitat Autònoma de Barcelona. Gràcies a la seva experiència en el treball amb el col·lectiu xinès i a la seva participació en cursos de formació i xerrades, s'ha convertit en una professional de referència en aquest àmbit. La informant 5 també ho explica així:

[INF5, 37:124]

“Molt bé. S'agraeix... no, a més, parlar amb la Begoña és un gust perquè en sap un *montón*, no? Sempre aprens... no? I compartir experiències, i veure que a una altra mediatra també *l'agobia* que la truquin per telèfon a tota hora, i dius «mira, no sóc la única», no? Compartir experiències està bé. Per això m'agrada molt treballar en equip amb [nom companya] perquè almenys tens aquell espai per parlar, i que algú t'entengui, també... La sensació de parlar xinès, i que no et valorin, i de tenir ganes de fer coses... està bé poder-ho compartir.”

L'existència d'una professional de referència com Begoña Ruiz de Infante, coneguda per mediatres que treballen en ciutats diferents i consultada en cas de dubte, fa pensar que en un possible procés de formalització de sessions d'anàlisi de casos seria important tenir en compte la importància de la presència de professionals amb més experiència en l'àmbit, capaços d'aconsellar des de la maduresa professional.

6) Necessitat de més intèrprets i mediadors

D'entre altres propostes de millora, cal destacar que set informants creuen que farien falta més intèrprets o mediadors per a la zona on treballen. Per a alguns, això és vist com una necessitat important, ja que els permetria donar un servei més complet:

[INF4, 36:47]

“Si fuera yo, contratar a otra persona más. Porque realmente por volumen de trabajo que hay...”

Ya no digamos, otra cosa es que yo creo que quizás, por el tema de escuela, se requiere una persona dedicada exclusivamente a escuelas. Porque, claro, yo, puedo atender a escuelas, pero dejo de atender los usuarios que vienen aquí. Sí es cierto que desde escuelas ya nosotros captamos a familias con necesidades de venir a hacer algún trámite o lo que sea, aquí, y ya lo podemos atender. Pero no siempre podemos atender 100%...”

Per a d'altres, això significaria ampliar la cartera de serveis oferts:

[INF10, 23:98]

“Hombre, estaría bien... es que no sé, por haber puede haber, si pones más habrá más: más cosas que hacer, no es aquello que dices: «No, es que yo ya lo hago todo», no. Yo lo hago y podríamos estar más horas haciendo.”

També podria ser una manera de donar continuïtat als serveis oferts en una entitat determinada:

[INF1, 22:34]

“I: Y ¿crees que hacen falta más mediadores en las zonas en las que tú trabajas? ¿Podéis dar respuesta a todas las necesidades?”

INF1: Yo creo que sí, porque en el ambulatorio de [nom zona] es donde más chinos hay, pero en toda [nom ciutat] hay otros ambulatorios que no tienen y, por ejemplo, el de [nom zona], del ayuntamiento, tienes a los médicos especialistas que están allí, entonces... yo creo que allí hacen falta también. Luego en [nom hospital] me parece que hay una mediadora, pero sólo va dos mañanas o dos tardes. Entonces allí, porque también hay muchos partos, todos los de [nom ciutat] van a [nom hospital], y allí no hay mucha atención, o sea... pero bueno...”

En tots tres casos, la incorporació de més intèrprets o mediadors acabaria compensant la feina feta pels mateixos informants, que no poden arribar a tot arreu i, per tant, a vegades es troben que els serveis prestats es queden a “mig camí”, sobretot en cas d’haver de fer derivacions a d’altres entitats. Això també podria reduir l’estrès que provoca un excés de demanda i, per tant, evitaria també l’esgotament professional dels informants.

Resumint, les propostes de millora són diverses, però totes apunten cap a una optimització dels serveis ja existents, una idea que també es fa palesa en l'estudi de MIRAS (2011: 90). En aquest sentit, cal subratllar que la majoria d'informants no posen l'èmfasi en la creació de noves estructures, sinó que reconeixen l'existència d'uns recursos i remarquen la necessitat d'aprofitar-los millor.

Amb tot, malgrat la precarietat de la feina, malgrat les dificultats i problemes que es presenten en el dia a dia, i malgrat les crítiques i propostes de millora, la satisfacció vers la feina es fa clarament patent en les entrevistes. Catorze informants admeten que la feina els agrada i, d'aquests, n'hi ha tres que específicament se senten satisfetes amb l'organització de la feina per part de les entitats on treballen. Per tant, cal assenyalar que ja hi ha alguns models que funcionen, si més no des del punt de vista de les informants:

[INF17, 30:26]

“Por ahora tienen una organización bastante buena, porque tienen un protocolo bastante ya... establecido. Mmm... la organización la encuentro bastante bien, porque tenemos todo organizado: tenemos la demanda en la oficina –si hacen la demanda a la oficina, entonces nos avisan y vuelven a confirmarlo con el centro, y cuando voy a la entrevista simplemente utilizamos un papel de registro.”

[INF20, 34:71]

“L'organització de la nostra oficina ja està molt bé, tots hi estem molt contents. L'horari de feina jo també trobo que està molt bé. En realitat, no canviaria res, perquè a [ciutat] tenen molta experiència en la tasca de gestió de la immigració, van començar fa molt de temps. No és com a altres llocs, que no ho tenen tan sistematitzat.”

[INF19, 32:60]

“Però jo els hi dic que a mi la feina m'agrada, és que m'aixeco i sempre tinc ganes d'anar a treballar! És que siestic a casa no sé ni què fer, m'avorreixo tant! Que dic... ui, a veure què ha passat avui! [rient]”

[INF19, 32:94]

“Què milloraria? Doncs hi ha molta gent que diuen que volen més estabilitat, d'horaris i... *bueno*, pagar, sí que paguen molt bé, puntualment et paguen, i llavors jo crec que és una empresa molt preparada i molt potent. En aquest sentit, que puguis cobrar cada mes en el seu dia, perquè el lloguer del pis, necessites pagar-lo igual, la llum, el gas... tot ho pagues igual, i llavors clar, si has fet la feina i et paguen cada mes al principi, és que veig que és molt raonable... I de millorar... serien les hores dels judicis, perquè sempre entres, però no saps mai quan surts, i llavors s'allarguen molt les esperes i tot...”

Totes tres informants mostren una opinió molt positiva vers l'organització per part de les seves entitats i fins i tot la informant 20 expressa que ella “no canviaria res”. La informant 19 només es queixa dels horaris dels judicis, tot i que aquesta és una qüestió que fins a cert punt escapa de les competències de l'empresa on treballa.

Les informants 3 i 15 expliquen que els agrada la vessant social de la feina i la informant 3 hi afegeix que li agrada perquè li permet treballar amb el xinès i estar en contacte amb els xinesos de la ciutat on viu:

[INF3, 35:103]

“Per això... Bueno, primer, perquè puc parlar en xinès i perquè estic, finalment, *bueno*, finalment no, però sí que pensava sempre que em podria dedicar a l'àmbit aquest més social, més humanitari, o relacionat amb el xinès; i ho puc fer. I hi ha aquesta recompensa perquè sí, perquè realment ajudes a la gent, i perquè després d'una entrevista estic molt... després moltes entrevistes i després de moltes xerrades amb tutors –hagin anat bé o malament–, moltes mares així em diuen: «Va, anem a fer un cafè, juntes». I anem a fer el cafè... vull dir que no és només allò de l'entrevista i adéu, sinó que fas el cafè i parles una mica. «Vine, que t'ensenyaré la botiga». Llavors t'ensenyen la botiga, perquè moltes tenen botigues de *Todo a 100*, i els basars, i te l'ensenyen, i llavors xerrem una estona, i et regalen alguna cosa, les altres... no ho sé, et porten algun regal pel teu fill. Els xinesos són així, saps? No ho sé. L'altre dia vam anar a un súper, em van parlar d'una fruita, com cireres d'arboç i en vam anar a buscar al súper xinès: «Doncs, va, que t'ho compro!» I m'ho va comprar i encara em va regalar una altra cosa i *bueno*, que hi ha aquesta part, que no només és la feina, i és lo maco i que també m'agrada, perquè també vaig jo en bicicleta, llavors també me'ls trobo pel carrer, i xerres una

miqueta...”

El tracte amb la gent també és un dels aspectes que més agrada a la informant 1, tot i que també valora molt totes les experiències que viu i l’aprenentatge constant que suposa aquest tipus de feina:

[INF1, 22:26]

“Sí, sí, estoy muy contenta. Con todo: con el tipo de trabajo que hago, me gusta mucho, luego la gente que conoces y los conocimientos que aprendes en el trabajo, ¡un montón! Y las experiencias, mucho. He visto un parto, por primera vez, y luego también otras experiencias como muerte y funeral... pues es todo.”

En aquest sentit, la informant 16 també explica que troba que és una feina enriquidora i que mai no hauria imaginat que li agradés tant (INF16, 29:11). A la informant 13, al seu torn, li agrada el fet d’ajudar en la comunicació, de fer possible la comunicació entre dues persones de dues cultures i llengües diferents:

[INF13, 26:63]

“O sigui, jo crec que... és una facilitació, però és també entendre dues cultures diferents. Mentre que fas la traducció també és aquesta idea de facilitar, d’entendre això, de trencar la cultura, diguem. No sé, jo mateixa, quan faig traduccions, *disfruto*, saps? De que... la persona es queda contenta, de poder entendre altres coses.”

A l’informant 12 i a la informant 4 els agrada sobretot pel fet de poder treballar en l’àmbit escolar, mentre que la mediatra 6 explica que li agrada perquè és una feina que sempre ha fet, amb la diferència que ara la fa professionalment.

En definitiva, el tracte amb la gent i la vessant més assistencial de la feina són dos dels aspectes més valorats pels informants quan expressen que la feina els agrada, tot i que n’hi ha que simplement expressen que “estan contents” amb la feina. La satisfacció general vers

la feina és una dada que corrobora un dels resultats de l'estudi de MIRAS (Arumí *et al.*, 2011:215) en què un 96% dels informants respon afirmativament a la pregunta de si els agrada la feina. D'entre els arguments que recolzen aquesta afirmació en l'estudi de MIRAS, n'hi ha alguns que també s'han reflectit en la nostra mostra: el desig de sentir-se útil, la possibilitat d'ajudar a persones que ho necessiten, la satisfacció personal, la vocació professional o el contacte directe amb la gent.

Per tant, sembla que puguem afirmar que, en general, la ISP i la mediació intercultural són tasques que omplen els professionals que les duen a terme i són feines que, tot i la manca de reconeixement institucional, sí que són agràides des del punt de vista més humà.

Capítol 5. Anàlisi de les entrevistes a representants d'entitats que presten serveis de TISP i de mediació intercultural

En aquest capítol presentem les dades corresponents a l'anàlisi de les entrevistes realitzades a representants d'entitats que presten serveis de TISP i de mediació intercultural a Catalunya. Malgrat les diferències entre uns i altres, tots comparteixen el tret comú de gestionar o coordinar serveis per al xinès.

El treball de camp que hem realitzat té en compte els representants entrevistats en el període d'abril a desembre de 2010. En total vam realitzar deu entrevistes en profunditat a persones que, en el moment de l'entrevista, coordinaven diferents tipus de serveis de facilitació de la comunicació als serveis públics, ja fos en borses d'intèrprets de consells comarcals, en ajuntaments o en associacions o fundacions. Les diferències en el perfil de les entitats són un reflex de l'heterogeneïtat actual en aquest àmbit d'ocupació.

Igual que en el capítol anterior, començarem descrivint el perfil de la mostra entrevistada a partir de característiques de l'entitat que representen i del tipus de funció que hi fan. En els casos en què en tinguem la informació, indicarem també la formació d'aquests representants i el temps d'experiència en el servei. A continuació ens centrarem ja en els serveis de TISP o mediació intercultural oferts per aquestes entitats i ens fixarem en el seu procés de creació i d'implantació, els canvis que s'hi han produït, la descripció actual del servei, la gestió de la borsa, els àmbits d'actuació, la gestió de la demanda, el tractament de qüestions com la confidencialitat i el suport ofert des de l'entitat a intèrprets i mediadors. Ens fixarem especialment en la descripció que fan els representants del servei que ofereixen, perquè és aquí on fan palès el seu posicionament vers la mediació intercultural o vers la TISP.

5.1. Perfil general dels entrevistats

Entre els perfils dels informants d'aquest corpus de dades cal distingir entre: a) coordinadors

de borses d'intèrprets, b) tècnics de projectes de ciutadania en ajuntaments, c) responsables de projectes de formació i inserció laboral. A la taula següent distribuïm les entitats representades segons aquesta classificació:

Taula 5.1 Perfil general mostra

Perfil informant	Perfil entitat	Entitat
a) coordinador de borsa d'intèrprets	consell comarcal (o entitat comarcal)	Administració comarcal de l'àrea metropolitana
		Consell Comarcal d'Osona
	associació	La Formiga
		ABD (Associació pel Benestar i Desenvolupament) - SAIER ¹⁰⁵
		Punt d'Intercanvi
sindicat	CITE	
b) tècnic de projectes de ciutadania	ajuntament	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
		Ajuntament de Badalona
c) responsable de projectes de formació i d'inserció laboral	hospital	Hospital Universitari de la Vall d'Hebron
	fundació	Fundació privada

Aquesta classificació mostra una realitat bastant generalitzada en el món de la TISP: tot i l'existència d'intèrprets que treballen a temps complet directament amb la institució que els contracta (p. ex., ajuntaments i hospitals), una gran quantitat treballen com a *freelance* o com a col·laboradors de borses d'intèrprets de diferents entitats (Ozolins, 2009). Això fa que el paper d'aquestes entitats intermediàries entre client final (el proveïdor de serveis que sol·licita la interpretació) i intèrprets sigui clau en la pràctica de la TISP, perquè són justament aquestes entitats les que reben la demanda i la gestionen i, per tant, les que estableixen el primer contacte amb el client.

En el primer grup, tal com s'indica a la taula, les entrevistes es van fer als coordinadors de les borses d'intèrprets, és a dir, a les persones que feien precisament la feina

¹⁰⁵ SAIER: Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats

d'intermediàries entre la recepció de la demanda i el contacte amb l'intendent seleccionat per cobrir-la. L'únic cas en què no es parlaria d'interpretació és en l'associació Punt d'Intercanvi, que es dedica a la traducció escrita de materials per als serveis públics, però fins i tot en aquest cas, tal com veurem, la funció de l'associació és també fer d'intermediària entre la demanda i el servei de traducció.

En el segon grup, en què només es van fer dues entrevistes, els informants eren tècnics de projectes de ciutadania d'ajuntaments que compten amb intèrprets o mediadors de xinès a jornada completa o parcial. En aquests dos casos, són persones que no representen tant la figura de l'intermediari entre la demanda concreta d'un proveïdor de serveis i els intèrprets en qüestió, tot i que sí que assumeixen la funció d'intermediaris entre la demanda dels serveis de la ciutat i el servei d'interpretació o mediació que depèn del seu projecte de ciutadania.

Finalment, en l'últim grup, es van fer dues entrevistes a representants d'entitats en què es van realitzar projectes de formació de mediadors interculturals amb un clar objectiu d'inserció laboral. En aquest sentit, en tots dos casos eren projectes en què la formació es basava en una part molt important de pràctiques en hospitals, de manera que els mediadors que s'estaven formant assumien la demanda de mediació intercultural dels hospitals. Continuen sent figures intermediàries, tot i que en aquest cas la seva funció és fer de pont entre la formació i la pràctica, és a dir, facilitar la inserció laboral dels estudiants.

Pel que fa a la formació dels informants d'aquesta mostra, trobem diferents perfils: tres llicenciats en psicologia, dels quals dos han fet estudis de doctorat (A. Qureshi¹⁰⁶ en *multicultural counseling* als Estats Units d'Amèrica i A. del Pino en pedagogia); una graduada en integració social, un llicenciat en professorat d'EGB, una llicenciada en turisme postgraduada en gestió d'espais lúdics, i una llicenciada en filologia àrab amb dos postgraus (treball social i metodologies d'inserció).¹⁰⁷ L'única informant amb un perfil més relacionat amb les llengües és la informant 30, que tot i això no treballa en serveis de TISP, sinó en la formació en mediació intercultural. De la resta, cal destacar la prominència d'estudis de la

¹⁰⁶ Citem les dades personals dels informants i de les entitats a les quals representen només en els casos en què n'hem obtingut el permís explícit. En la resta de casos, en preservarem l'anonimat.

¹⁰⁷ La informació pel que fa al perfil formatiu dels entrevistats només apareix en sis entrevistes, una de les quals es va fer a dues coordinadores.

branca de ciències socials. Amb tot, també val la pena subratllar que cap dels informants té estudis relacionats amb la T/I.

Pel que fa al temps d'experiència en els serveis, la mostra també és heterogènia: d'entre els més veterans, G. de Miguel feia sis anys que col·laborava amb la Formiga en el moment de l'entrevista i, en canvi, R. Miguel s'havia incorporat feia tan sols uns mesos en el càrrec relacionat amb els projectes de ciutadania.

Si ens fixem en la informació institucional¹⁰⁸ que havíem obtingut d'aquestes entitats abans de fer les entrevistes, les entitats del primer grup treballen eminentment amb intèrprets, a excepció del cas de Punt d'Intercanvi que ja hem esmentat. En el segon grup, no havíem obtingut informació concreta sobre aquests serveis, ja que són serveis que formen part del projecte més ampli de "ciutadania i immigració" de cadascun d'aquests municipis. Finalment, en el tercer grup, en la informació de totes dues entitats es parla de la formació de mediadors interculturals i de la seva inserció al mercat de treball. Per tant, igual que en el capítol anterior, ens trobem davant de perfils heterogenis, no tan sols pel que fa al tipus de contractació que ofereixen a intèrprets i mediadors (col·laboració en borses, jornada completa o parcial, o contracte de pràctiques), sinó també pel que fa al tipus de perfil que ofereixen institucionalment i fins i tot, també, pel que fa al perfil individual dels informants.

5.2. Creació del servei

En preguntar als informants per la data de creació dels serveis de TISP o de mediació intercultural de les seves entitats, observem que la gran majoria es van crear durant el primer lustre del segle XXI. En aquest sentit, la creació d'aquests serveis coincideix amb l'època en què es va intensificar l'arribada d'immigrants a Catalunya, amb un punt àlgid al 2001, any en què el creixement interanual de població estrangera va ser del 48,5%.¹⁰⁹ El gràfic de la pàgina següent (figura 5.1), mostra el creixement interanual de la població estrangera a Catalunya en el període 1998-2009 i s'hi observa aquest punt àlgid al voltant de

¹⁰⁸ Informació extreta de les pàgines web d'aquestes entitats o de tríptics i díptics on s'informa d'aquests serveis.

¹⁰⁹ Dades extretes del butlletí "La immigració en xifres" núm. 6 de la Secretaria per a la Immigració, basades en el padró continu explotat per l'IDESCAT. URL: <http://www.gencat.cat/dasc/publica/butlletilMMI/xifres6/evolucio-de-la-poblacio-estrangera-a-catalunya.htm> [Última consulta: 27 de febrer de 2012]

l'any 2001.

La creació dels serveis de TISP i mediació intercultural esdevé una clara resposta a aquestes realitats, que en alguns casos va ser més immediata (p. ex., Punt d'Intercanvi creat al 1999; CITE creat al 2001) i que en d'altres va ser fruit d'un procés de gestació (p. ex., La Formiga, on el servei de traducció i interpretació es va crear entre els anys 2004 i 2006). Tanmateix, l'entitat pionera en la creació d'un servei per facilitar la comunicació amb la població immigrada va ser el SAIER (Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats), que des de l'any de la seva creació, al 1989, va constar d'un servei d'interpretació i de traducció gestionat per ACSAR (Associació Catalana de Solidaritat i d'Ajuda als Refugiats). ACSAR va assumir aquesta tasca fins al 2010, moment en què va treure-la a concurs i es va adjudicar a ABD (Associació pel Benestar i Desenvolupament).¹¹⁰

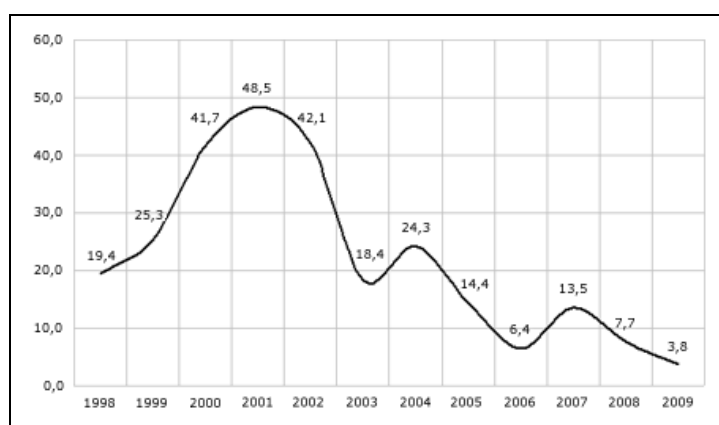


Fig. 5.1 Creixement interanual de la població estrangera a Catalunya, 1998-2009.

Font: IDESCAT, padró continu a 1 de gener de cada any.

Per tant, en el moment de realitzar l'entrevista, ABD feia poc que havia assumit la gestió del servei de traducció i d'interpretació que es continua prestant a les entitats col·laboradores del SAIER. A. del Pino descriu ABD i l'interès d'aquesta entitat pels serveis de TISP a l'extracte següent:

¹¹⁰ Informació extreta de la memòria de l'opuscle *SAIER, 20 anys. Servei d'atenció a immigrants, estrangers i refugiats. 1989-2009*; editat per l'Ajuntament de Barcelona.

[INF22, 2:5]

“ABD és una entitat que fa vint anys que és una entitat constituïda, però en funcionament en porta trenta. És una entitat que treballa per la integració i la normalització de les persones amb situació d'exclusió social i, dintre del ventall de persones que es consideren amb risc d'exclusió social, últimament s'hi consideren també les persones en situació immigrant irregular, que poden tenir moltes dificultats i que, per tant, necessiten també, algun tipus de recolzament, tant de tipus social com psicològic, econòmic, legal, etc. Per això també hi ha l'interès d'ABD de treballar en aquest sector i sobretot al SAIER, que el SAIER a més a més és un servei que recull molt bé totes aquestes necessitats.”

Segons aquesta paraules, cal situar les tasques d'ABD en el treball per a la integració de les persones amb situació d'exclusió social i, per tant, l'interès per col·laborar amb el SAIER rau en el fet que immigrants, estrangers i refugiats responen a aquest perfil. Aquesta justificació de la col·laboració entre ABD i el SAIER sembla deixar entreveure un posicionament respecte la concepció dels serveis de TISP com a via d'apoderament d'aquestes persones amb risc d'exclusió social.

A banda del cas pioner d'ACSAR, en la mostra ja no és fins al 1999 que detectem la fundació d'una altra associació que treballa en l'àmbit de la TISP: Punt d'Intercanvi, que neix amb l'objectiu d'oferir un tipus de traduccions escrites que s'adaptessin a les necessitats de la població immigrada. M. Torres ho explica així:

[INF28, 8:1]

“L'associació es va fundar l'any 1999, i com? Doncs, a partir de la voluntat d'unes quantes persones, en aquell moment no gaires, que volíem fer una cosa diferent: ens volíem adreçar a la població nouvinguda, però d'una manera que fins aleshores no s'havia tractat, és a dir, tenint en compte les seves necessitats, tenint en compte tot el bagatge cultural que porten quan arriben aquí i tenint en compte, sobretot, que si volem que s'integrin i que entrin dintre del que són tots els circuits d'acollida, els hi hem de facilitar de poder fer-ho en la seva llengua. És a dir, fer-ho amb català, sí; però sempre des del respecte a la pròpia identitat i a la pròpia llengua. Quan tu els hi ofereixes uns materials que estan elaborats pensant en ells i que estan en xinès, per exemple, són molt més receptius, després, a aprendre el català.”

Tal com M. Torres comenta, es tracta d'una iniciativa d'apropament per tal de facilitar la posterior adaptació als circuits d'acollida per part de les persones immigrades. Per tant, tot i que els materials traduïts són eines que faciliten la comunicació als serveis públics entre proveïdors i usuaris, en un principi no són concebuts únicament amb aquesta finalitat, sinó que també pretenen esdevenir una motivació per a les persones immigrades per a l'aprenentatge de català i per a la integració.

Dos anys més tard, es van instaurar serveis de traducció i d'interpretació a CITE (Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers) de Comissions Obreres, que en el moment de l'entrevista i fins a finals del 2011 va tenir un conveni amb el Departament d'Ensenyament per oferir serveis d'interpretació presencial a escoles i instituts.

A partir del 2001 hi va haver el període més intens en la creació de serveis de TISP i mediació intercultural, tal com s'observa a l'eix cronològic següent (figura 5.2).

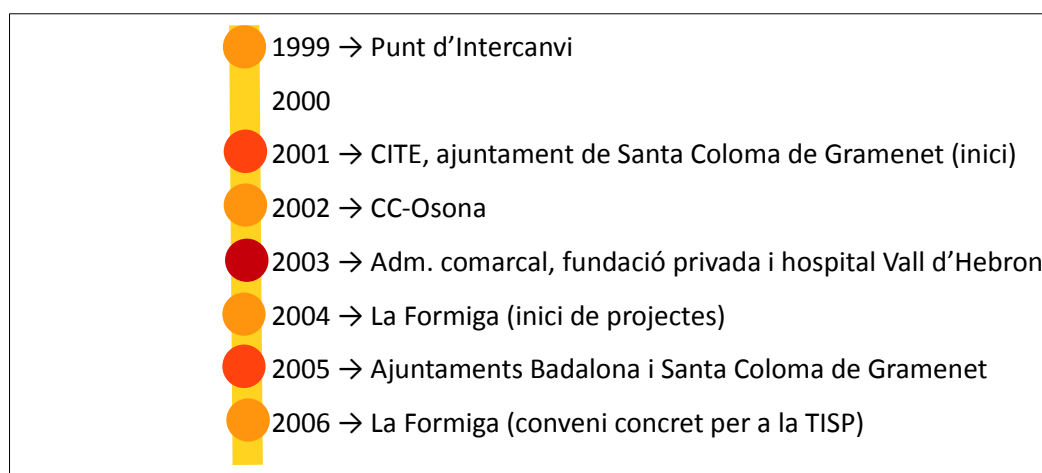


Fig. 5.2 Evolució en la creació de serveis de TISP i de mediació intercultural en la mostra

L'any 2002 es va crear la borsa d'intèrprets del Consell Comarcal d'Osona. M. Rosés explica que es tracta d'un servei creat a partir d'un estudi diagnòstic sobre la situació de la immigració i que la consciència de la necessitat d'un servei per facilitar la comunicació als serveis públics amb la població immigrada va venir de la mà de professionals de l'àmbit sanitari (INF27, 7:2). Aquest estudi prospectiu els va permetre, a més a més, prendre una

decisió sobre l'orientació del servei cap a la TISP i no cap a la mediació intercultural:

[INF27, 7:3]

“A partir d'aquí, bé, les experiències prèvies eren els anomenats mediadors culturals, que era gent que parlaven la... que eren nadius també, que potser havien fet algun curs d'hores sobre mediació i que a partir de llavors esdevenien mediadors interculturals. El problema que vam detectar fruit d'aquest treball d'aquest grup va ser doble: u, que... fruit del nostre estudi es veia que Osona anava cap a una interculturalitat, cap a la diversificació de procedències i, per tant, no era viable tenir mediadors a jornada completa tal com es tenien llavors, de totes les llengües... era impossible i, per tant, requeria una fórmula més flexible i adaptable als temps; i el segon tema era que es veia que aquests mediadors, ubicats en una plantilla de la administració pública, acabaven fent tasques que no els tocaven. Per tant, acabaven mediant sense un professional al costat, i per tant, acabaven esdevenint educadors socials, assistents socials, i que això no era bo: no era produent ni bo. Per tant, vam agafar aquesta demanda d'aquest grup de treball i vam desenvolupar el servei de traducció i interpretació per als serveis públics.”

Un any més tard, al 2003, va néixer una altra borsa d'intèrprets en una altra Administració comarcal, aquest cop a l'àrea metropolitana. El servei de TISP hi va començar amb una oferta “pilot” només en alguns municipis de la comarca, tot i que finalment es va estendre a la resta de municipis:

[INF23, 3:1]

“Bueno, el 2003 es va fer aquí el Pla de ciutadania i immigració i, llavors, una de les primeres coses o dels primers projectes que van sorgir, també per l'experiència que jo tenia en altres llocs, va ser el tema del servei de traducció. A banda d'això ja hi havia un projecte dins del Departament d'Educació de la Generalitat per oferir els serveis de traducció. Llavors vem aprofitar aquesta conjuntura per començar a buscar persones que tinguessin el perfil o que poguessin fer aquestes funcions. Vem començar... bueno, no era educació a tota la comarca, però era anar provant, no?, van anar arribant demandes, sense fer tampoc gaire difusió, i així vem veure que sí que hi havia certa necessitat. Al 2003 no hi havia, encara, molta immigració,

potser, però bueno, ja hi havia un percentatge important, perquè estava venint molta gent, i per tant, per fer matrícules o coses d'aquestes sí que semblava que es necessitava. Llavors a partir de 2004, el que vem fer va ser obrir-ho a sis municipis, però ja a tots els àmbits: tant de salut, de serveis socials, des de medi ambient, també ho podien demanar, però sí que vàiem que sí que aquests primers que et comentava sí que eren els que més demandes feien. Llavors, l'any següent, ja ho vem obrir a tota la comarca, als vint-i-tres municipis de la comarca. I des de llavors hem vist que és un servei que funciona bastant bé, vem fer difusió, vem anar a tots els ajuntaments, vem parlar amb els tècnics de tots els ajuntaments, els vem explicar el servei, i vem veure com podríem fer el circuit per tal que a nosaltres també ens arribessin les demandes d'una forma, bueno, ordenada.”

A diferència de l'experiència anterior, en aquesta administració comarcal no hi va haver un estudi diagnòstic de la situació de la immigració, però sí que hi va haver una fase de pla pilot del projecte en què es va avaluar la necessitat del servei de TISP i la viabilitat del seu funcionament. Tal com explica la informant 23, l'arribada de demandes sense haver fet gaire difusió del servei va confirmar la necessitat real de la TISP. Aquesta mateixa informant parla del *Pla de Ciutadania i Immigració*, tot i que en realitat en aquella època el que hi havia era el *Pla interdepartamental d'immigració 2001-2004*, un primer pla estratègic amb mesures per a la gestió de la immigració. No obstant això, sí que és cert que era el període de gestació del primer *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008*, que va servir per consolidar les iniciatives adoptades durant el període anterior.

Al 2003 també es va iniciar la col·laboració entre la fundació privada i l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron en la formació de mediadors interculturals per a l'àmbit de la salut. La iniciativa va néixer de la fundació, arran d'un taller ocupacional que pretenia formar a dones en mediació intercultural per tal que poguessin tenir noves sortides en la inserció laboral. La informant 30 ho explica així:

[INF30, 10:2]

“Els tallers ocupacionals són uns projectes del Departament de Treball que consisteixen a formar, a capacitar, en el nostre cas, a dones, com a mediadores interculturals per l'àmbit

sanitari. Llavors, va ser una iniciativa que va començar, com et deia, amb la Vall d'Hebron, que hi ha hagut diferents edicions i que el que ens ha permès és això: formar dones amb aquest perfil competencial i també adquirir experiència en el que seria la mediació en l'àmbit sociosanitari. Llavors, no recordo exactament si han sigut tres o quatre edicions, s'han format a grups de vuit dones, en una edició eren setze, perquè vam fer dues línies de formació, i des d'aquests dos projectes va ser quan es va començar l'experiència amb tots els temes de mediació. A partir d'aquí, s'hi van anar sumant altres iniciatives, altres projectes, que fins al dia d'avui han permès que la fundació [nom] tingui una àrea d'acció comunitària en Interculturalitat. Però els inicis van ser aquests: el projecte de mediació en el barri de la Mina, i el projecte del taller ocupacional, que era un projecte de formació i capacitat de dones en el perfil de mediadores per l'àmbit sanitari.”

Tal com s'observa en aquest extracte, el projecte de la fundació neix amb dos objectius molt clars: la formació i la inserció de dones en l'àmbit de treball de la mediació intercultural. En aquest sentit, es podria afirmar que aquests objectius pesen més que la cobertura d'una demanda de serveis facilitadors de la comunicació que els pogués arribar des de l'àmbit sanitari. Per a la Vall d'Hebron, va ser arran de la proposta de la fundació que es va prendre consciència de la mediació intercultural:

[INF21, 1:8]

“Bueno empezamos... empezamos en 2003, pero eso era con [nom] y ellos, bueno, ellas, hablaron con mi jefe, porque tenían la idea, estaban montando unos talleres de formación ocupacional en este ámbito y tenían la idea de hacer la prácticas instrumentales aquí. Y mi jefe dijo: «¡Como no! Haced todas las prácticas aquí», en el Vall d'Hebron, y así empezó nuestra colaboración con ellos -ellas. Y yo era nuevo aquí y mi jefe me dijo: «Adil, ¿quieres coordinar, o sea, desde este lado, coordinar la formación?», y yo dije: «Pues sí», pero no tenía ni idea de lo que era la mediación. Pero empezamos allí, en 2003.”

La franquesa d'A. Qureshi en afirmar que “no tenia ni idea” de què era la mediació intercultural és un reflex de la realitat de fa gairebé deu anys, quan a Catalunya era una pràctica relativament desconeguda, malgrat que ja feia alguns anys que la figura del

mediador intercultural era present en algunes institucions catalanes (Llevot Calvet, 2002; Agustí-Panareda, 2003).

Un parell d'anys més tard, dos ajuntaments van iniciar les seves pròpies respostes als problemes de comunicació als serveis públics dels seus municipis. A l'ajuntament de Badalona, segons R. Miguel, el servei es va crear des de la regidoria de drets civils i va iniciar-se amb xinès i àrab. La creació d'aquest servei ofert des de l'ajuntament va servir per centralitzar tasques que fins aleshores assumien intèrprets de diferents entitats (INF29, 9:6). En aquest sentit, tot i que ja hi havia certa experiència en el treball amb intèrprets gràcies a la col·laboració amb entitats, el que es va fer al 2005 va ser crear aquesta figura dins de l'ajuntament.

En el cas de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, l'experiència en qüestions relacionades amb la gestió de la immigració va començar al 1993, amb el projecte europeu Urban, que va donar pas al Pla de la convivència intercultural que va finalitzar el 2001. Entre 2001 i 2005 es va gestar el Servei d'Informació i d'Atenció a Persones Estrangeres (SIAPE), que al 2005 va acabar de definir-se tal com es coneix a dia d'avui:

[INF26, 6:1]

“Eh... I llavors, el següent referent, diguem-ne important, en aquest sentit, seria ja l'any 2005 quan, a partir de les primeres experiències... bueno, entre el 2001 i el 2005, es va generar el SIAPE, el servei d'informació i assessorament a persones estrangeres i llavors, aquí, és on va començar a aparèixer un servei dirigit específicament a ciutadans de la comunitat xinesa, perquè en el SIAPE hi ha una traductora-informadora, el que es diria un «agent d'acollida» segons la nova terminologia de la llei, que va començar a treballar en aquest projecte. Llavors tot el tema de treball des del carrer, amb les comunitats, va començar amb la comunitat marroquina, perquè van ser els primers a arribar en una quantitat important, i segon perquè tenien un problema de menors no acompanyats, important, en els carrers del barri del Raval, i llavors es va començar a treballar per aquí. Però, a partir del 2005, hi ha un punt d'inflexió i, diguem-ne, acabem de configurar els serveis que tenen a veure amb la comunitat xinesa i amb la resta de ciutadans que provenen d'altres països, tal i com els coneixem ara, pràcticament.”

Segons l'informant 26, des de l'ajuntament es concep que l'única manera de treballar amb la diversitat cultural de Santa Coloma de Gramenet és des de la proximitat, de manera que es promouen projectes de "corresponsabilitat ciutadana" i de complicitat entre la població autòctona i la població immigrada:

[INF26, 6:3]

"Llavors, a això, hi hem d'afegir la complexitat que genera la presència de la diversitat cultural i això, d'alguna manera... Aquest ajuntament el que es planteja és que: l'única manera de treballar aquesta situació de complexitat és des de la proximitat. Per tant, anem a generar projectes que es basin en la corresponsabilitat ciutadana, perquè sense aquesta complicitat no podem assolir un marc de convivència realment pacífica i que permeti que aquesta ciutat prosperi. Llavors, en aquest context, nosaltres el que fem és: generem, per una banda, l'equip de mediació que hi ha al territori, que en el seu nom incorpora que no només fan mediació – segurament si has parlat amb la [nom] i amb la [nom]... no només fan mediació, és a dir, la mediació és una part de la seva feina, eh... però, sobretot, fan molta prospecció d'espai públic, molt contacte amb els ciutadans, molta *búsqueda* de referents... contínuament."

A banda del servei de mediació intercultural, on treballen dues persones específicament per als xinesos, la proximitat amb el col·lectiu xinès es concreta en dos serveis més: al SIAPE, on treballa una agent d'acollida d'origen xinès, i en una de les biblioteques del municipi (INF26, 6:7).

Finalment, G. de Miguel ens explica el procés de creació del servei d'interpretació de la Formiga, que va començar com un servei d'orientació en llengua xinesa l'any 2004 i en què la branca de la interpretació es va consolidar al 2006 a partir d'un conveni amb el Departament d'Ensenyament. L'aprovació del projecte que havia presentat la Formiga al Departament d'Ensenyament va suposar un "salt" per a l'entitat (INF25, 5:4), perquè li va permetre fer difusió del servei de TISP i començar a donar resposta de manera més sistemàtica a les demandes que es rebien de centres educatius.

Aquest és l'únic projecte que neix específicament per a la comunitat xinesa, mentre que la resta inclouen el xinès com a una llengua més en el ventall de llengües ofertes pel

servei de TISP o de mediació intercultural. D'altra banda, cal assenyalar que igual que en el cas de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, l'embrió dels futurs serveis d'interpretació o de mediació intercultural va ser un servei d'informació i d'orientació a persones xineses, la qual cosa reforça la idea que aquest tipus de serveis poden facilitar l'apropament al col·lectiu xinès: d'una banda, assumeixen la funció d'informar, però de l'altra, també serveixen per detectar les necessitats del col·lectiu.

També val la pena subratllar que malgrat que la majoria de serveis es van crear en el mateix període de temps –just en la fase anterior del Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008–, les motivacions per a la seva creació i implantació són força diverses. Respecte això, malgrat que sovint s'associa la creació de serveis de TISP o de mediació intercultural a l'emergència d'unes noves necessitats de comunicació als serveis públics, les dades obtingudes ens mostren que no sempre és aquesta la motivació principal. La taula 5.2 resumeix aquesta qüestió a partir de la informació que hem presentat en els extractes.

Taula 5.2. Motivació per a la creació del servei

Entitat	Servei	A qui s'adreça?	Per què?
Consells comarcals, la Formiga	TISP	A proveïdors de serveis	Per facilitar la comunicació als serveis públics
Punt d'Intercanvi	Traducció	A usuaris	Per facilitar la integració de persones nouvingudes a partir de: 1) més informació i 2) sensibilització i apropament
ABD	TISP	A usuaris	Perquè es considera una via d'apoderament per a persones en situació de risc d'exclusió social
fundació privada	mediació intercultural	A futures mediadores interculturals	Per formar dones que puguin tenir una nova opció per a la inserció laboral
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	mediació intercultural + servei d'informació-traducció	A la població immigrada i autòctona (bilateral)	Per promoure la "corresponsabilitat ciutadana" i una millor convivència

Si ens fixem en la persona a qui s'adreça la creació del servei (ja sigui de TISP o de

mediació intercultural), no tan sols trobem les dicotomies tradicionals entre usuaris i proveïdors de serveis o població immigrada i població autòctona, sinó que també hem detectat la creació de serveis de mediació intercultural per als futurs professionals que s'hi dedicaran (p. ex., fundació privada), és a dir, la creació de serveis per generar un jaciment d'ocupació.¹¹¹

Pel que fa a l'evolució dels serveis, en alguns casos han canviat i s'han adaptat a noves realitats o situacions. Cal esmentar, però, dos canvis diametralment oposats: d'una banda, l'ampliació de la cartera de serveis per adaptar-se a una demanda diversa i, de l'altra, la limitació de serveis imposada per una retallada en els recursos de l'Administració. La Formiga, per exemple, després de l'experiència amb el conveni amb el Departament d'Ensenyament, va ampliar l'oferta de serveis i va començar a oferir, al curs 2007-08, un servei integral que incloïa la interpretació presencial a centres educatius, acompanyaments fora d'aquests centres i traduccions escrites. Gràcies a aquesta nova oferta, la Formiga va poder signar un nou conveni de col·laboració amb el Departament d'Ensenyament¹¹² en el marc dels plans educatius d'entorn. En aquest nou conveni va acabar ampliant encara més els serveis oferts, fins a incloure sessions de formació a professorat sobre el sistema educatiu d'origen, sessions informatives a famílies sobre el sistema educatiu a Catalunya i tallers sobre absentisme (INF25, 5:5). Val la pena subratllar que no tan sols és un servei que cobreix diferents àrees, sinó que a més a més està molt especialitzat en el col·lectiu xinès, la qual cosa és, clarament, un tret diferenciador d'aquesta entitat.

La fundació privada també ha ampliat els seus projectes, tal com explica la informant 30:

¹¹¹ Segons la informació disponible a la pàgina web del Servei d'Ocupació de Catalunya, "el concepte de nous jaciments d'ocupació fa referència al desenvolupament d'activitat en els àmbits de la vida quotidiana, de millora de la qualitat de vida, del lleure i la cultura i dels serveis mediambientals", a més a més, en general són activitats "destinades a satisfer noves necessitats socials, que es configuren en mercats incomplets i que poden ser intenses en ocupació en el marc de projectes de desenvolupament global del territori". URL:

<http://www.oficinadetreball.cat/socweb/export/sites/default/socweb_ca/empreses/prog_desenv_local/NJO/reactio_ocupacio.html> [Última consulta: 24 d'abril de 2012]

¹¹² Aquest conveni va durar fins al desembre de 2011. A partir de 2012, només tenen conveni per al Pla educatiu d'entorn de Santa Coloma de Gramenet i en cas que una escola fora d'aquest municipi requereixi els serveis de TISP, els ha de finançar amb recursos propis. Informació disponible a la web de l'entitat: <http://www.laformiga.org> [Última consulta: 9 de març de 2012].

[INF30, 10:17]

“A partir d'aquí, van néixer altres projectes, altres iniciatives, que ens han permès a part de créixer, en temes de mediació, adquirir experiència, acumular coneixements, pràctiques, etc., també en... per exemple, en aquests moments, estem portant a terme el servei de mediació intercultural en l'àmbit sanitari, per l'Institut Català de la Salut, a dues zones de Catalunya [...] Aquesta és una iniciativa que ens vincula directament amb l'àmbit sanitari. També tenim el projecte de mediació intercultural del Raval, que és un projecte de mediació social i intercultural, que desenvolupem aquí, al Raval, i que ens permet treballar en diferents àmbits: des del laboral, social, veïnal... i també el sanitari, toquem coses de salut comunitària. Vull dir que és un projecte molt ampli i que podem desenvolupar mediació en diferents esferes.”

A diferència de l'exemple de la Formiga, però, la fundació privada no s'especialitza en un col·lectiu, sinó més aviat tot el contrari: diversifica els seus serveis al voltant de la mediació i cobreix àmbits tan diferents com la mediació veïnal –més en la línia de la mediació de conflictes– i la mediació intercultural, on ja no és tant la tasca de mediació de conflictes sinó més d'apropament entre cultures.

A l'extrem oposat hi trobaríem les borses d'intèrprets de consells comarcals, que al 2010 van patir les retallades del Departament d'Ensenyament. Si fins aleshores havien pogut cobrir tres serveis per alumne i curs durant els dos primers anys posteriors a l'arribada a Catalunya de l'alumne, a partir del 2010 només en podien cobrir un, la qual cosa va implicar una reducció significativa de les interpretacions que es podrien cobrir des d'aquestes borses. M. Rosés explica que per compensar aquesta mesura, des del Consell Comarcal d'Osona es van seleccionar dos agents d'acollida que sabien idiomes (àrab i amazic, i anglès i francès) i que gràcies a això, poden cobrir certes demandes amb recursos propis. Tot i així, aquesta decisió també va implicar demanar a alguns usuaris l'ús de llengües franques (anglès i francès) en la comunicació mediada als serveis públics, la qual cosa, en paraules de M. Rosés, “no és el més òptim” (INF27, 7:37).

En el cas de la formació de mediadors interculturals per a l'àmbit sanitari, els canvis han significat la desaparició progressiva del curs de formació creat que, alhora, implica la desaparició progressiva dels mediadors en pràctiques vinculats al curs. Segons A. Qureshi no

és només una qüestió de pressupost, sinó que també és una qüestió de mentalitat: es pensa que ja no cal invertir en mediació perquè mica en mica ja no farà falta a les persones immigrades, malgrat que el personal de l'Hospital no comparteixi aquesta opinió.

[INF21, 1:4]

“El curso ya se acabó y en estos momentos no hay interés [...]. Parece que existe ahora la mentalidad que la inmigración, que ahora ya no... no es un asunto. O sea que... la idea es que ya va disminuyendo y que los inmigrantes que ya están aquí ya van adaptándose suficientemente bien. Existe esta óptica. [...] Y claramente, la experiencia en los Estados Unidos, en Canadá, en el Reino Unido, etc., demuestra que esto no va a parar. Quizás los números van bajando, pero consideramos que no es la cantidad, sino la calidad, lo que es importante. Si hay tres personas que no reciben la atención adecuada, es un problema.”

Cal assenyalar que aquests dos punts de vista crítics pel que fa a les retallades de l'Administració es van recollir en un moment en què la crisi econòmica no havia arribat als extrems dels anys 2011 i 2012 i que, per tant, és possible que la situació en el moment actual hagi tornat a canviar respecte del període de recollida de dades (2010).¹¹³ El que sembla força clar és que l'auge en la creació de serveis de TISP i mediació intercultural als anys 2001-2005 i el declivi en aquesta mateixos serveis, iniciat l'any 2009 amb les retallades en l'àmbit educatiu, mantenen una relació bastant directa amb els fluxos de l'augment interanual de la població estrangera a Catalunya que observàvem a la figura 5.1 en iniciar aquest apartat. Així, mentre que la creació de serveis va ser una resposta directa a la proporció tan alta d'immigrants que va arribar al 2001, la disminució en aquests flux sembla que es tradueixi en les retallades que alguns informants ja començaven a criticar durant el 2010.

5.3. Descripció del servei: perfil professional, tasques i funcions

En la descripció del servei ofert, els informants situen les entitats en un dels dos àmbits de treball (TISP o mediació intercultural) i mostren el seu posicionament. Conèixer el punt de

¹¹³ Per exemple, ja hem esmentat que el Departament d'Ensenyament no ha renovat el conveni amb CITE i La Formiga per a la prestació de serveis de TISP en escoles i instituts.

vista dels responsables dels serveis d'interpretació o de mediació és molt important, perquè són les persones de contacte per als proveïdors que sol·liciten intèrprets o mediadors i, per tant, recau en elles la responsabilitat d'informar sobre el tipus de servei que se sol·licita, per tal d'evitar malentesos a posteriori. Sobre el paper de les entitats, recordem que Ozolins (2009: 127) parla d'educar el mercat i de defensar la pràctica de la TISP i els avantatges d'uns serveis de TISP professionals.

M. Rosés, del Consell Comarcal d'Osona, té clara la necessitat de diferenciar entre TISP i mediació intercultural, sobretot per evitar confondre mediació amb mediació de conflictes, quan en realitat, tal com diu, les dificultats de comunicació no sempre seran sinònim de conflictes.

[INF27, 7:7]

“Nosaltres, des que vam generar aquest servei, per aquest tema que et comentava al principi de la mediació intercultural, de seguida vam tenir molt clar que quan una persona arriba d'un país llunyà i parla una llengua, ell, en un principi, no té un conflicte: ell parla una llengua i la persona que l'atén, una altra llengua. Per tant, li falta un intèrpret, i per anar bé, que sigui nadiu, que entengui els codis culturals associats a aquell llenguatge. Després, posteriorment, potser sí que hi haurà conflicte, o no, i les capacitats i les competències que es requereixen en un moment o en un altre són diferents i, per tant, per això en un moment hem creat el servei de traducció i d'interpretació per als serveis públics, i en un altre moment hem creat el servei de mediació comunitària, que és destinat a barris i habitatges on hi conviuen molta gent amb pocs metres quadrats i, a més, molta gent de diverses procedències, i on fan falta normes per pactar la convivència del dia a dia. Llavors, en aquest servei, hi tenim un mediador comunitari, que és un postgraduat en mediació comunitària i que fa les tasques corresponents a la mediació de conflictes; no només amb gent immigrada, eh? Amb tothom.”

Aquesta informant assumeix, efectivament, la tasca d'educació del mercat (en aquest cas, els proveïdors) per tal d'evitar situacions en què, per exemple, se sol·licita un intèrpret per a un acompanyament, és a dir, per intervenir en tràmits en què no hi ha un professional de referència:

[INF27, 7:50]

“I a vegades hi ha professionals... això té molt a veure amb el fet que els professionals aboquen al traductor competències que potser no tenen. Però clar, ells veuen algú de la mateixa cultura que la del seu usuari i volen que... com si ells, com que són de la mateixa cultura, ho sabessin transmetre millor; però ells no són experts en aquell tema. Això passava molt abans, quan hi havia els mediadors interculturals, per això hi havia els problemes que hi havia. Però ells no són experts. Sí que poden interpretar gestos i determinats codis culturals, però d'aquell tema, qui és expert, és el professional. Mai fem acompanyaments. Mai de la vida. Perquè acompanyar vol dir que ja no és intèrpret, que és acompanyant... i no. Intèrpret, usuari, i professional.”

De fet, aquesta informant adopta aquesta tasca d'educació fins i tot amb els intèrprets de la borsa, deixant-los ben clar què forma part de les seves funcions i què no. En l'exemple següent, parla d'una intèrpret que té tendència a adoptar el paper de mediatadora intercultural:

[INF27, 7:61]

“[P]erquè aquí hi ha una traductora que, com que coneix a tothom... Per exemple, jo la truco i li dic: «Demà a les 10 a la [lloc]», i jo ja no cal que li digui res més, però ella, com que coneix a tothom, ja sap qui és que ha d'anar demà a les 10 a la [lloc], i la truca per recordar-li que hi vagi. Això no és feina nostra, no ho fem mai de la vida! Això és feina de l'escola! Però ella ho fa, amb diners seus, des del seu mòbil. Això costa. El què han de fer i el que no poden fer, costa.”

Evitar que els intèrprets de la borsa assumeixin tasques que no els pertocuen és molt important als ulls de M. Rosés i és, de fet, una de les dificultats inherents en les pràctiques de la interpretació i de la mediació intercultural, dos àmbits amb límits molt difusos, tal com hem anat observant al llarg de la tesi. A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana inclosa en aquesta mostra també es fa pedagogia amb els proveïdors i es deixa clar el paper de l'intèrpret sol·licitat:

[INF23, 3:37]

“I llavors també hi ha entitats que quan fan la sol·licitud ja et posen: «mediador». I llavors, clar, hem de trucar i preguntar, a veure, exactament què vols. Explicar que nosaltres no oferim un servei de mediació, que és un servei de traducció i interpretació, i explicar-ho molt bé. I en casos conflictius, o que hi pugui haver algun conflicte, també avisem, que a veure, que són traductors, que no tenen per què estar preparats per determinades situacions més complicades i que, per tant, necessitem que ens donin aquesta informació abans, perquè nosaltres en algunes ocasions potser sí que tindrem un traductor que podria fer la feina, però en d'altres, tampoc no volem posar el traductor en un compromís, no? Ens havia passat, per exemple, en el cas del xinès, a la policia, que ens havia demanat una intervenció, a domicilis, per veure quanta gent vivien allà i tal. I clar, abans d'enviar el traductor, sempre demanem que ens passin el motiu de l'entrevista, per poder-la traspassar al traductor i que els traductors ens puguin dir si és una cosa que es veuen capaços de fer-la, o no. Sense compromís, no?, també, perquè entenem que és un servei obert i donem prioritat a que el professional ens digui si es veu amb cor de fer una intervenció d'aquest tipus o veu que... pot tenir alguna dificultat. Però bueno, en un principi, un cop explicats els motius, quan els traductors ens han donat el seu OK, en principi es tira endavant... i funciona bé, eh. No hem tingut mai cap traductor que ens digués «Ostres, no m'esperava anar a un lloc i que hi hagués això» o que «Ostres, m'heu enviat a un *marrón*, que no vegis!» Com a mínim no ens ho han transmès.”

En aquest extracte observem una actitud semblant a la de M. Rosés, ja que d'una banda hi ha la idea de l'educació del mercat en aclarir les sol·licituds rebudes amb els proveïdors i, de l'altra, hi ha una actitud de diàleg i de comprensió vers els intèrprets, que permet evitar situacions que altrament podrien tenir conseqüències negatives per als mateixos intèrprets o que, en última instància, podrien perjudicar la imatge del servei prestat.

En el cas d'ABD, la mateixa entitat ofereix serveis de mediació intercultural i serveis de TISP i, en algunes ocasions, són els mateixos professionals que fan les dues tasques, per la qual cosa les coordinadores del servei de T/I emfasitzen la necessitat de delimitar rols:

[INF22, 2:15]

“A: [...] Són dos perfils diferents d’una mateixa cosa... són diferents persones que treballen... Llavors, al principi sí, que ens trobàvem una miqueta amb el fet que com que havien treballat anteriorment –perquè el departament de mediació és més antic, poc més temps, em sembla que porta tres o quatre anys, més o menys. Llavors, sí que venien amb el costum de la mediació. Clar, nosaltres hem sigut sempre molt clares que el que han de fer és interpretació. No han ni d’intentar mediar, ni intentar resoldre la situació. És només interpretació, única i exclusivament.

M: Clar, és que aquí és molt fàcil, també, deixar-ho molt clar en el sentit que algun cop ens ha passat, que l’intèrpret ha intentat mediar o opinar, en aquest sentit hem de ser súper clares, no? «No, aquí no medias, aquí no entrevienes, ojo con tus palabras. O sea que aquí, literal: lo que me dicen, lo que te digo». No pots entrar, tampoc, a tenir cap tipus de relació amb l’usuari, tot i que sigui del teu mateix país; tampoc és bo, ni es permet, de fet és una cosa de carrer, però que això també passa, no?, que tenen simpatia els uns pels altres, perquè són del mateix lloc, tal... i es posen en situació de prejudjar i això sí que... no, aquí no es permet.”

Observem, per tant, un altre exemple de pedagogia vers els intèrprets col·laboradors per tal d’evitar que s’adoptin rols que no pertoquen. De fet, aquesta diversitat d’etiquetes ha fet reflexionar gairebé a tots els coordinadors i responsables de serveis i, per exemple, G. De Miguel, de la Formiga, s’ha plantejat, fins i tot, una nova denominació per a aquests professionals:

[INF25, 5:1]

“La qüestió dels conceptes... perquè val la pena, no?, que de bon principi jo et digui que «mediació» en sentit estricte, jo no sé si en fem, no? «Mediació» en el sentit de resolució de conflictes. Però és veritat no?, que hi ha una línia molt primeta, que fas com intermediacions que no són en aquest sentit... i llavors, nosaltres, l’hem dit «servei de traducció, interpretació i orientació», perquè d’aquesta manera pensàvem que sí que definia una mica més el que fan les persones que hi treballen, però fins i tot, jo crec que hi ha una definició que pot ser interessant que és la següent: donant-hi voltes aquí, a la Formiga, sobre la feina que fan aquestes persones, vam pensar un dia que són «traductors en contextos interculturals», és a dir, que no

són traductors que estan... que tradueixen, de manera asèptica, en un congrés, ficats, [riu] no? Allà en un espai separat, sinó que efectivament, són traductors i intèrprets però que han de tenir molt present la situació del context familiar, social, legal... eh?, etc. Llavors aquesta definició ens semblava bastant oportuna, no? La de «traductors en contextos interculturals». Però sí, seria aquesta la idea, perquè no són mediadors *strictu sensum*, si entenem així la mediació, però algun tipus d'intermediació sí que en fan.”

Igual que en les paraules de M. Rosés, trobem en aquest extracte una crítica a l'ús de mediació i observem una reflexió que porta a G. de Miguel a establir “traducció, interpretació i orientació” com a nom del servei i a la proposta del terme “traductors en contextos interculturals” per referir-se als professionals. Mentre que el nom del servei és bastant representatiu de les tasques que assumeixen els professionals de la comunicació mediada –traduir, interpretar i orientar en qüestions que poden causar malentesos de tipus cultural–, no podem dir el mateix de la proposta per al perfil professional. En primer lloc, la proposta es basa en la figura del traductor quan, en realitat, G. de Miguel s'està referint sobretot a la interpretació. En segon lloc, tot traductor i intèrpret treballa sempre en contextos interculturals, perquè la seva tasca de transvasament de missatges és sempre entre llengües i cultures. El fet que un intèrpret es trobi en una cabina no l'eximeix de la possibilitat de trobar-se davant de dificultats de tipus cultural en la seva tasca d'interpretació.¹¹⁴ Sí que és cert que el context intercultural no és físicament tan proper en la interpretació de conferències, per l'aïllament que suposa la cabina, però tot i això, parlar de “context” també és ambigu, pel fet que es tracta d'una paraula que ha rebut definicions molt diverses i que pot incloure moltes accepcions. Per tant, malgrat ser una proposta que evita parlar de mediació i que, alhora, inclou la idea de la importància de la interculturalitat, no acaba de ser una denominació transparent i precisa de la tasca dels traductors i intèrprets als serveis públics.

En tot aquest debat pel que fa a la denominació, val la pena fixar-nos en l'extracte

¹¹⁴ Un dels exemples a què es recorre en la formació per a la interpretació de conferències són els acudits que sovint els oradors expliquen per trencar el gel. Si tenim en compte que l'humor es pot considerar un tret cultural que freqüentment es basa en jocs de paraules i/o en qüestions històriques o socioculturals, no és d'estranyar que sigui difícil traduir bé un acudit al públic d'una altra cultura.

següent d'A. Qureshi, que també emfasitza la necessitat d'evitar confondre perfils professionals, sobretot en un àmbit com el sanitari, en què a banda d'intèrprets i mediadors han aparegut també els "agents de salut":

[INF21, 1:9]

"Había... antes de 2003, había, por un lado, todo lo que están haciendo en Drassanes, ¿no?, en medicina tropical, pero no es precisamente mediación. Como bien sabes, hay esta controversia entre el "agente de salud" y el "mediador" y hay, desde mi punto de vista, un gran follón, ¿no?, confundiendo papeles que no son... que son distintos."

De fet, és molt interessant la reflexió que A. Qureshi fa sobre la postura adoptada en el programa de formació de mediadors interculturals sanitaris que ell mateix va coordinar:

[INF21, 1:19]

"Eh... bueno, la verdad es que... yo no... no estoy... o sea, utilizamos la palabra «mediación intercultural» más por motivos históricos, porque es la palabra que se utilizaba, pero el significado es tan... efímero, que va siendo problemático. En Suiza hay un ejemplo perfecto, me parece, y es que la misma palabra tiene diferentes significados, ¿no? Depende... está la acepción de intérprete, con Alexandre Bischoff, ¿no? Con distintos conceptos... Igual aquí, me parece que la palabra «mediación» confunde mucho, con lo que es la negociación de conflictos... todo eso... así que es uno de los elementos que veo que es una debilidad, en la formación que hicimos nosotros, y esto es algo que había un comité de la Caixa, nosotros tuvimos un gran papel, pero también existía un comité pedagógico con gente del Departament de Salut. Yo quise poner más horas en la interpretación lingüística, porque me parece que es una de las debilidades más importantes [del curso], y lo vemos, cuando hacemos la valoración con grabaciones, vemos que hay fallos importantes. Pero como existe esta ambigüedad, no sólo con la mediación, sino también con el papel del mediador, hay la idea de que el mediador requiere muchas horas de formación en temas sanitarios, y por un lado me parece bien, me parece interesante, y por otro lado me parece que no tiene tanta importancia conocer detalles médicos, porque no es lo que tiene que hacer... Desarrollar el vocabulario y las habilidades de interpretación me parece mucho más importante, y perdemos... me parece que con el enfoque

de la mediación perdemos la importancia [de la interpretación], como diciendo que la mediación es mucho más que la traducción, o que la interpretación, como si la interpretación fuera algo casero, que cualquier persona puede hacer. Y entonces también, la idea que -es que hemos tenido algunos debates sobre qué significa conflicto, ¿no? Porque si es un mediador, está allí para manejar conflictos. Un conflicto es si yo soy marroquí, y tú eres española, y así hay un conflicto porque no nos entendemos. Me parece un poco absurdo, llamar a esto conflicto. En la mayoría de –en la gran mayoría de intervenciones de nuestros mediadores no hay ningún conflicto, hay una falta de entendimiento mutuo y problemas de comunicación, pero conflicto, nada. Y no formamos a los mediadores para manejar conflictos, no considero que eso sea otra cosa que se desprenda del papel propio del mediador.”

De nou, ens trobem amb la crítica de la paraula mediació pel significat implícit que la relaciona amb conflictes. A. Qureshi subratlla el fet que no hi ha conflictes, que el que hi ha són obstacles en la comunicació i que el que es necessita és un professional que faci possible superar aquests obstacles, no pas solucionar conflictes. Val la pena remarcar la reivindicació de la importància de la formació en interpretació, una tasca que requereix unes destreses que no són innates pel fet que una persona conegui dues llengües. En paraules d'aquest informant, la interpretació no és una cosa “que qualsevol persona pugui fer”. Aquesta reivindicació pel que fa a la necessitat de formació en interpretació està clarament relacionada amb el següent extracte d'aquest mateix informant, sobre la necessitat de definir millor el paper dels mediadors interculturals i les tasques que els pertocuen:

[INF21, 1:27]

“Bueno, es... el tema que me parece que casi siempre es lo más complicado es qué es el papel del mediador, claro, eso es grande... Por ejemplo, Cabot siempre decía: «No existe la mediación intercultural», diciendo que no está reconocido formalmente, que no existe un perfil laboral, en el Departament de Salut. Entonces es complicado, porque realmente veo que no hay un acuerdo sobre qué es este perfil, entre nosotros, que supuestamente somos los expertos. Existe, gente como nosotros, y parece que también tienen un concepto basado en que... o sea, ¿qué es este perfil a nivel profesional? Y la función es la de facilitar la comunicación, la relación, la interpretación cultural y lingüística, esto es el trabajo básico. Entonces somos nosotros que

pensamos así e intentamos montarlo así. Pero luego también hay algunos con la preocupación de ¿qué es necesario para —en su concepto— para ayudar al paciente inmigrante, para facilitar la cosa, en general? Esto significa que tú como mediador tienes que ir a la habitación de una paciente porque está muy sola, ¡hazlo! O sea, una variedad de cosas que a mi me parece que va muy fuera de... o sea que ir, quedar con un paciente, es... ya no hay nada de la profesión, vas porque tú también eres de su país, ¿qué profesionalidad hay ahí? ¿Le voy a decir a un médico marroquí que «oye, quédate con el paciente que también es marroquí»? Me parece absurdo. Pero eso es, muchas veces, la demanda es muy fuera de eso. Y el mediador se siente muy confuso sobre cuál es su papel, está entre la parte personal y la parte profesional. Todos esos elementos son los más complicados, los más duros, para el perfil del mediador. Me parece también, como consecuencia de estas cosas y por la estructura [del sistema sanitario], el mediador no se siente dueño, de su profesión, ¿no? En muchas conversaciones, les hemos dicho: «Vosotros tenéis que formar asociaciones y fomentar la profesión». Tenéis que demostrar que «hay gente como yo, haciendo lo que estoy haciendo», pero piensan que «no podemos», está siempre la espera de que alguien como yo lo haga para ellos, o sea, no hay un mediador que tenga un papel importante, esto es falta de referencia, falta de crear y desarrollar el perfil basado en lo que corresponde. Muchas veces quieren más protagonismo, quieren tener un papel más amplio y entonces van haciendo tantas cosas que ya complica mucho.”

Aquest extracte reflecteix la clara necessitat de professionalització de la interpretació i de la mediació intercultural, una professionalització que passa, primer de tot, per una definició clara i concreta del perfil d'aquests professionals, de les funcions que els pertocuen i de les tasques que es pot esperar que assumeixin. Malgrat el consens pel que fa a la tasca de facilitar la comunicació, A. Qureshi posa èmfasi en les demandes tan diverses que reben els mediadors interculturals i, igual que M. Rosés, reivindica que no és feina seva acompanyar els usuaris i que és molt important delimitar fins on arriben les funcions. A. Qureshi acaba parlant de les associacions professionals, un altre pas necessari en la professionalització d'aquests perfils, una idea que coincideix amb els models de professionalització de Tseng (1992) i de Mikkelson (1996) que hem vist al capítol 2.

La idea de mediació intercultural més relacionada amb la mediació de conflictes també

es fa palesa en els informants que coordinen serveis de mediació. L'informant 26, tècnic de projectes de ciutadania de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per exemple, parla de l'èxit de la mediació com a via alternativa per a la resolució de conflictes. Això fa que aquest informant vegi la mediació com una mesura per avançar-se als problemes (mitjançant la presència física de mediadors al carrer) i per apoderar la societat civil de manera que "sigui capaç de resoldre els seus problemes i que no hagi de ser l'Administració que sempre hagi de resoldre els problemes dels ciutadans" (INF26, 6:54). Per tant, parla clarament de la mediació de conflictes i no tant de la mediació intercultural tal com l'hem entesa en la major part d'aquesta tesi.

Cal recordar que en un extracte anterior hem vist que a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet hi ha tant el servei de mediació intercultural com el SIAPE, un servei d'informació i d'assessorament a persones estrangeres. L'informant 26 distingeix les figures de les diferents professionals basant-se en la tasca de mediació que no s'atribueix al SIAPE i, a més a més, especifica que la persona que s'encarrega de la informació i orientació al SIAPE "no està capacitada per fer mediació" (INF26, 6:14). Amb aquestes paraules, l'informant 26 indica, implícitament, la necessitat d'unes destreses específiques per a la mediació intercultural, que entén que la treballadora del SIAPE no té i que, en canvi, les mediadores de l'equip de mediació sí que tenen.

R. Miguel, de l'ajuntament de Badalona, explica que el servei es va iniciar amb traductors-intèrprets però, tot i així, en parlar de les funcions que assumeixen, observem que s'amplien a les tasques més relacionades amb la mediació intercultural:

[INF29, 9:15]

"Bueno, aquests professionals tenen les funcions d'interpretar, i traduir, i en alguns casos fer tot aquest suport de mediació, també, intercultural, que els tècnics mitjos ho poden fer, perquè estan preparats per fer-ho, i... en aquestes tres vessants de traducció, interpretació i mediació, les funcions professionals que els pertocuen: acompanyar a les persones, fer la part d'interlocució en cada servei que demanin, o sigui que d'alguna manera, tenen que atendre professionalment, o sigui, desenvolupar les seves funcions professionals, en aquest sentit."

Finalment, la informant 30 fa la descripció més precisa del que seria el perfil del mediador intercultural, sobretot si tenim present la descripció que es fa d'aquesta tasca en contribucions com la de Giménez Romero (1997) o la del grup Triángulo (2006) que hem repassat al segon capítol. En l'extracte següent, la informant 30 parla de les competències necessàries per a la mediació intercultural tal com es van treballar en els tallers de formació ocupacional que des de la fundació privada es van coordinar:

[INF30, 10:7]

“El punt de partida sempre és dotar a la persona de competència professional –competència professional, per què? Per treballar com a mediadora intercultural. Llavors, des de l'esquema de les competències, ens fixem en la competència tècnica, competència de base i competència transversal. La tècnica és la competència específica, és a dir, tot allò que té a veure amb el lloc de treball, la mediació, els continguts propis de la mediació, no? La mediació com a prevenció, la mediació com a resolució, la mediació com a transformació, les tècniques, les estratègies... tot el que seria el *pack* important, vinculat amb els continguts de mediació intercultural: des de la cultura, tècniques o estratègies de comunicació, de resolució de conflictes... Vull dir, vindria un apartat molt important vinculat a l'especificitat de la figura mediadora.”

Amb tot, la descripció que la informant 30 fa del perfil professional del programa de la fundació no és el de mediadora, sinó el d'alumna-treballadora, de manera que es tracta d'una figura que, en la seva vinculació amb la fundació, no es concep sense la idea de la formació:

[INF30, 10:4]

“Els tallers ocupacionals són un projecte que tenen un any de durada, i està pensat perquè la persona que hi participi, sigui alumna-treballadora. Sí? És a dir, alhora que es forma, també posa en joc els coneixements, les aptituds, les habilitats que ha anat adquirint en aquest període, en un lloc de treball real. Per això nosaltres tenim la col·laboració amb la Vall d'Hebron. Llavors, és un any de durada: els primers mesos són mesos on la càrrega lectiva de formació és major, i a mesura que van passant aquests mesos, es va equilibrant amb la pràctica, fins que al final, les pràctiques en el lloc real tenen més pes que la part formativa. I són

alumnes-treballadores, eh? És a dir, que alhora que s'estan formant, estan treballant i que, per tant, són treballadores que estan donades d'alta a la seguretat social, que tenen un sou, amb drets i deures, com qualsevol persona treballadora.”

Pel que fa a les tasques i funcions cobertes pels serveis, en alguns casos ja queden implícites en les descripcions anteriors i, per exemple, per M. Rosés és molt clar que la tasca dels intèrprets és només interpretar i en cap cas acompanyar l'usuari sense un professional de referència. A. Qureshi 21 també reflexiona sobre el paper del mediador intercultural en l'àmbit sanitari i li atorga, sobretot, la funció d'interpretar en consultes entre metge i pacient.

A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana, a banda de la interpretació, els professionals de la borsa també assumeixen, puntualment, tasques de traducció escrita, sempre que siguin documents que hagin de tenir una difusió àmplia:

[INF23, 3:7]

“Llavors fem intervencions orals, en aquests àmbits que et comentava, i traduccions escrites, només en temes d'acollida, o sigui que demanem a les administracions que ens facin arribar els documents que necessitin, només traduïm del català o del castellà a llengües de fora. Llavors és per temes com per exemple si hi ha tríptics, o documents que necessiten per temes per explicar qüestions bàsiques del municipi, doncs això sí que ho traduïm... a les llengües majoritàries, eh? Sí que hem de procurar que aquest material tingui una difusió extensa, que ho veuran moltes moltes persones, etc. O sigui, que no traduïm un document perquè només el miri una persona, perquè el cost també és alt, en aquest cas. Una mica seria això, un resum.”

Aquesta tasca també l'assumeixen les professionals que treballen a la Formiga, que tal com ja hem vist, ofereixen un servei integral que inclou traducció, interpretació, orientació i formació a proveïdors. Cal subratllar la importància d'aquesta formació a proveïdors, necessària no tan sols en temes d'interculturalitat, sinó també en qüestions relacionades amb la manera de comunicar-se efectivament amb un intèrpret.

Sembla, però, que els professionals amb un perfil més polifacètic són els que treballen en ajuntaments que, tal com hem observat, assumeixen tasques que van de la TISP a la

mediació intercultural, passant per l'acompanyament d'usuaris i pel suport a professionals. A l'extracte següent, R. Miguel descriu més detalladament les tasques que assumeixen les professionals de la comunicació mediada que treballen a l'Ajuntament de Badalona:

[INF29, 9:18]

“Bueno, no solament en educatiu, dintre de tot el Viver –el Viver és l'edifici on t'estàs, que hi ha tota una sèrie de serveis– també fan el suport a tota la documentació que pugui ser d'atenció al públic, que pugui ser explicativa, han fet tota la feina de xerrar amb el servei, veure les seves necessitats d'interpretació, simplificar procediments, fer les traduccions d'aquests protocols, que siguin explicatius, perquè no sigui tan necessària la presència d'elles, cada vegada que ve un usuari; sinó que hi hagi ja un procediment de comunicació, en la llengua que pertoqui, d'alguna manera, que ens faciliti, que no quedi col·lapsat el servei, perquè podria quedar col·lapsat! O sigui, hem d'organitzar el servei, d'acord amb un paràmetre de facilitació que no ens requereixi sempre la presència d'un intèrpret i, llavors, en qualsevol servei de l'ajuntament que ho demani, elles hi intervenen.”

Observem l'èmfasi de R. Miguel en la “simplificació” de procediments, per tal de fer-los més entenedors i que els usuaris puguin guanyar-hi autonomia. Es tracta d'una nova responsabilitat que recau en les professionals de la comunicació mediada, que a banda d'interpretar, traduir i fer tasques de mediació quan se'ls requereix, també han de fer tasques d'adaptació de documents i de simplificació de procediments. R. Miguel encara els atribueix una altra tasca: detectar noves necessitats d'intervenció en la comunicació amb xinesos, ja que gràcies al contacte amb la comunitat, poden proposar noves línies d'intervenció (INF29, 9:24). Aquesta tasca està relacionada amb la mediació preventiva i amb les tasques de prospecció que a vegades s'atribueixen als mediadors que treballen en ajuntaments i, en aquest sentit, l'informant 26 també en parlava en un extracte anterior, quan valorava positivament la possibilitat d'avançar-se als conflictes gràcies a les tasques de les mediadores en el treball amb la comunitat.

Finalment, pel que fa a la tasca de la traducció, M. Torres atribueix al seu servei la tasca implícita d'homogeneïtzació de la terminologia emprada, com a mínim en els textos traduïts

per la seva entitat:

[INF28, 8:2]

“També ens assegurem que cada vegada, la traducció d'aquests termes, sigui la mateixa. És a dir, si ho fem nosaltres, donem aquesta garantia, que si en un lloc posem –jo què sé– «carnet de vacunació» escrit d'una manera, sempre l'escriurem d'aquesta manera. Si no ho fem nosaltres, no ho podem garantir... tot i que ho recomanem!”

Sintetitzant, tot i que detectem la presència de diferents perfils en la mostra, la qual cosa era predictable tenint en compte la naturalesa heterogènia de les entitats seleccionades, cal subratllar una tendència important al reconeixement de la TISP com a pràctica i com a perfil professional; un reconeixement que contrasta amb la importància que durant molt de temps sembla que s'ha donat en major proporció a la mediació intercultural. En total, cinc informants descriuen els serveis en què treballen com a serveis de TISP o relacionats amb la TISP, una informant el descriu com a servei de traducció (Punt d'Intercanvi), dos informants gestionen serveis que inclouen TISP i mediació intercultural, i la informant 30 és l'única que se situa plenament en l'àmbit de la mediació, com a coordinadora del programa de formació de la fundació. A. Qureshi és un cas especial, perquè tot i ser coordinador de la formació de mediadors, se situa a favor de la TISP. D'altra banda, cinc informants parlen de la necessitat de delimitar rols i funcions, mentre que tres critiquen l'ús del terme “mediació” per les connotacions associades a la idea de conflicte que comporta.

El perfil més polifacètic el trobem en els ajuntaments, la qual cosa també és comprensible si recordem que són els llocs on la dedicació dels professionals de la comunicació mediada és a jornada completa o parcial. Això fa possible que arribin a assumir més tasques que els intèrprets que col·laboren puntualment amb borses de consells comarcals i que cobreixen només demandes concretes. En aquests casos, també és comprensible la postura adoptada pels coordinadors de les borses que, conscients de les limitacions dels serveis que ofereixen, assumeixen les responsabilitats d'informar els proveïdors sobre les característiques del servei que sol·liciten i de conscienciar els intèrprets col·laboradors de les tasques que els pertocquen segons el plantejament del servei. Es podria

considerar que fins i tot adopten una postura de defensa dels intèrprets col·laboradors, intentant evitar situacions imprevistes i demandes inadequades. Per tant, podem afirmar que el paper d'aquests coordinadors va més enllà de la recepció de la demanda i assignació d'un intèrpret, ja que és un paper d'intermediació activa que implica negociació de la demanda en els casos més delicats tant amb el proveïdor de serveis que l'ha sol·licitat, com amb l'intèrpret, que és qui l'assumirà.

La taula 5.3 resumeix la informació referent al tipus de serveis de cada entitat.

Taula 5.3 Tipus de servei ofert

Tipus de servei	Entitats
TISP	Administració comarcal de l'àrea metropolitana Consell Comarcal d'Osona ABD CITE
Traducció, interpretació i orientació	La Formiga
Traducció	Punt d'Intercanvi
TISP, informació i mediació intercultural	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet Ajuntament de Badalona
Formació en mediació intercultural	Fundació privada Hospital Vall d'Hebron

5.4. Perfil dels intèrprets i mediadors interculturals

Atès que bona part dels informants d'aquesta mostra s'encarreguen de la gestió de borses d'intèrprets o de la coordinació de programes de formació, en les entrevistes els vam preguntar pel nombre d'intèrprets total de les seves borses, per les llengües cobertes i pel cas concret del xinès. Aquesta informació ens permet tenir una perspectiva de la situació de la TISP i mediació intercultural per als xinesos en comparació amb altres col·lectius.

Sis dels informants entrevistats treballen en entitats on les demandes de TISP es cobreixen a partir d'una borsa de traductors i intèrprets col·laboradors. La borsa més extensa és la de l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana inclosa a la mostra, que, segons la memòria de l'any 2009 del Pla de Ciutadania i Immigració elaborada per aquesta entitat,

arribava a 126 col·laboradors. Tanmateix, segons expliquen els seus coordinadors, la xifra de col·laboradors regulars no sobrepassa els vint (INF23, 3:21). Aquesta xifra de vint col·laboradors regulars sembla indicar que les demandes se solen repartir entre un grup relativament reduït d'intèrprets, tot i que a la borsa en constin molts més.

Pel que fa a les llengües cobertes, al 2009 la borsa d'aquesta administració arribava a cobrir vint-i-sis llengües. Respecte al xinès, a la memòria del 2009 s'especifica que s'ofereix "xinès (mandarí)", una dada que deixa el dubte de si algun dels col·laboradors podria cobrir algun dialecte del xinès, la qual cosa és força probable si tenim en compte que a la borsa hi ha diverses intèrprets d'origen xinès. De fet, en preguntar pel nombre d'intèrprets per al xinès, l'informant 23 afirma que "actives, actives... sis o set" (INF23, 3:18), una proporció relativament alta si tenim present que el total d'intèrprets regulars i actius es troba entre els vint i quaranta respectivament.

Segons la memòria del 2009 del Pla de Ciutadania i Immigració d'aquesta comarca, la llengua amb més demanda va ser l'àrab, amb un total de 191 serveis (51,9% del total). El xinès se situa en segona posició, amb un total de 82 serveis (22,28% del total), molt per sobre de la tercera llengua més sol·licitada, el mandinga,¹¹⁵ amb què es van fer 19 serveis (5,16%). Es tracta d'un volum de serveis considerable, que es va repartir en les següents àrees: educació (43 serveis; 52,43% del total de serveis de xinès), serveis socials (15 serveis; 18,29% del total), EAIA (2 serveis; 2,43%), salut (7 serveis; 8,53%), ciutadania i immigració (13 serveis; 15,85%) i altres (2 serveis; 2,43%). En aquesta memòria s'especifica que no es va fer cap servei en l'àrea d'atenció a la dona. Cal destacar el nombre elevat de serveis que es van fer en educació amb el col·lectiu xinès, més de la meitat dels serveis que es van fer amb aquest col·lectiu, que és, alhora, una dada significativa si tenim present que a partir del 2011 els consells comarcals van perdre aquesta àrea d'actuació.

La segona borsa més extensa és la del Consell Comarcal d'Osona, que segons la seva coordinadora, arriba a noranta col·laboradors, tot i que el volum de feina d'aquests col·laboradors depèn dels fluxos d'arribada d'immigrants (INF27, 7:20). Pel que fa als intèrprets de xinès, aquesta mateixa informant explica que "disponible i disposats en tenim...

¹¹⁵ Llengua parlada gairebé per tot l'Àfrica occidental, sobretot a Mali, Guinea, Burkina Fasso, Senegal, Costa d'Ivori, Gàmbia i Guinea Bissau.

tres... quatre”, dels quals dos són nadius xinesos (INF27, 7:36). En relació amb les llengües cobertes per aquesta borsa, M. Rosés explica que n’hi ha trenta i que fins l’entrada en funcionament dels plans d’acollida, l’àmbit on es detectaven les noves necessitats lingüístiques era a l’educació, a partir de l’arribada d’alumnes estrangers a les escoles. Tan bon punt arribava una petició d’una nova llengua per part d’una escola, des del consell comarcal es buscaven intèrprets per cobrir-la. Tal com explica M. Rosés, només en aquests casos es feien excepcions en la qüestió del català, perquè “la realitat passava per davant” (INF27, 7:16), és a dir, es prioritzava la necessitat de comunicació –encara que fos en castellà– a la promoció del català.

A banda de l’èmfasi en el català, aquesta informant també subratlla la importància d’atendre les demandes en les llengües maternes dels usuaris:

[INF27, 7:22]

“Les traduccions les fem en l’idioma matern del beneficiari; per què? Doncs per apropament cultural... Matern, vull dir que, per exemple, aquí hi ha un gran col·lectiu de Ghana, que Ghana és un país anglòfon, però nosaltres les fem en àcan, que és el seu idioma matern, per què? Doncs això, per apropament cultural i lingüístic, i perquè molts beneficiaris no han fet el procés d’escolarització i per això només saben la seva llengua materna, i per tant és diferent si els parles en anglès que si els parles en la seva llengua, l’empatia és totalment diferent.”

Tanmateix, en el cas del xinès, al tríptic informatiu del servei només s’hi especifica “xinès mandarí” i, el fet que es compti amb intèrprets no nadius, fa pensar que la llengua emprada en aquestes interaccions és sovint el xinès estàndard i, per tant, una llengua possiblement no materna per als usuaris xinesos. Si bé és cert que, tal com hem vist en el primer capítol, la majoria de xinesos a Catalunya han estat escolaritzats i entenen el xinès estàndard, val la pena reflexionar sobre el tractament dels dialectes en el cas concret del xinès en comparació amb d’altres llengües. Per exemple, en aquest mateix tríptic del servei d’interpretació del Consell Comarcal d’Osona, s’estableix la diferència entre el tamazight rifeny (parlat a la zona del Rif) i el tamazight que es parla al sud del Marroc, dos dialectes de l’amazic; la qual cosa contrasta amb el fet que en xinès no s’especifiqui cap dialecte. És

possible que això sigui degut a un desconeixement de les característiques del xinès com a conjunt de llengües, perquè tenint en compte que dos intèrprets de la borsa són d'origen xinès, seria d'esperar que algun d'ells parli algun dialecte a banda del xinès estàndard.

La tercera borsa pel que fa a volum és la d'ABD, en què el nombre total ronda els setanta intèrprets. D'aquests, la informant 22 comenta que n'hi ha tres específics per al xinès, tot i que una de les intèrprets de xinès col·labora més amb l'àrea de mediació. Tot i ser una proporció relativament baixa, el volum de feina que han de cobrir també és força reduït i es limita a dos o tres serveis mensuals (INF22, 2:23). Efectivament, segons la Memòria d'Activitats d'ABD al 2010, només un 9% dels serveis de traducció o d'interpretació es van fer en xinès, una xifra que es troba per sota de l'àrab (34%), de l'urdú (12%) i del bengalí (12%).¹¹⁶ En preguntar a les informants per què creuen que els xinesos recorren poc al servei que ofereixen, les informants 22 admeten que és possible que sigui un servei menys conegut que d'altres, però alhora, al·leguen altres qüestions:

[INF22, 2:26]

"A: Sí, sí que pot tenir... A veure, tenen més coneixement de l'entitat de la Formiga, dintre del col·lectiu xinès que no pas el SAIER, el que passa és que clar, el col·lectiu és un col·lectiu molt temerós...

M: I molt tancat...

A: Temen que es descobreixi qualsevol cosa, tancat, és un col·lectiu que no es mou, només es mouen entre ells mateixos, i totes les ajudes que reben, que tenen una xarxa social, una xarxa de col·laboració i de cooperació, impressionant!, la tenen, però entre ells. I llavors clar, quan des del punt informatiu o del servei de recepció em diuen: «Mira, que avui ha vingut una persona xinesa», jo dic: «Ostres, això ja és una festa!», perquè normalment entrem i aconseguim, d'alguna manera, que el col·lectiu... s'ampliï una mica, no? Però és molt molt difícil. Realment interpretacions orals és això que et diu la [nom companya], no?, que n'hi haurà tres com a molt, traduccions escrites no n'hem rebut cap...

M: Cap ni una..."

¹¹⁶ Xifres corresponents al total de les accions realitzades per ABD al seu territori d'actuació. Memòria disponible electrònicament. URL: <<http://es.scribd.com/doc/62070961/ABD-Memoria-d-activitats-2010-versio-catalana>> [Última consulta: 29 de febrer de 2012]

Si bé és cert que els xinesos tendeixen a recórrer a amics o a coneguts quan necessiten ajuda o assessorament, la imatge dels xinesos com a “col·lectiu tancat” i “temerós” reproduceix un dels estereotips més estesos respecte aquest col·lectiu; un estereotip que, d'altra banda, ha estat àmpliament contrastat quan les barreres lingüístiques desapareixen i es fa possible la comunicació fluida amb la societat receptora.

A CITE també hi ha una borsa d'intèrprets, tot i que molt més reduïda que en els casos anteriors. Segons E. Tapia, el servei ofereix intèrprets de xinès, urdú, rus i tagal, tot i que aquesta mateixa informant admet que de tagal no es fa gairebé res i que de rus havien baixat molt les interpretacions en el moment de fer l'entrevista. En canvi, E. Tapia destaca els serveis en xinès i en urdú i, d'entre aquests, subratlla la proporció majoritària del xinès (INF24, 4:8). Tot i així, malgrat que el xinès és la llengua més sol·licitada, amb un nombre relativament reduït d'intèrprets ja poden organitzar-se la feina i, segons E. Tapia, treballen només amb unes quatre intèrprets de xinès, tot i que en el moment de fer l'entrevista una s'havia quedat embarassada i una altra havia trobat feina, de manera que intentaven cobrir les demandes d'interpretació amb les dues professionals restants (INF24, 4:10). Aquesta borsa contrasta, doncs, amb la resta de borses que hem descrit fins ara, que es caracteritzaven per un volum molt elevat d'intèrprets col·laboradors. Aquesta característica també ens fa pensar en un perfil d'intèrprets amb força disponibilitat per fer interpretacions, que és segurament el que pot fer possible cobrir la demanda malgrat no disposar de molts col·laboradors en borsa.

El cas de la Formiga és un cas especial en aquesta mostra, perquè es tracta d'una associació que va néixer amb l'objectiu d'ajudar, específicament, a immigrants d'origen xinès. Tot i aquests inicis com associació tan especialitzada en el col·lectiu xinès, a partir del 2006 van ampliar l'oferta de llengües: G. de Miguel explica que a la tardor del curs 2006 van rebre una sol·licitud de l'ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per posar en marxa, dins del Pla educatiu d'entorn, un servei de les mateixes característiques del servei que ja oferien en xinès (traducció-interpretació-orientació), però ampliant-lo a les llengües representatives de la ciutat. Això va fer que, gràcies a l'experiència adquirida en el treball amb la comunitat xinesa, la Formiga comencés a oferir serveis en llengües com l'àrab, l'urdú, el panjabi, el rus,

el romanès, el georgià, l'armeni o el bengalí, entre d'altres. Tal com G. de Miguel comenta, això va suposar un esforç per a la Formiga, perquè van haver de buscar professionals d'aquestes llengües, tot i que el xinès va continuar essent la principal llengua de treball, equivalent al 70% dels serveis realitzats (INF25, 5:13). Per tant, malgrat la diversificació de l'oferta, cal remarcar la proporció destacada de serveis en xinès, la qual cosa posa de manifest que l'especialització en aquest col·lectiu continua caracteritzant aquesta associació. Això ha fet possible que, a banda dels col·laboradors puntuals que hi presten els seus serveis com a autònoms, a la Formiga hi hagi una intèrpret de xinès contractada a mitja jornada i que treballa als matins en centres educatius de Santa Coloma de Gramenet i a dues tardes a l'associació fent tasques d'assessorament (INF25, 5:14).

Finalment, l'última entitat que treballa amb traductors col·laboradors és Punt d'Intercanvi. En aquest cas, M. Torres explica que per a cada llengua hi ha un coordinador, que són els traductors amb més antiguitat en la seva col·laboració amb l'associació i que són els encarregats d'unificar criteris en les traduccions finals (p. ex., en qüestions com la terminologia):

[INF28, 8:3]

"[N]osaltres no hem elaborat aquest glossari, sinó que cada traductor l'ha elaborat, perquè la veritat és que tenim la sort que des que vem començar, el 1999, tenim el mateix equip de traductors. Hem incrementat les llengües i hem incrementat persones de cada llengua, però els que van començar, continuen sent els mateixos, que han esdevingut els coordinadors de cada llengua. Aleshores, la persona que coordina el xinès, ja s'encarrega després, sigui a l'hora de traspasar-ho a una altra persona, sigui a l'hora de revisar-ho, perquè tot passa per ella, de que aquells termes estiguin escrits de la manera correcta, saps?, de la forma que ja tenim consensuada."

Pel que fa al perfil de la coordinadora de xinès, M. Torres la descriu així:

[INF28, 8:10]

"M: [...] És una noia que, la veritat, té una molt bona formació, i que pel que em va explicar, a la

Xina hi ha una llista amb les persones que saben més caràcters, més ideogrames, no?, bueno, ella figura en aquesta llista, és una de les persones traductores –o sigui, no com a traductora, però sí com a una de les persones que dominen més bé el xinès, el xinès mandarí. Aleshores, quan hem necessitat un traductor, si ella no pot fer aquella feina, les persones que col·laboren amb ella, les ha buscat ella. Clar, jo, per exemple, m'hauria de refiar d'un currículum, però no li podria fer una entrevista amb xinès, no podria *averiguar* [sic] el seu grau de xinès. I en canvi, ella sí. Llavors, ella fa aquesta feina de coordinació i de recerca de les altres persones.

I: I aquesta noia quin tipus de formació té?

M: El tipus de formació és de la branca... té un màster en Econòmiques i Empresarials. La feina que fa no té res a veure amb les traduccions, o sigui, no és filòloga, és del món d'això, empresarial, treballa en una empresa, a Tarragona, que es dedica a crear programes informàtics i a exportar-los a la Xina...

I: Totalment diferent!

M: És un món que no té res a veure amb el de les lletres, no?, però justament perquè figura en aquesta llista, sap molt de traduir, però sobretot perquè és una persona amb molta empatia i se sap posar de seguida en situació. És a dir, jo li he d'explicar molt poca cosa, perquè ella sap qui és el nostre públic, ella sap quins són els nostres criteris, i és una persona que està molt sensibilitzada amb el tema d'immigració. Ella és una persona que està en una posició bona, que té una bona feina, que està molt reconeguda professionalment, però diguem que sí que és molt sensible als temes de la comunitat. I si pot ajudar amb això, ajuda amb això."

Segons aquestes paraules, observem que per a M. Torres és més important l'actitud i la predisposició vers la traducció en matèria d'immigració, que la formació especialitzada en l'àmbit de la traducció o de la filologia. Tot i que també valora molt positivament que aquesta traductora formi part de la "llista amb les persones que saben més caràcters", hem intentat buscar informació sobre aquest tipus de llista, però no hem trobat dades que ens en confirmin l'existència a nivell nacional. A més a més, per bé que això pugui ser un indicador del seu alt nivell d'alfabetització, cal tenir en compte que no necessàriament és també un indicador d'un alt nivell de competència traductora.

Si ens fixem en la proporció d'alumnes xinesos en els cursos de formació per a mediadors interculturals, A. Qureshi explica que equivalien al 10-15% del total d'alumnes en

el cas del curs en mediació intercultural sociosanitària subvencionat per La Caixa; una proporció reduïda, que la informant 30 també confirma en parlar de les alumnes d'origen xinès en els cursos de formació de la fundació privada:

[INF30, 10:21]

“Sí, sí, nosaltres hem tingut alumnes xineses interessades i que volien treballar com a mediadores interculturals. El percentatge exacte... és que no te'l sé dir! Però sí que et podria dir que és una minoria, això segur, una minoria en el sentit que hi ha altres procedències que tenen molta més representativitat. Per exemple, tot el que seria la comunitat àrab, com a mediadores... n'hi ha un volum major. També pot ser perquè és una comunitat, no ho sé, eh?, que porta més anys amb processos migratoris procedents de països àrabs, musulmans... Han tingut una trajectòria més llarga, no ho sé, eh? La població xinesa, o la visibilitat –jo entenc que l'arribada potser no, però la visibilitat, o la importància percentual, de la població xinesa en el nostre país, és potser més recent i la necessitat de la mediació amb i per a aquesta comunitat, potser ha vingut una miqueta més tard. No ho sé, eh? Això m'agradaria també saber la teva opinió. I nosaltres en els tallers ocupacionals hem tingut alumnes xineses, i en l'equip també, eh? Hem tingut la mediadora que tu vas conèixer, però clar, una mediadora. També comentar-te que quan hem fet processos de selecció, és difícil. No ens arriben massa currículums, no ens arriben gaires currículums de perfil de mediadora intercultural xinesa. És potser el perfil que ens ha costat més trobar. Potser, eh? Estic pensant en els processos de selecció en què hi he participat i diria que sí que és els que més ens ha costat...”

La informant 30 atribueix aquest menor nombre de mediadores xineses al fet que la major onada migratòria s'ha succeït més tard que en altres col·lectius i emfasitza que, a banda de les poques alumnes xineses que han fet els cursos, també han tingut dificultats per trobar mediadores per als projectes que tenen en marxa, tal com continua explicant en el següent extracte:

[INF30, 10:22]

“[P]erò també és cert que a vegades rebem trucades d'altres entitats, o organitzacions, o associacions, que estan a la recerca de la figura d'una mediadora xinesa i tenen dificultats, i ens

truquen per demanar-nos si nosaltres coneixem professionals amb aquell perfil, que no estiguin treballant i que estiguin interessades en participar en el procés de selecció. Vull dir que en aquest sentit, sí que detecto certa dificultat d'accés a figures... i a figures professionalitzades. Vull dir, nosaltres quan fem un procés de selecció busquem un mediador o una mediadora indiferentment de la seva procedència, el que cerquem o el que estem buscant és que tingui una formació i una experiència prèvia en mediació. Entén-me, eh? Que hem pogut rebre currículums de persones xineses que volen treballar en mediació, i... aquests currículums poden ser interessants però els elements que et comento, que són elements claus —la formació i l'experiència—, no els tenen. No tenen formació i, d'experiència, poden tenir-ne en el que nosaltres anomenem «mediació natural», que també és important, que és una boníssima fase per, després, amb més profunditat, veure si aquella persona té un potencial interessant en aquesta feina i ja, des d'aquesta experiència, acompanyar-la en l'adquisició de coneixements específics de mediació, proposar-li formacions, etc.; però si valorem, que és una figura amb potencialitat, també és una altra situació en els processos de selecció, has de fer una presa de decisió, en aquest sentit.”

En aquest extracte la informant 30 justifica el motiu pel qual aquesta dificultat d'accés a mediadores xineses s'ha vist accentuada: el requisit de la formació. Aquesta postura és comprensible si tenim present que des de la fundació també s'ofereix formació en mediació i, en aquest sentit, l'entitat adopta una postura coherent i aporta el seu gra de sorra a la professionalització de la mediació intercultural en doble sentit: d'una banda, mitjançant la formació i, de l'altra, a través de la clara prioritització de mediadores formades en els processos de selecció.

En resum, pel que fa a la presència del xinès en les entitats de la mostra, podem afirmar que, tot i ser un col·lectiu present en totes les entitats, la proporció de professionals no acostuma a ser molt elevada, a excepció de la Formiga, que és una entitat especialitzada en els xinesos. Després de la Formiga, a l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana és on hi ha la borsa amb més intèrprets xinesos (entre sis i set en actiu), seguida per la del Consell Comarcal d'Osona amb quatre intèrprets en actiu. A CITE també n'hi ha quatre, tot i que en el moment de l'entrevista només dues es trobaven en actiu. ABD és l'entitat de la nostra mostra que menys recorre a intèrprets xinesos. Al curs de mediació sociosanitària de

la Caixa es van formar entre 10 i 15 alumnes d'origen xinès, mentre que no tenim xifres concretes per a la formació de la fundació privada ni dels col·laboradors amb Punt d'Intercanvi.

Les xifres de què disposem ens permeten calcular una xifra aproximada del total d'intèrprets i mediadors per al xinès en les borses i cursos de la mostra; xifra a la qual podríem sumar-hi les tres professionals que treballen per a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet (dues mediadores i una agent d'acollida) i les dues professionals que treballen a l'Ajuntament de Badalona. La suma total ronda els trenta-cinc professionals per a la comunicació mediada amb el xinès, ja siguin intèrprets en borses, mediadors en ajuntaments o mediadors contractats amb conveni de pràctiques. Aquesta xifra equival a una mitjana d'entre tres i quatre intèrprets per entitat, que, de fet, és una xifra força freqüent, tal com hem vist en els casos del Consell Comarcal d'Osona, de CITE, d'ABD i de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Malgrat tot, en relacionar aquestes xifres amb la possibilitat real de treballar en els àmbits de la TISP o de la mediació intercultural, cal tenir en compte el tipus de dedicació que ofereixen aquestes entitats. A excepció de la Formiga, cap de les borses incloses a la mostra ofereix una feina estable als col·laboradors de xinès, ja que més aviat es tracta de serveis esporàdics. Si ens fixem en el cas de l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana, els vuitanta-dos serveis d'interpretació que es van fer en xinès al 2009 es van haver de repartir entre sis-set intèrprets, la qual cosa equival aproximadament a onze-tretze serveis per cada intèrpret, és a dir, poc més d'un servei al mes per intèrpret, en cas que s'haguessin distribuït equitativament. La inestabilitat de la demanda fa en aquestes borses sigui difícil penar en la contractació d'intèrprets en plantilla. Malgrat això, els informants de l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana sí que es van plantejar contractar un agent d'acollida que pogués fer interpretacions de l'àrab, però no van poder trobar cap persona que complís els requisits per treballar a l'Administració: una situació de regularització determinada i un nivell C de català. La informant 23 lamenta no haver pogut trobar cap persona que dominés l'àrab i que pogués cobrir aquesta plaça, que finalment es va cobrir amb un agent d'acollida que parla anglès i francès (INF23, 3:44).

Aquesta qüestió enllaça amb el tema dels processos de selecció d'intèrprets i mediadors interculturals per treballar en entitats com les de la mostra. Ja hem vist que a la fundació privada la formació específica en mediació intercultural és una prioritat i un requisit gairebé indispensable per poder contractar algun professional. A Punt d'Intercanvi, l'encarregada d'aquests processos de selecció és la mateixa traductora i coordinadora de xinès, de manera que és una persona de llengua materna xinesa qui s'encarrega de fer la selecció.

A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana sembla que un dels requisits en cas que es pogués contractar algú a jornada parcial o completa seria un domini acreditat del català. Tot i així, els requisits per entrar a la borsa d'aquesta entitat són més flexibles:

[INF23, 3:12]

“I: I... com feu la borsa, vosaltres? Seguiu algun criteri a l'hora de...?”

INF23(a): De triar els perfils? Sí, nosaltres en un principi vem fer una fitxa, del que seria, de com ens imaginàvem que havia de ser un traductor i, a partir d'aquí, nosaltres també anem *cribant* els currículums que ens envien i les fitxes omplertes, amb els serveis que nosaltres –amb les sol·licituds que ens arriben. I segons les sol·licituds que ens arriben, doncs triem un perfil o un altre. En aquesta fitxa, o en aquest perfil, el que hi sortiria bàsicament és la formació d'aquella persona; prioritzem si han fet algun tipus de formació universitària en referència a aquella llengua –o bé sigui a la carrera de traducció i Interpretació o en alguna filologia, si no és així, mirem si ha fet algun tipus de formació universitària en el camp social, a poder ser, psicologia, antropologia, sociologia, carreres d'aquest tipus; o educació social, per exemple, diferents carreres. I, en algunes llengües, com que és més complicat, també es fa de més i de menys. Per exemple, amb llengües subsaharianes, com que tampoc no es poden estudiar, aquí a la universitat... Intentem, sí, que siguin persones amb algun tipus de formació, però en alguns casos només hem trobat traductors que tenen una formació secundària o així. Llavors... bueno, sí que mirem una mica la persona, que tingui certes competències o habilitats socials; mirem també les experiències que ha tingut –si ha treballat per exemple de mediador intercultural, sobretot en el cas de subsaharians, i a partir d'aquí també utilitzem aquestes persones encara que no tinguin una formació universitària. Llavors, un altre dels *cribatges* que es fa és si coneix –que domini bé alguna de les llengües vehiculars d'aquí, a la perfecció, però sobretot es

prioritza davant, també, de diferents persones, que també tinguin un coneixement alt de català.”

En el cas de la borsa, doncs, es dóna prioritat a la formació en Traducció i Interpretació o en Filologia, tot i que en cas que falli aquest requisit, també es té en compte la formació en d'altres estudis de grau o llicenciatura o l'experiència en mediació intercultural, així com també el coneixement de les llengües d'acollida i preferentment del català, tot i que amb certa flexibilitat.

En canvi, a la borsa del Consell Comarcal d'Osona el català és l'únic requisit indispensable per poder-hi col·laborar:

[INF27, 7:10]

“O sigui, nosaltres tenim una borsa de traductors i intèrprets que per accedir-hi han de passar per una entrevista personal on porten el currículum, i on es requereix, diguéssim, l'únic requisit imprescindible per accedir a la borsa és que han de parlar català, és l'únic. Llavors n'hi ha, a valorar, i molt, però aquest és l'únic imprescindible. O sigui, si no parlen català, els derivo al Consorci i amb el Consorci i nosaltres ens anem derivant gent, són com la nostra «masia», és el «planter» de la borsa. I llavors, doncs, evidentment, si tenen estudis relacionats amb la filologia o la traducció, millor, i si no, que siguin universitaris, i llavors hi ha unes característiques personals que també, doncs, poden ser imprescindibles: prudència, discreció, responsabilitat... totes aquestes coses.”

Observem, doncs, que tot i que també es valoren altres qüestions, el català té un pes molt important en els processos de selecció d'intèrprets per a aquesta borsa. No és l'única entitat que anima els intèrprets a aprendre català per tal d'utilitzar-lo com a llengua de treball, ja que tant l'informant 26 com G. de Miguel també ho fan. Tots dos coincideixen en afirmar que el català és necessari per treballar als serveis públics i malgrat que no rebutgen els candidats pel fet de no saber català, sí que els animen a aprendre'l en començar la seva vinculació amb l'entitat (INF26, 6:21; INF25, 5:30). G. de Miguel, a més a més, assenyala que el català també és una llengua molt emprada en l'àmbit educatiu i que, per això, comprendre

el català és una qüestió que es valora molt des de la Formiga a l'hora de contractar intèrprets.

Pel que fa a l'origen dels intèrprets i mediadors, G. de Miguel comenta que, tot i que a vegades es prioritzen intèrprets nadius, no és una condició definitiva per col·laborar amb la Formiga:

[INF25, 5:18]

“Val la pena que et digui també que, en el cas del xinès, hi han participat, persones d'origen xinès, que ens agradava aquesta idea, que penso que no ha de ser una idea com no, ortodoxa. Però també com a entitat ens agradava la idea d'incorporar persones d'aquest origen a la feina i al treball quotidià de l'entitat, perquè com que treballem bastant amb el col·lectiu xinès, com saps... Però també hi han participat persones europees, amb experiències com la teva, de viure uns quants anys a la Xina, d'Estudis d'Àsia Oriental, aquest perfil ens semblava també oportú i ens semblaven persones també sensibles envers l'àmbit social.”

Sobre aquesta qüestió, l'informant 26 explica que, en el seu cas, la balança es decanta cap a les mediadores d'origen no xinès. Segons comenta, tot i que ara ja hi ha persones universitàries d'origen xinès que sí que responen al perfil desitjat per a la mediació intercultural, fins fa uns anys, les persones d'origen xinès que vivien a Catalunya podien no ser capaces de comprendre certes reaccions per part de persones autòctones; motiu pel qual van decidir prioritzar mediadores d'origen no xinès (INF26, 6:20).

En canvi, les informants d'ABD, mostren una postura diametralment oposada en aquest aspecte i subratllen la importància de l'origen nadiu dels intèrprets col·laboradors, tot argumentant que els intèrprets no nadius “no treballen bé”:

[INF22, 2:10]

“I: No en teniu cap que sigui nascut aquí i que hagi après la llengua?”

A: Mmm... no, bueno, en teníem un parell, però no treballen bé.

M: No, no treballen bé, no, no, no. És que clar, podent fer les interpretacions amb una persona que és d'allà, que té la llengua materna d'allà, és el que procurem. És a dir, que si ens demanen

un intèrpret de rus i jo tinc una persona que és catalana i que parla rus, però en tinc una que és de Rússia i parla molt bé el castellà... doncs sempre tiraré cap al de Rússia.”

Al Consell Comarcal d'Osona també hi ha certa preferència pels intèrprets d'origen nadiu i tal com M. Rosés explica, a la persona immigrada quan arriba “li falta un intèrpret, i per anar bé, que sigui nadiu, que entengui els codis culturals associats a aquell llenguatge” (INF27, 7:7). Tot i així, cal recordar que en aquest mateix consell, dels quatre intèrprets per al xinès, dos són nadius i dos són nascuts a Catalunya, la qual cosa reflecteix que a la pràctica també hi ha intèrprets no nadius col·laborant-hi.

A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana també sembla que es dóna certa prioritat als intèrprets d'origen nadiu, pel fet que a la llarga poden esdevenir un exemple d'integració per als seus compatriotes i fins i tot una motivació per veure que es poden aconseguir feines més enllà de les categories més bàsiques (INF23, 3:15). Tot i així, en aquesta entitat és una característica preferent, però no és un requisit indispensable.

En aquest sentit, el cas més clar de prioritització d'intèrprets d'origen immigrant el trobem en l'exemple d'ABD, mentre que, en la resta d'informants, sembla que es dóna prioritat a d'altres qüestions (formació, domini del català, aptituds personals, etc.) a l'hora d'escollir un intèrpret.

Parlant de la formació, trobem diferents punts de vista sobre aquest tema. A la fundació privada es valora la formació especialitzada en mediació intercultural, així com també ho expressa l'informant 26, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet:

[INF26, 6:28]

“En un principi, en el perfil que nosaltres demanem, la formació bàsica ha de ser una formació bàsica en Humanitats, en l'àmbit de les ciències humanes, en un sentit ampli: hem tingut psicòlegs, antropòlegs, educadors socials, evidentment, treballadors socials... bueno. Que tinguin algun coneixement teòric en matèria de mediació, que ara ja hi ha màsters i postgraus. I llavors, el tema de l'idioma, per si necessitem algú per treballar amb alguna comunitat específica, i l'actitud. Això que et deia, saps? Això és important.”

A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana, l'èmfasi es posa en les carreres de Traducció i d'Interpretació o en les Filologies, tal com hem vist en un extracte anterior, tot i que també es valora la formació en l'àmbit social (psicologia, antropologia, sociologia o educació social). A l'Ajuntament de Badalona, la formació universitària també és un requisit necessari, sobretot pel tipus de contractació que rebran els intèrprets, ja que per a accedir a un contracte de "tècnic mig" cal tenir una diplomatura o grau (INF29, 9:11).

En canvi, en parlar de la selecció de candidats per al curs de la Caixa, A. Qureshi posa més èmfasi en les característiques personals dels candidats, i no tant en la formació prèvia:

[INF21, 1:24]

"Pero en el fondo, la experiencia nos indica que el perfil, no es tan importante una formación en tal, cual, o en tal otra cosa, sino la capacidad para pensamiento abstracto, la capacidad de comunicación y el interés por aprender. Hasta cierto punto, es el factor actitudinal. Y cierto nivel de madurez, porque es un trabajo durísimo, o sea, la capacidad de autoreflexión, distinguir qué es mío, qué es de fuera, y de aunque me parece que en algunos ámbitos existe la idea –que me parece genial– de un perfil formado como enfermero, o etc., pero a veces esto, no, porque el cambio de papel ya es complicado. Porque si tú tienes una cardióloga rusa y ella tiene la mentalidad de que «soy médica», no? Entonces, yo voy a hacer este papel, y la idea es que yo solamente estoy aquí para facilitar la comunicación y el entendimiento... ¡complicado!"

Aquest èmfasi en l'actitud i en la persona justifica el pes important que es dóna a les entrevistes en els processos de selecció. L'exemple més clar d'aquesta prioritització dels aspectes personals per sobre de la formació l'observem en la coordinadora de la borsa del Consell Comarcal d'Osona:

[INF27,7:45]

"Nivell formatiu, disponibilitat... Primer, llengua. Segon, aptituds personals. Gairebé és més exclouent les aptituds personals que el nivell formatiu, perquè sí que és cert que hi ha traductors que no hem trucat mai per temes personals i en canvi sí que n'hi ha que els hem trucat per urgències. Ehm... Això, llengua, aptituds personals i nivell formatiu. I cotxe, també, perquè aquesta comarca és la segona més gran de Catalunya, tenim 51 municipis i, per tant han d'anar

amunt i avall i el transport públic és un desastre... per tant...”

[INF27, 7:48]

“I: I quan els entrevistes, què valores en el caràcter?

M: Això que et comentava: prudència, discreció, responsabilitat, que no vulguin ser protagonistes, un intèrpret, com aquell qui diu, ha de fer d'enllaç de manera gairebé invisible, i és expert en la tècnica de la interpretació i prou! Això els hi diem sempre: no són experts en res més que això. Per tant, que no donin consells sobre la feina del professional; ho ha de fer el professional i ells ho han de transmetre, no? A vegades ens passa, tot i que ho tenim claríssim, quan fa més de cinc anys que ho fan i fan la mateixa entrevista, a vegades s'avancen, com és molt normal eh? Per això fem les reunions d'assessorament amb tots els traductors i els hem dit que això no, perquè clar, ells no saben si en aquell moment particular els hi diran una altra cosa. I ells han de fer allò de... d'enganx invisible entre l'un i l'altre, i fer-se notar al menys possible.”

Segons M. Rosés, es tracta d'una entrevista en què d'una banda es combina l'avaluació de les característiques personals de l'intèrpret potencial i, de l'altra, se'l comença a formar en les qüestions que defineixen el codi deontològic de la TISP. Es pot observar una certa contradicció en aquestes paraules, perquè d'una banda es resta importància a la formació però, de l'altra, s'està donant una formació implícita en aquest tipus d'entrevista. Per tant, caldria tenir present que una bona formació en TISP o en mediació intercultural inclouria una formació en les característiques personals de què parla M. Rosés.

En d'altres entitats on l'entrevista té un pes important, se segueixen valorant aspectes més relacionats amb la persona, com a la Formiga, on es té en compte la “sensibilitat” per les qüestions de l'àmbit educatiu (INF25, 5:27), o a ABD, on es té en compte l'esforç personal de la persona candidata:

[INF22, 2:12]

“Home, d'entrada, els hi fem una entrevista, a tots ells, per veure una mica el nivell de castellà que tenen; perquè clar, això també és important. Independentment del que posi al seu currículum, parlar una mica amb ells, per veure quina fluïdesa tenen en el tema. I bueno, el

que demanem normalment, és que hagin treballat ja com a intèrprets, o sigui que tinguin una experiència anterior; tot i que si veiem que és una persona que està formada, que ha fet algun curs de mediació o que s'ho està *currant* en aquest sentit, que té un nivell de castellà bo, el que intentem sempre és que entri, començant sempre per interpretacions més bàsiques, i partir d'aquí anar-lo pujant. Evidentment, no és el mateix fer una interpretació per a una treballadora social, que per a un advocat, que serà més de termes jurídics. I d'aquests ens ha passat algun cop –bueno, m'ha passat a mi, allò de dir: «Bueno, vést tu i fes-ho» i venir tant el professional com la intèrpret a dir-me: «No, és que no ens entenem», perquè l'intèrpret em diu que «No, jo no en sé tant, de vocabulari jurídic» i clar, l'usuari és la persona que està sent perjudicada, en aquest moment. Vull dir que amb això també hem d'anar jugant una mica, a veure qui està preparat per segons quins tipus de visites.”

En aquest darrer extracte observem que ABD prioritza donar l'oportunitat d'aprendre en la feina, tot i que amb aquesta decisió es corri el risc d'arribar a situacions com les que s'exposen en el fragment, en què l'intèrpret no estava capacitat per a la interpretació que se li va assignar. Tot i que, per la naturalesa del servei que donen, aquest tipus d'errors no són transcendents –es tracta d'interpretació en un servei d'informació de caràcter no urgent–, sí que és cert que aquests errors afecten la imatge del servei i la confiança que pugui inspirar als usuaris que hi recorren.

Finalment, cal esmentar el cas de dues entitats que deleguen el procés de selecció en les intèrprets i traductores de xinès que ja tenen en borsa: Punt d'Intercanvi i CITE. Mentre que a Punt d'Intercanvi, la traductora i coordinadora de xinès és l'encarregada de buscar i seleccionar traductors per als projectes de l'entitat, a CITE, tal com explica E. Tàpia, les intèrprets de xinès han arribat a través d'altres intèrprets, que han recomanat a conegudes que pensaven que serien aptes per a aquesta feina (INF24, 4:11). Sembla doncs, que en certes entitats, els contactes són importants, tot i que tal com hem vist en la resta d'entitats, això no sigui una pràctica generalitzable a totes.

La taula de la pàgina següent (taula 5.4) resumeix les característiques esmentades pels informants pel que fa a la selecció d'intèrprets o mediadors.

Taula 5.4. Característiques valorades en els processos de selecció

Característiques generals	Característiques concretes	Entitats
Formació	Especialitzada en mediació intercultural	<ul style="list-style-type: none"> • Fundació privada • Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet • Ajuntament de Badalona
	Traducció i interpretació o filologies	<ul style="list-style-type: none"> • Administració comarcal de l'àrea metropolitana
	Estudis relacionats amb l'àmbit social	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet • Administració comarcal de l'àrea metropolitana
	Titulació universitària	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuntament de Badalona
Origen	Autòcton	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
	Xinès (nadiu)	<ul style="list-style-type: none"> • ABD • Consell Comarcal d'Osona
	Xinès (nadiu) preferent	<ul style="list-style-type: none"> • Administració comarcal de l'àrea metropolitana
Domini llengües	Català indispensable	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal d'Osona
	Català preferent	<ul style="list-style-type: none"> • Administració comarcal de l'àrea metropolitana • Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet • La Formiga
	Castellà	<ul style="list-style-type: none"> • ABD
Característiques personals	Actitud favorable vers l'aprenentatge	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital Vall d'Hebron
	Prudència, discreció, responsabilitat, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Consell Comarcal d'Osona
	Predisposició	<ul style="list-style-type: none"> • ABD

No esmentem a la taula el domini del xinès, que és una característica inherent en tots els processos de selecció, tot i que només en el cas de Punt d'Intercanvi és avaluat per una persona xinesa: la traductora-coordinadora que s'encarrega de contactar amb nous col·laboradors. En la resta de casos, sembla que es confia amb el nivell adequat de xinès dels informant segons el seu perfil (origen xinès) o segons la formació rebuda. Per exemple, ja

hem vist que a l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana es confia en el nivell de llengua estrangera dels titulats en Traducció i Interpretació.

En resum, observem una manca de directrius clares pel que fa als processos de selecció d'intèrprets i mediadors per treballar als serveis públics. Hi ha diferències marcades entre les entitats, que fan que no sigui fàcil dibuixar el "perfil ideal" a partir de les opinions i experiències recollides. Característiques objectives (formació i domini del català) es barregen amb característiques més subjectives, com poden ser la preferència pels intèrprets d'un origen determinat o l'avaluació de qualitats per a la interpretació i la mediació mitjançant una entrevista personal.

5.5. Característiques de la demanda

Els àmbits d'actuació i el volum de demanda poden condicionar els procediments de les entitats en la gestió de les sol·licituds rebudes i, de retruc, la relació amb els professionals col·laboradors; tot i que hi ha d'altres factors externs (pressupost, filosofia de l'entitat, etc.) que cal tenir presents.

5.5.1 Àmbits d'actuació i volum de demanda

Abans de parlar de la gestió de la demanda, pot ser interessant observar els àmbits en els quals treballen les entitats de la mostra i el volum de demanda aproximat que reben. En les entitats que treballen amb borses d'intèrprets, en les entrevistes s'esmenta el volum de la demanda, ja sigui amb xifres aproximades o amb xifres concretes corresponents a l'exercici d'un any concret. En canvi, en les entitats que no depenen de borses perquè la demanda l'assumeixen els intèrprets en plantilla, contractats a mitja jornada o a jornada completa, la informació pel que fa al volum de demanda no apareix en les entrevistes, tot i que és d'esperar que sigui una demanda més estable i que, per això, sigui possible la contractació d'intèrprets.

Les taules de la pàgina següent resumeixen aquesta informació: a la taula 5.5 incloem les dades corresponents a les entitats que treballen amb borses i a la taula 5.6, la informació pel que fa a les entitats que treballen amb intèrprets en plantilla.

Taula 5.5 Àmbits d'actuació i volum de demanda (borses)

Entitat	Àmbits d'actuació	Volum de demanda (total)
Consell Comarcal d'Osona	Educació, salut, serveis socials, recerca d'ocupació, convivència i ciutadania, padró municipal, habitatge, esports, policia local, joventut, participació ciutadana, formació en llengua catalana, formació d'adults, mediació comunitària	734 serveis l'any 2008; 680 serveis l'any 2009
Administració comarcal de l'àrea metropolitana	Atenció ciutadana, benestar social, educació, esports, habitatge/urbanisme, igualtat dona-home, joventut, padró municipal, participació ciutadana, promoció econòmica, salut (entre d'altres)	368 serveis al 2009 *82 serveis per al col·lectiu xinès
ABD	Entitats que formen part del SAIER: AMIC, ACSAR, CITE, Creu Roja, Col·legi d'Advocats i Normalització Lingüística.	Aproximadament, 200 serveis mensuals, per tant, al voltant de 2.400 serveis anuals. *2/3 serveis mensuals per al col·lectiu xinès (24 serveis/any)
CITE	Educació	Aproximadament, 35-40 serveis mensuals, per tant, al voltant de 420 serveis anuals
Punt d'intercanvi	Immigració i llengua	Dades no disponibles

Taula 5.6 Àmbits d'actuació (entitats amb intèrprets en plantilla)

Entitat	Àmbits d'actuació
La Formiga	Educació
Ajuntament de Badalona	Departaments vinculats amb interculturalitat
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Mediació intercultural, Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i altres serveis de l'ajuntament, serveis socials, Servei d'Informació i Atenció a Persones Estrangeres (SIAPE)
Hospital Universitari Vall d'Hebron	Salut
Fundació privada	Salut i àmbit comunitari

A les taules anteriors, observem que els intèrprets que treballen en borses de consells comarcals són els que es mouen en més àmbits, de manera semblant als mediadors

interculturals de l'Ajuntament de Badalona, que també treballen en "tots els departaments que tenen relació amb tasques amb interculturalitat", la qual cosa ens pot fer pensar en un perfil força polivalent. ABD presta serveis d'interpretació a les entitats que treballen dins del SAIER i la borsa de CITE treballa en escoles i instituts. És interessant observar que ABD presta serveis d'interpretació a CITE en els assessoraments de tipus laboral que es fan a la seu de CITE al SAIER; mentre que, en canvi, CITE, que també disposa de borsa d'intèrprets, no l'utilitza per als assessoraments laborals del propi servei, sinó que només en gestiona les intervencions a l'àmbit educatiu.

E. Tàpia explica que quan algun treballador estranger va a assessorar-se a CITE, si veuen que no domina cap de les llengües d'acollida, li demanen que torni acompanyat d'algú que li pugui fer d'intèrpret. De fet, E. Tàpia comenta que, fins i tot, algun usuari li ha donat el mòbil perquè poguessin entendre's amb l'ajuda d'algun conegut, un clar exemple d'interpretació telefònica *ad hoc*. E. Tàpia conclou que: "[E]lls també se n'adonen, no? Que a tot arreu on vagin, no s'entendran, i que han d'anar amb algú que sàpiga castellà" (INF24, 4:40).

No deixa de ser paradoxal, fins a cert punt, que tot i promoure la interpretació en un àmbit concret (educació), en els propis serveis prestats a CITE es demani als usuaris que recorrin a l'ajuda de familiars o amics, és a dir, a intèrprets o mediadors naturals. D'altra banda, però, és comprensible que no disposin d'intèrprets *in situ* si l'assessorament no es fa a la seu de CITE pròpiament, sinó que es fa a la seu del SAIER.

En les taules anteriors també observem certa tendència a l'especialització en algunes entitats: CITE i La Formiga només treballen en l'àmbit educatiu, mentre que a la fundació privada i, com és natural, l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron, estan bastant centrats en l'àmbit de la salut. Finalment, M. Torres defineix l'àmbit d'actuació de Punt d'Intercanvi parlant de l'àmbit de la immigració:

[INF28, 8:14]

"Immigració. Específicament, immigració i llengua. O sigui, el que és elaboració de material en català, del català, o sigui, per a l'aprenentatge del català, i després també tot el que seria la publicació de guies, o de díptics o del que sigui, adreçats a la immigració, o sigui, departaments d'immigració, sigui de l'Ajuntament, de la Generalitat... O sigui, immigració i llengua."

Pel que fa al volum d'interpretacions, ABD és, amb diferència, l'entitat amb més serveis, tot i que ja hem vist en un extracte anterior que la proporció d'interpretacions per al xinès és força reduïda. En segon lloc hi ha el Consell Comarcal d'Osona (680 serveis); en tercer lloc, l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana (368 serveis) i, finalment, en quart lloc, CITE (420 serveis).

5.5.2 Gestió de la demanda

Els representants de les entitats contactades sovint són els encarregats de gestionar la demanda rebuda dels proveïdors de serveis. En general, totes les entitats reben la demanda de traducció o d'interpretació de proveïdors de serveis que en detecten la necessitat i, a partir d'aquí, els responsables de les entitats de la mostra la gestionen ja sigui entre els intèrprets de la borsa, ja sigui creant algun servei específic en cas d'ajuntaments.

L'exemple següent d'A. del Pino reflecteix el procés de recepció de la sol·licitud d'interpretació en el cas específic d'ABD:

[INF22, 2:28]

"A: A veure, això funciona així: quan un usuari entra al SAIER, parla amb els servei d'informació i de recepció -amb les professionals del servei d'informació i de recepció; elles detecten les necessitats que té aquesta persona i també, les necessitats lingüístiques, d'acord? Al principi hi havia una mica la baralla per part meva amb algunes de les professionals, perquè la tendència era sempre -bueno, sempre no, però sí sovint, una miqueta cap a protegir massa l'usuari i llavors parlar en les seves llengües d'origen, ja fos rus, urdú, etc., i nosaltres, clar, d'aquesta manera, no podem -no podíem avaluar el coneixement de castellà o de català que tenia aquesta persona. I jo sempre he insistit i considero que és molt important que la persona que arriba en un país -a veure, si porta tres dies, evidentment no, perquè sabem que no sabrà en català ni en castellà cap cosa; però si ja porta sis mesos, o ja porta un any, ha de fer un procés de [inaudible]... no? Llavors, el que jo exigeixo és que d'alguna manera es pugui fer una avaluació del nivell de castellà i de català, sobretot de castellà, si la persona en qüestió té un nivell prou bo per poder entendre's, i no necessita intèrpret, llavors no se li adjudica un

intèrpret. Si, en cas contrari, sí que necessita un intèrpret, llavors, les professionals del servei de recepció em fan arribar la demanda. Aquesta demanda d'interpretació la registro i, cada dos dies, jo li passo a la M. I llavors la M. la gestiona per, més o menys, una setmana vista. Bueno, més o menys eh?, a vegades tampoc no és tant, pot ser molt menys... Ho gestionem d'aquesta manera. I llavors, la segona part, és la que et comentarà ella...

M: A mi la demanda m'arriba per diferents vies, no?, les peticions, les demandes... Primer hi ha la part que em passa l'Ana, que són les demandes del servei de recepció i informació; però a part, hi ha unes segones visites que tenen ja com... pactades, les entitats, amb els usuaris, i m'arriben les demandes directament. Aleshores, en principi, sí que intentem avisar els intèrprets amb una miqueta de temps. Si et dic una setmana, et diré una mentida, perquè sí que hi ha cops que és una setmana, i hi ha cops que són tres dies. I també molts cops ens trobem amb la tesitura que les entitats tenen les visites programades, però també tenen contratemps, i et poden dir: "És que jo avui no puc, l'hauríem de fer demà", o que t'avisin d'un dia per l'altre, o que hagi de moure intèrprets... saps? Aleshores, com a norma general, intentem avisar amb una setmana de temps, però també ens passa que hem d'avisar-los el dia abans o que els hem de trucar a les nou del matí i dir-los: «*Pues ven cuando puedas, pero ven esta mañana*». Saps? I de vegades poden venir, i de vegades no poden venir."

Aquest fragment és bastant representatiu del tarannà de les entitats que funcionen amb una borsa d'intèrprets: primer es rep la sol·licitud d'interpretació per part dels proveïdors, després es contacta amb els intèrprets de la borsa i se'ls pregunta per la seva disponibilitat per assumir el servei i, finalment, s'assigna el servei a l'intèrpret i es confirma al proveïdor de serveis. En ocasions, però, aquesta gestió és més complicada –per qüestions de disponibilitat, per contratemps d'última hora, etc.– i això fa que no sempre sigui fàcil gestionar les sol·licituds.

La figura de les entitats com a intermediàries és important, perquè són elles qui s'encarreguen també de gestionar el pagament dels intèrprets i d'avaluar la necessitat real. Hem vist en l'extracte anterior la insistència de la coordinadora en poder avaluar el nivell d'autonomia lingüística dels informants en català o en castellà abans d'adjudicar-los un intèrpret. En aquest sentit, la coordinadora de la borsa del Consell Comarcal d'Osona explica que, en posar en marxa el servei, es va decidir que limitarien l'accés a la interpretació a

només aquelles persones que no feia més de dos anys que vivien a Catalunya i que només es farien tres serveis per persona i any. Per a M. Rosés, establir aquestes restriccions és una manera de no restar importància a la necessitat d'aprendre català o castellà com a llengües d'acollida. Malgrat això, en casos excepcionals i argumentats (p. ex., en cas de dones immigrades que arriben embarassades), aquesta restricció es pot passar per alt (INF27, 7:15). En l'extracte següent, tanmateix, M. Rosés posa èmfasi especial en la seva postura rígida pel que fa a la restricció de serveis, argumenta per què creu que és absolutament necessària aquesta restricció i critica aquells qui són més flexibles en aquest tema:

[INF27, 7:40]

“Jo, tot això que t’he comentat, HO FAIG. O sigui, si fa més de dos anys, si no hi ha informe, no ho fem. Si... una família en porta més de tres, demanem un informe. Per què ho fem, tot això? Doncs perquè anteriorment m’havia trobat que em demanaven per traduir gent que feia deu anys que era aquí, i això no pot ser. No pot ser perquè: u, perquè és despesa pública; dos, per l’autonomia d’aquella persona, perquè deu anys sense entendre res del teu entorn és esquizofrènic directament, i tres, perquè no pot ser! No pot ser, i així és com des d’aquí ho fèiem. I potser per això és que m’has sentit a més llocs, i m’has vist a més llocs, i això sí que jo ho tenia molt clar. Tan clar tenia que quan algú creua la frontera no sap català per gràcia divina, tan clar tenia això i que, per tant, s’ha de fer un servei de traducció per aquestes persones, com que la gent ha d’aprendre català. I, a més, català. Aquí a Osona es parla català i, per tant, han de saber català. Potser en altres llocs no... no ho tenien tan clar i potser se’n va fer un abús, no sé. Però, en tot cas, ben controlat i ben professional, aquest servei és l’estrelleta de qualsevol institució. És el que genera més resultats, més satisfacció, més resposta immediata, i amb menys despesa.”

Observem, en aquestes paraules, que M. Rosés té molt clars el seu paper com a coordinadora del servei i la funció del servei com eina de comunicació temporal amb les persones immigrades. A més a més, subratlla l’eficiència i la satisfacció que genera el servei, tot i que també assenyala que “potser se’n va fer un abús” des d’altres entitats.

A l’Administració comarcal de l’àrea metropolitana també s’estableix aquesta restricció

de dos anys i tres serveis per usuari i any. Tot i així, igual que en l'exemple anterior, si es requereix un intèrpret per a algú que faci més de dos anys que és a Catalunya o si fa falta per més de tres intervencions, amb un informe que ho justifiqui és suficient per fer una excepció (INF23, 3:20).

Aquest és el mateix criteri establert pel Departament d'Ensenyament fins al 2009, any en què les interpretacions es van dividir en una de presencial i dues de telefòniques a l'any. A la Formiga, entitat col·laboradora amb el Departament d'Ensenyament, el representant del servei explica que nota una major rigidesa per part d'aquest Departament pel que fa a la limitació de les interpretacions, la qual cosa, a criteri d'aquest informant, dificulta la comunicació en moments delicats justament amb els pares i mares d'alumnes, que no tenen un accés tan fàcil com els fills a l'aprenentatge de les llengües d'acollida:

[INF25, 5:41-2]

“Però per altra part, mira, ens està passant una cosa interessant, ja des de fa temps: el departament té el criteri d'atendre alumnat d'origen nouvingut que fa dos anys que ha arribat a Catalunya. Quan no compleixen aquest criteri, clar, de fet, moltes de les demandes de les escoles, és que no poden parlar amb els alumnes, i a vegades hi ha d'intervenir el psicopedagog i són situacions de confidencialitat clara: traductors, psicopedagoga i *profe*, o hi ha hagut una baralla, o un incident, o hi ha hagut un expedient acadèmic perquè pensem que hi ha hagut un robatori, per exemple. Però clar, moltes vegades, amb qui volen parlar, és amb les famílies, és així o no? També és un dels objectius. I les famílies, tal com comentem, queden fora de l'aprenentatge de les llengües d'acollida. Llavors, perquè ens pagui el Departament d'Educació...! Nosaltres, de bona fe, ara ja ho tenim més present, perquè en cursos anteriors, notàvem més flexibilitat per part del Departament d'Educació en aquest sentit, però la flexibilitat s'ha acabat. Però és que a vegades és una necessitat! És que hem de parlar amb les famílies! Llavors, per aconseguir la traducció, i que ens la paguin, les escoles han d'argumentar, han de fer un escrit d'escola, un informe, explicant que «demanem que vingui la traductora perquè la família X no parla i...», han de fer tota una argumentació. Quan compleixen el criteri dels dos anys, és més fàcil que es faci, no? La burocràcia, porten un justificant i ja està. Però aquí, veus? Nosaltres per telèfon hem de dir: quant de temps fa que el nen o la nena està a l'escola? Dos anys: vale, endavant. Més de dos anys: mireu, feu un escrit, argumentant per què

és necessari, perquè si no, els Departament no ens ho paga.”

El fet d’haver d’elaborar un informe justificant la necessitat de traducció és sens dubte un entrebanc a l’accés al servei i un tràmit més en la burocràcia que tant alenteix els processos. En aquest sentit, G. de Miguel critica aquesta restricció, sobretot pel fet que per parlar amb les famílies es fa molt necessària la presència d’un intèrpret. No obstant això, també explica que quan s’acaben les interpretacions subvencionades pel Departament d’Ensenyament, hi ha escoles que es plantegen assumir elles mateixes amb recursos propis els serveis d’interpretació, la qual cosa reflecteix la necessitat real d’aquest servei (INF25, 5:45).

G. de Miguel manifesta certa preocupació fruit del seu treball en contacte amb escoles: la preocupació per les famílies que, en un moment determinat, puguin necessitar d’un servei d’interpretació amb més continuïtat i que, per les restriccions del Departament d’Ensenyament, no el puguin aconseguir (INF25, 5:45). Aquesta postura contrasta, en certa manera, amb la de M. Rosés: mentre que G. de Miguel mostra comprensió vers les famílies que no poden comunicar-se de manera autònoma en català, malgrat fer més de dos anys que viuen a Catalunya; M. Rosés és rotunda en parlar de la necessitat d’autonomia lingüística i, per tant, de la importància de restringir els serveis d’interpretació per no fer minvar la voluntat d’aprendre el català.

Sigui com sigui, les entitats assumeixen la responsabilitat de complir les restriccions establertes per la pròpia entitat o per òrgans externs (p. ex., Departament d’Ensenyament), gràcies a la seva posició com a intermediàries entre la sol·licitud i els intèrprets. Aquesta gestió de la demanda també passa per aclarir certes sol·licituds, ja no tant per la qüestió de les restriccions, sinó pel tipus de demanda que es fa:

[INF23, 3:19]

“Llavors, en quant al que dèiem també pel que fa al perfil home o dona, sí que és veritat que a vegades et demanen «que sigui un home» o «que sigui una dona», quan ens demanen –el que et deia el [nom]: si és una visita ginecològica i et demanen que sigui una dona, lògicament no hi posem cap problema, perquè s’entén perfectament, si és un cas de maltractament, però a

vegades sí que ens han demanat un home o una dona per altres... *bueno*, no sé, perquè sí, no?, potser. Llavors sí que alguna vegada hem trucat i hem preguntat per què ha de ser un home o una dona, perquè el fet que sigui, per exemple, un home àrab, o marroquí, no vol dir que l'hagi d'atendre necessàriament un altre home marroquí, a no ser que sigui un tema de certa intimitat, eh? Com en el cas de les dones. Però a vegades ens ho demanen perquè diuen «ah, no, serà més fàcil parlar amb ell». *Bueno*, doncs nosaltres també utilitzem l'argument de dir «*bueno*, en determinats casos potser sí que anirà millor, si és un home marroquí, que hi vagi una dona marroquina». *Bueno*, nosaltres també intentem jugar, fer pedagogia, amb els tècnics que ens ho demanen.”

Aquesta “pedagogia” també implica fer arribar informació clara i precisa sobre el servei d'interpretació als proveïdors. Els consells comarcals i les entitats que treballen amb borsa fan aquesta tasca de difusió mitjançant tríptics i a través de la pàgina web, però tot i així, a vegades continuen havent-hi malentesos. Per exemple, a l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana sembla que un malentès freqüent és sol·licitar un intèrpret amb disponibilitat immediata, passant per alt que calen quatre dies de marge per fer les gestions de contactar amb l'intèrpret i confirmar-ne la disponibilitat (INF23, 3:42).

Per tot això, el control que exerceixen els consells comarcals sobre la demanda rebuda és important per a la correcta gestió del servei i, en aquest sentit, una de les dificultats que esmenta la informant 23(a) es dóna quan no es compleix correctament el protocol de sol·licitud:

[INF23, 3:35]

“I: I quines són les majors dificultats amb què us trobeu a l'hora de tirar endavant el servei...?”

INF23(a): A veure, de nivell logístic, per dir-ho d'alguna manera, ens podem trobar que hi hagi tècnics que hagin aconseguit –que, pel que sigui, hagin quedat amb el traductor directament, i no ens hagin dit res. I, llavors, ens passen la factura, i clar, nosaltres, no en teníem coneixement, i no hem pogut valorar si la traducció era necessària, si complia els criteris, si no sé què o no sé *quantos*. Llavors, clar, ens hem trobat algunes vegades amb qüestions d'aquest tipus, però ara ja fa temps que no.”

A banda d'aquesta tasca d'informació sobre el servei, a la Formiga també s'assumeix la tasca de trucar els usuaris per confirmar en la seva llengua materna la reunió amb l'escola i avisar-los de la presència d'una intèrpret en aquesta reunió. Això els permet evitar desplaçaments d'intèrprets en va, en casos en què la citació no s'hagi entès des de les famílies:

[INF25, 5:35]

“Com a molt fem trucades. Perquè nosaltres, pensa, Mireia, que fem un esforç, amb diners públics, que jo dic que és suec!, perquè sempre s'ha mirat a Suècia com a país. Perquè és: clar, tenim la demanda de la traducció i, des de fa molt de temps, fem trucades telefòniques prèvies a la convocatòria a l'escola. A part ja de les notes aquestes, de protocol, que això, sortosament, assegura un tant per cent elevat d'assistència familiar. Amb la nota escrita i... vaja, jo estic convençut, perquè l'experiència primera era aquesta, que no hi anirien tantes famílies, però clar, això és esforç econòmic i de temps. I llavors, no t'ho imagines! Trucades telefòniques, que les fan des de la Formiga, molt poques vegades des del seu telèfon personal eh?”

Malgrat els avantatges clars de poder contactar amb les famílies per confirmar la reunió, la resta d'entitats que treballen amb borses d'intèrprets no poden assumir aquesta funció, i a la Formiga segurament és possible pel que fet que una de les intèrprets de l'associació hi té una vinculació de mitja jornada. En la resta d'entitats que treballen amb borses, la gestió de la sol·licitud es fa a partir del contacte amb els proveïdors de serveis, però no amb els usuaris.

En general, els representants de les borses de la mostra afirmen arribar a cobrir totes les demandes rebudes, tot i que sempre hi hagi èpoques de més demanda en què sigui més difícil trobar intèrprets per cobrir-les totes. L'informant 26, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, afirma que amb el personal de què disposen ja poden cobrir les demandes i que, en tot cas, el que caldria seria millorar les condicions de treball (INF26, 6:26).

Per a M. Torres, la clau per ampliar recursos humans en moments puntuals de més demanda rau en el treball en xarxa amb altres entitats, que permet a l'associació estar en contacte amb altres professionals del món de la immigració. Segons M. Torres és aquest

treball en xarxa el que dóna a l'associació un valor afegit que potser com a agència de traducció no tindrien (INF28, 8:11).

En canvi, a l'àmbit sanitari, es fa difícil cobrir aquesta demanda, tot i que ja no és tant per falta de personal, sinó més aviat per falta de recursos econòmics per contractar persones que puguin exercir de mediadores interculturals o d'intèrprets:

[INF21, 1:32]

"[H]ay necesidad, hay demanda... Me parece que hay dos cosas: hay demanda, sin duda, pero no hay presupuesto, nadie quiere poner el dinero necesario. Y también, me parece que la estructura no es lo mejor posible. Porque ahora, más o menos, es que el mediador está en el hospital. Pero claro, llega la demanda y es que mañana tenemos un paciente del Senegal, otro día del Pakistán, otro día de China, otro día de tal lugar, tal lugar. Es absurdo crear un mediador de cada perfil. Entonces, lo que es necesario es una manera de... ¿no?, manejar... Bueno, como funciona ya en muchos otros países. Es un servicio que llamas y la persona viene. Claro, es complicado, me parece... o quizás puede ser las dos cosas. Pero sin financiación no hay nada."

Observem que per a A. Qureshi el més important seria poder comptar amb finançament i, a partir d'aquí, reflexionar sobre el perfil més idoni pel tipus de demanda que hi ha actualment. En parlar de mediadors que col·laboressin puntualment amb els hospitals se situa en la línia del servei ofert per les borses d'intèrprets que hem comentat més amunt, i sembla que aquesta potser seria una opció més viable des del punt de vista econòmic.

Pel que fa als ajuntaments, R. Miguel explica que cada any es fa la previsió de les necessitats que caldrà cobrir i que, per tant, quan hi ha necessitats imprevistes, s'han de cobrir amb recursos externs, com podria ser contractar d'altres entitats (INF29, 9:10). En parlar de la gestió del servei i de l'avaluació de les necessitats, R. Miguel també explica que les intèrprets també s'encarreguen de detectar possibles àrees on calgui intervenir i d'assessorar en els serveis. En aquesta línia de treball, fins i tot en àmbits que van més enllà de les competències de l'ajuntament, com és el cas dels mossos d'esquadra, si les intèrprets detecten necessitats, ja siguin d'interpretació o d'assessorament, fan una proposta d'actuació que des de l'ajuntament s'intenta cobrir. D'altra banda, R. Miguel també valora l'existència de

persones de referència en els col·lectius immigrants; persones que poden suposar una descàrrega de feina important per a les intèrprets ja que també adopten la tasca d'acompanyar els seus compatriotes als serveis públics (INF29, 9:25).

Finalment, un cas especial en la mostra és el de Punt d'Intercanvi, que es dedica específicament a la traducció escrita i que cobreix les demandes rebudes de l'Administració, ja siguin ajuntaments, ja siguin departaments de la Generalitat de Catalunya. En l'extracte següent, M. Torres explica la filosofia de l'entitat:

[INF28, 8:4]

“Sí, tenim una borsa de traductors, però no som una agència de traductors. De vegades la gent es pensa que som una agència de traductors i no ho som, nosaltres som una entitat, a més a més, som una entitat sense ànim de lucre, treballem molt per a l'Administració, sigui la Generalitat, sigui l'Ajuntament, però perquè aquesta feina ens permet: primer, incidir directament en el que són els materials d'acollida, sobretot, de la població nouvinguda, i després, per què? És evident que en traiem un rèdit econòmic, però aquest rèdit l'invertim en un altre projecte que és nostre, que és una línia d'edició de llibres per a l'alumnat nouvingut. Sense aquest *feedback* entre els dos projectes, no podríem fer els llibres per a alumnat nouvingut.”

Un dels punts en comú amb l'Ajuntament de Badalona és que, a banda de la recepció de sol·licituds de traducció per part de l'Administració, des de l'entitat també es detecten necessitats i es proposen temes per traduir, tot i que això sigui només en casos puntuals:

[INF28, 8:5]

“Normalment, per regla general, l'Administració et diu què vol fer. Et diu si vol fer una guia de salut, o et diu, per exemple, quan tenia que arribar l'euro, aquest per exemple el vem proposar nosaltres, perquè hi havia molta informació que arribava de la Unió Europea, al voltant de l'euro, però només veniu en català i en castellà. Llavors els hi vem dir: «Escolteu, això, si no ho traduïu, us trobareu que d'un dia per l'altre, hi haurà un tant per cent de la població que es trobarà amb una moneda que no sap què vol dir, què significa, ni quant equival, ni res». Llavors, per exemple, aquest el vem proposar nosaltres, però per norma general ens diuen què volen: si

és una guia de comerç, o si és una guia de convivència, per exemple, o això, no?, de salut... Nosaltres, home, si veiem alguna cosa important, ho comentem, però a vegades és difícil, eh, incidir en el text, perquè a vegades et vénen coses que no són només d'un departament, sinó que hi ha implicats *vàrios* departaments, o vàries secretaries, o la diputació o alguna entitat com podria ser la Cambra de Comerç, i *llavorens*, com que hi ha moltes mans posades per allà, és difícil, si veus alguna cosa, intervenir-hi.”

Tot i que es tracta d'una intervenció limitada, cal subratllar aquesta possibilitat de generar demanda i d'incidir en els textos a traduir des de l'experiència de l'entitat, la qual cosa és un tret diferenciador de les entitats que hem vist fins ara, que tenen un paper més limitat en la recepció i gestió de les sol·licituds d'interpretació.

5.6 Altres serveis

La majoria d'entitats ofereixen d'altres serveis més enllà de la interpretació o de la mediació, però que sorgeixen motivats per l'experiència en la interpretació i en la mediació. Un d'aquests serveis és la traducció escrita, tot i que les activitats d'informació, orientació i assessorament a usuaris també són freqüents en la mostra.

5.6.1 Traducció

A banda de Punt d'Intercanvi, on la traducció és la dedicació principal, en la resta d'entitats de la mostra, la traducció escrita, en cas que se'n faci, sempre està en relació amb els serveis de mediació o d'interpretació. Per exemple, ja hem vist que a La Formiga, l'oferta de traduccions es va començar a oferir com part d'un servei integral, juntament amb les interpretacions a escoles (INF25, 5:5).

A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana s'han traduït i publicat tríptics o documents informatius sobre qüestions d'interès general relacionades amb l'acollida. Segons explica la informant 23(a), només tradueixen del català o del castellà a d'altres llengües, sempre que siguin “llengües majoritàries” i que puguin assegurar-se que els materials tindran una difusió extensa (INF23, 3:7).

Al CITE, les intèrprets de la borsa també s'encarreguen de la traducció dels fullets

publicats per l'entitat (INF24, 4:17). En aquest cas són materials relacionats amb l'assessorament a treballadors estrangers i elaborats pel centre de documentació d'estrangeria de l'entitat.

L'informant 26 també explica que a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'han fet traduccions escrites al xinès, tot i que comenta que la tendència és, cada cop més, a fer servir només el català o el castellà:

[INF26, 6:24]

"I: Heu publicat documents traduïts als xinès?

INF26: Alguna coseta, alguna coseta. Cada cop més, s'imposa la tendència a que les coses s'han de fer en català i en castellà, però entenem que algunes informacions encara han de ser traduïdes, bàsicament al xinès; a l'àrab pràcticament no cal, perquè la comunitat marroquina parla perfectament el català o el castellà. Com a molt, a l'anglès i/o a l'urdú, per treballar la comunitat de la zona de l'Indostan. Però sí que hem fet alguna coseta, entre elles, la guia de bones pràctiques comercials, que està en xinès; tenim... eh... el tema de la biblioteca de Can Peixauet, el tema de la Xinateca, també està publicat en xinès, algunes normes de salut i de civisme... també estan publicades en xinès... i jo crec que ja seria això."

Val la pena destacar la comparació que l'informant 26 fa entre les persones de llengua materna xinesa i les persones de la comunitat marroquina, en afirmar que "la comunitat marroquina parla perfectament el català o el castellà". Aquesta diferència pot estar relacionada amb les diferents èpoques d'arribada de les persones d'aquests orígens, ja que la immigració marroquina va començar molt abans que les grans onades d'immigració xinesa. D'altra banda, factors sociolingüístics també podrien influir-hi, sobretot si tenim present que algunes persones d'origen marroquí tenen nocions de francès, que els poden ser d'ajuda en l'aprenentatge del català o del castellà.

En cas de fer traduccions de díptics, tríptics i altres formats de fullet, el més important sembla que és saber-los distribuir bé per tal que arribin al major nombre de persones. Sobre aquesta qüestió, la informant 23(a) explica que algunes guies han tingut un èxit especial:

[INF23, 3:31]

“No en tenim valoracions, eh? Clar, ens diuen, per exemple, en el tema de les guies, o en el tema de la col·lecció aquesta de nova ciutadania, sí que sabem que n’hi ha una –però és a nivell genèric, no per llengües– que ens diuen: «Aquesta guia ja l’hem acabat, és que ha tingut molt èxit», o ens demanen fins i tot de fora de la comarca, com ens va passar amb la de convalidació de títols, que en vam fer un tiratge curt, perquè pensàvem que no era... que no era com el fet del permís de residència o coses així, i se’ns van acabar... molt ràpid! I ja sabíem que..., de fet, ja ho havíem fet perquè pensàvem que era interessant i que podia interessar a bastanta gent, però no ens imaginàvem que tingués tanta repercussió. Però és a nivell global, no hem fet una recollida d’informació per llengües i de xinès, de fet, se’n fan... poques. O sigui, en comparació amb altres llengües, em sembla que és la que es fa el tiratge més curt.”

Possiblement, aquest èxit inesperat rau en l’originalitat del tema escollit: mentre que molts ajuntaments i associacions han traduït qüestions com el permís de residència, l’arrelament i d’altres tràmits relacionats amb la immigració, el tema de la convalidació d’estudis és relativament poc freqüent en les traduccions que es fan des de l’Administració. El xinès s’inclou com a llengua de traducció pel volum important de població xinesa a la comarca en qüestió,¹¹⁷ tot i que segons la informant 23, és la llengua amb què es fa una tirada més curta. Tanmateix, segons nota de premsa d’aquesta entitat, el tríptic de la convalidació d’estudis es va editar en català, castellà, francès, anglès, àrab i xinès, la qual cosa posa de manifest que només dues edicions es van fer en llengües de la immigració (àrab i xinès), mentre que dues més es van fer en llengües franques o de colonització (francès i anglès) i dues es van fer en llengües d’acollida (català i castellà).

M. Torres, de l’associació Punt d’Intercanvi, explica com s’enfoca la seva tasca en l’àmbit de la traducció i edició de textos a partir de l’experiència concreta del *web* d’acollida de la Direcció General d’Immigració de la Generalitat de Catalunya:

¹¹⁷ Al 2010 era la vuitena comunitat estrangera pel que fa a volum de població a la comarca, amb 3.131 ciutadans xinesos; per sota de les comunitats marroquina, equatoriana, boliviana, romanesa, colombiana, italiana i peruana (Font: Idescat, a partir de l’explotació estadística del padró).

[INF28, 8:6]

“Amb la *web* d’acollida, les àrees ens venien donades, els blocs temàtics, no? *Llavorens*, pel que fa als continguts, hi havia una altra entitat que és Gram, de Girona, que treballava també els continguts, i ens passava a nosaltres el que seria el «gruix» del redactat. Nosaltres l’adaptàvem: és a dir, canviàvem coses, afegíem coses, si pensàvem que era necessari. A partir d’aquest document, tot el que són preguntes, reculls, dintre de la *web* d’acollida, ho elaboràvem nosaltres. No, perdona, no és cert. Ells també feien un primer redactat del que serien les preguntes freqüents i llavors nosaltres aquí sí que hi interveníem més, n’afegíem o les canviàvem, i tot el que és el tema de diàlegs i glossaris, els vam fer nosaltres. O sigui que hi ha una mica de tot, depèn molt del que et demanen. Per exemple, de Política Lingüística tens la col·lecció «Viure a Catalunya», que és material per aprendre català a partir, també, de cadascuna de les llengües, i van venir amb tots els diàlegs elaborats, però ens van dir: «Mireu-vos-els, perquè si s’ha de canviar alguna cosa, ara és el moment», perquè encara no s’havia publicat, tampoc, el català, llavors es podien canviar coses. Vull dir... depèn molt. Potser després et ve l’ajuntament de no sé on i et diu: «Això és un text tancat» i llavors ja no hi podem tocar res.”

Es tracta d’una tasca que combina edició i traducció, de manera que, tal com ja havíem comentat, la incidència de l’entitat en els textos pot ser considerable, segons l’encàrrec que rebim. M. Torres descriu així els criteris en l’adaptació dels textos originals:

[INF28, 8:7]

“Criteris? Que la informació sigui molt clara, molt clara, és a dir, si ho podem dir amb dues frases, no ho direm amb quatre, perquè tot el que sigui informació afegida, tot el que fa és dificultar la comprensió del missatge que vols donar, llavors és molt important: els textos molt clars, ehm... amb els redactats simples, a l’hora de redactar-ho intentem evitar oracions subordinades, paraules rebuscades... Una miqueta, el que fem és que ens posem al lloc del qui ho ha de llegir, amb la qual cosa abaixem una mica el llistó de la redacció, no? Perquè, clar, hem de tenir en compte que aquí hi arriben persones que tenen tot tipus de perfils: persones que tenen una educació molt bona i tenen carreres universitàries i persones que potser no tenen *ni si quiera* el graduat escolar, o persones que no saben llegir –per a les persones que no saben

llegir ja hi ha un tipus de material que queda descartat. Però *bueno*, ve població amb un llistó sociocultural molt ampli. Per tant, intentem optar per un llistó... o sigui, posant el llistó avall, perquè els d'avall i els del mig tots ens sabran entendre, i els de dalt, ja ho veuran que és un tipus de material adreçat a tot tipus de població. Vull dir que els de dalt, es fan càrrec dels de baix, d'alguna manera, no? Si el redactat el destinéssim a persones amb carrera universitària, ens deixariem pel camí un tant per cent important, de gent. Llavors és això: redactat fàcil, frases curtes, paraules que no siguin rebuscades, i sempre que podem, fer aquesta correlació lingüística amb el català.”

En el cas de Punt d'Intercanvi, doncs, en moltes ocasions és possible la tasca de simplificació del text original prèvia a la traducció. En la resta de casos, són les entitats les que creen els textos a traduir, de manera que la figura de l'autor del text coincideix amb l'editor i amb l'anomenat protraductor.¹¹⁸ Aquesta és una diferència respecte les traduccions que es fan a la Formiga i a l'Ajuntament de Badalona, en què el protraductor són els proveïdors de serveis; o de les traduccions que es fan a ABD, en què aquesta figura recau en els usuaris dels serveis, tal com veurem a continuació.

En preguntar a G. de Miguel quin tipus de textos es tradueixen a la Formiga, explica que són documents educatius de caràcter informatiu que pretenen complementar les traduccions ja existents al *web* sobre Alumnat nouvingut del Departament d'Ensenyament: notes informatives a les famílies, notes d'avaluació, adaptar algun dels formularis d'aquest *web*, etc. En aquest sentit, des de la Formiga no se solen fer traduccions molt llargues, sinó més aviat documents educatius curts a petició de les escoles amb què l'associació col·labora (INF25, 5:31).

Les traduccions que es fan a l'Ajuntament de Badalona són semblants, perquè es fan a petició dels funcionaris de serveis públics que detecten necessitats concretes de comunicació en la seva atenció a usuaris. En aquesta entitat, però, s'aprofita la tasca de traducció de documentació d'atenció al públic per simplificar-la i fer-la més explicativa, per tal que la presència de la intèrprets no sigui tan necessària cada cop que cal fer un tràmit (INF29, 9:18).

¹¹⁸ Segons Peña (1997:26) el protraductor és la persona o institució que promou en última instància la traducció d'un text.

Això permet agilitzar uns serveis que, altrament, podrien col·lapsar-se fàcilment. D'altra banda, cal destacar que a l'Ajuntament de Badalona es treballa a partir d'una cooperació molt estreta entre els proveïdors de serveis que acabaran emprant les traduccions realitzades com a eines de comunicació i les traductores-intèrprets que assumeixen l'encàrrec de traducció, la qual cosa pot tenir resultats molt positius en les traduccions com a producte final.

L'últim exemple de traducció el trobem a ABD, on els intèrprets de la borsa fan traduccions de la documentació personal dels usuaris. Es tracta d'un cas especial i diferent de tots els altres, pel fet que el destinatari de la traducció és el mateix protraductor i, en alguns casos, el mateix autor del text original, com seria el cas d'una fe de vida:

[INF22, 2:33]

I: M'heu dit que traducció escrita també en feu.

M: Sí.

I: I quin tipus de documents seria?

M: *Bueno*, són del tipus de documents que s'entreguen per fer una sol·licitud d'asil polític, per refugiats. Això ve d'ACSAR, sobretot. Són gent que estan demanant asil polític... per motius X i... *Bueno*, asil, directament, perquè el poden demanar per moltes coses que no siguin motius polítics, i aquesta gent t'ha d'explicar d'alguna manera la certesa de tot el que t'està explicant, no?, primer amb una fe de vida, t'expliquen tot el que els hi ha passat i a partir d'aquí hi ha molts documents. Nosaltres traduïm des del moment que la persona ens explica quina és la història de la seva vida i com ha arribat aquí, fins a proves que poden ser perfectament un contracte laboral, com pot ser un diploma de la universitat, com pot ser una vinculació religiosa amb una religió que no és la principal del seu país... Per exemple, en el cas que sigui una persona cristiana, en un país musulmà, o... vull dir que ens hem trobat coses com ara: «Missa cristiana, *tal día y tal hora, con el pastor tal*», que sóc jo, no?, la persona que està demanant l'asil; com amb coses molt més formals, no? Partides de naixement, passaports...

I: I llavors, aquestes traduccions, les fan els intèrprets, també?

M: No tots. No tots.

I: No fa falta que siguin traduccions jurades, en aquest cas?

M: No sempre, no sempre, perquè és molt complicat trobar traductors jurats que ho facin. Els

traductors jurats tenen un altre... i els seus honoraris són molt més alts...”

Les informants d'ABD admeten que no tots els intèrprets fan traduccions escrites, tot i que més endavant en l'entrevista expliquen el tipus de relació que s'estableix gràcies a aquesta tasca amb els col·laboradors de la borsa:

[INF22, 2:38]

“Sí, fem també una mica de relació aprenentatge-ensenyament, sí. És veritat! Perquè és això que quan ens porten traduccions escrites, a vegades les hem de revisar, i clar, si veiem coses que són més complexes, frases que... perquè clar, una traducció escrita, encara que no sigui literal, sí que ha de reflectir tot el sentit del que diu el document, no? I a vegades els ajudem a revisar, revisem amb ells el contingut perquè realment sigui comprensible, no? I quan veiem errors, els corregim amb ells i els hi expliquem: el verb aquest, porta accent, o no en porta... I, els hi diem: això quan és relatiu, porta accent... I hi ha un intèrpret que és molt divertit, perquè cada vegada que ve li ensenyem expressions.”

A diferència de les altres entitats, ABD pot adoptar el paper de revisor del text final, pel fet que són traduccions que es fan al català o al castellà. Es tracta d'un procés de revisió amb característiques pròpies, en què tal com explica A. del Pino, la correcció d'errors es fa amb una doble finalitat: d'una banda, polir el text final i, de l'altra, ensenyar els traductors col·laboradors. És una relació molt diferent de la que es donaria, segurament, en una agència de traducció, on se sol esperar que la feina del revisor sigui purament estilística. Alhora, cal assenyalar el risc elevat d'errors de traducció per falta de competència en la llengua d'arribada.

La taula 5.7 resumeix el conjunt de factors que intervenen en la traducció segons les diferents entitats. Reprenem en aquesta taula la idea del protraductor de què parlàvem abans (la persona que promou la traducció) i hi incloem les figures de l'autor, editor i revisor, ja que totes poden influir en la traducció com a producte final.

Taula 5.7 El procés de traducció en cada entitat

Entitat	Creació text original	Edició text original	Protraductor	Revisió text final	Destinatari
Punt d'Intercanvi	L'Administració, tot i que puntualment també Punt d'Intercanvi	Punt d'Intercanvi i/o altres entitats intermediàries	L'Administració; Punt d'Intercanvi (puntualment)	Coordinadors de cada llengua	Usuaris
Adm. comarcal	Adm. comarcal	Adm. comarcal	Adm. comarcal	(?)	Usuaris
CITE	CITE	CITE	CITE	(?)	Usuaris
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	L'Ajuntament	L'Ajuntament	L'Ajuntament	(?)	Usuaris
Ajuntament de Badalona	L'Administració: proveïdors de serveis públics	L'Administració: proveïdors de serveis públics	L'Administració: proveïdors de serveis públics	(?)	Usuaris
La Formiga	Escoles	Escoles	Escoles	(?)	Usuaris
ABD	L'usuari, l'Administració del país de l'usuari, altres	L'usuari, l'Administració del país de l'usuari, altres	L'usuari a través d'ACSAR (en una sol·licitud d'asil)	ABD	L'Administració

A la taula observem que de les set entitats que assumeixen tasques de traducció, tres coincideixen en el paper d'autores, editores i protraductores del text (Administració comarcal de l'àrea metropolitana, CITE i Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet). A Punt d'Intercanvi també s'assumeixen puntualment tasques de creació de textos (p. ex., informació sobre l'euro) i de protraducció, quan des de l'entitat es proposen temes per traduir i publicar. En canvi, assumeixen la tasca de l'edició dels textos prèvia a la traducció molt més sovint. A l'Ajuntament de Badalona i a la Formiga, la creació, edició i protraducció recau en altres entitats de l'Administració, mentre que ABD és el cas més especial, ja que la creació i edició dels textos pot recaure en figures molt diferents. A més a més, la protraducció es troba a mig camí entre l'usuari que necessita aquesta traducció per a la sol·licitud d'asil i ACSAR, que és l'entitat que gestiona les sol·licituds d'asil i que, per tant, s'encarrega de la recepció de la documentació. Les traduccions d'ABD són les úniques que es

dirigeixen a l'Administració i no als usuaris.

En resum, cal destacar la tendència a traduir textos a petició de l'Administració i dirigits als usuaris, que contrasta amb l'escassa traducció a petició d'usuari, reduïda només als processos d'asil.

5.6.2 Informació i orientació ciutadana

En moltes entitats s'assumeixen també tasques d'informació i d'orientació ciutadana, que a vegades s'assignen a les mateixes persones que fan d'intèrprets o de mediadors. Un format especial d'aquestes tasques d'informació es troba en les sessions d'acollida, en funcionament des de l'aprovació de la Llei d'Acollida, al 28 d'abril del 2010. Segons s'explica al *Web d'acollida* de la Generalitat de Catalunya, els plans locals d'acollida solen contemplar els serveis de: 1) informació i assessorament jurídic sobre estrangeria, 2) acolliment lingüístic i 3) promoció i coneixement de l'entorn. En aquest tercer bloc és on s'emmarquen les sessions de benvinguda i de formació socioculturals, dos tipus de sessions d'acollida on es fa una primera aproximació als serveis de la ciutat i al funcionament dels sistemes públics de salut, educació, treball o habitatge, entre d'altres.

Com que són sessions d'acollida que es fan per a persones que fa poc que han arribat a Catalunya, sovint l'agent d'acollida compta amb el suport d'un o diversos intèrprets, i aquí és on actuen les entitats incloses en la recollida de dades. A partir del que explica l'informant 23(b), podem pensar que la tasca de l'intèrpret en aquestes sessions és semblant a la d'una interpretació simultània i no tant a la de la interpretació d'enllaç, tal com s'observa en l'extracte següent:

[INF23, 3:29]

I: I les sessions d'acollida, què es fan, amb l'usuari i un agent?

INF23(b): No, pel que he anat veient, són uns quants usuaris, vale? Hi ha la persona, l'agent d'acollida, explicant, i llavors en el cas d'aquests de [ciutat], tenen el wòlof, el traductor, per un cantó, i la d'àrab. I es formen grups, diguéssim, perquè a mesura que van parlant, ella va traduint. Normalment, ho fan així.

I: Es fan dues llengües...

INF23(b): Sí. S'havia provat, pel que jo tinc entès, de parlar, l'interlocutor, l'agent d'acollida, parar, i seguir els traductors. Però això van veure que era una mica merder i van voler unificar amb grups, al mateix moment eh?, i unificar amb grups i, cadascú, a mesura que anava parlant, els hi anaven traduint.

I: Vale, vale...

INF23(b): Per no parar la sessió, perquè si no, s'allargaven molt.”

Observem que, malgrat que s'havia intentat realitzar les sessions amb pauses per a la interpretació consecutiva, per evitar allargar-les tant, es van començar a organitzar amb interpretació simultània en dues llengües estrangeres. Sobre aquesta qüestió, cal subratllar la dificultat afegida d'haver de fer una interpretació simultània amb el soroll de fons d'un altre intèrpret interpretant a una altra llengua per a un altre col·lectiu.

D'altra banda, la informant 23(a) també explica que la demanda d'interpretació es fa segons una estimació del perfil d'usuaris que assistiran a la sessió, tot i que, com que són sessions obertes, aquest perfil pot variar sense previ avís i pot ser que algun intèrpret realitzi el desplaçament i finalment no faci falta la seva intervenció o que, per contra, no se sol·licitin intèrprets per a d'altres de les llengües necessàries (INF23, 3:29).

Mentre que en aquesta Administració comarcal la tasca continua basant-se en la gestió d'intèrprets de la borsa, el paper de la Formiga canvia, de manera que intervé en aquestes sessions adoptant la figura dels agents d'acollida encarregats de presentar la informació en la sessió:

[INF25, 5:22-3]

“La Formiga, des de fa un temps, col·laborem, hem tingut una col·laboració amb l'ajuntament de Badalona, amb les sessions d'acollida que els ajuntaments ara posaran en marxa perquè s'aprovarà la llei d'acollida de Catalunya, això obliga als municipis a fer itineraris d'acollida. Llavors, en el cas de Badalona, l'ajuntament té contractada una medidora-traductora, la [nom], [...] Doncs ella, feia la traducció; nosaltres, concretament, jo, personalment jo, hi anava i això ho fèiem en varies llengües: en xinès, en català, en àrab i en urdú. I llavors feia l'explicació de la ciutat, de la seva història, de les festes, de no sé què... i ella anava traduint.”

Ens trobem davant d'una situació semblant a la d'abans quan parlàvem de CITE: malgrat que la Formiga té intèrprets col·laboradors, en algunes ocasions la interpretació de les sessions d'acollida que organitza la Formiga es fan amb intèrprets externs.

A més de la col·laboració amb plans locals d'acollida en aquestes sessions, la Formiga també ofereix un servei d'orientació ciutadana a ciutadans xinesos. L'encarregada d'aquest servei gratuït és l'única intèrpret contractada a mitja jornada per la Formiga i la temàtica de l'orientació gira al voltant dels recursos bàsics: sanitat, educació, serveis socials, informació general, etc. Segons G. de Miguel també es fan derivacions cap a entitats que fan assessorament jurídic (INF25, 5:9) i, en certa manera, es pot considerar un servei complementari a les sessions d'acollida que s'organitzen en d'altres entitats.

5.6.3 Altres projectes

En ciutats com Santa Coloma de Gramenet, les mediadores contractades per l'ajuntament acaben ampliant les seves funcions i col·laborant en un gran ventall de projectes que es van renovant segons les necessitats. L'informant 26 presenta algunes de les funcions que assumeixen aquestes mediadores i que poden ajudar a fer-nos una idea del perfil tan polifacètic de què estem parlant. En primer lloc, l'informant 26 parla de tasques de suport als tècnics de dinamització comercial, una tasca que es podria considerar interpretació d'enllaç, ja que acompanyaven als tècnics als comerços regentats per comerciants d'origen xinès en la campanya de "Bones pràctiques comercials" (INF26, 6:8). En segon lloc, l'informant 26 parla d'un tasca de "pedagogia" vers la població autòctona; tasca que ja s'allunya per complet de la interpretació i se situa més aviat en el pla de la mediació preventiva de què hem parlat en el capítol 5, tal com s'observa en l'extracte següent:

[INF26, 6:10]

"Ehm... Què més tenim? Problemes? Hi ha un problema estètic, per dir-ho d'alguna manera, vale?, és a dir, el ciutadà autòcton que, a més a més, en barris com el de Fondo -el barri del Fondo és el que té el percentatge d'immigració més elevat de tots els barris de la ciutat, vale? Què ha passat? Allà hi ha hagut una substitució de persones autòctones, al barri, per gent immigrada. I qui ha quedat en el barri? Gent, que en molts casos és gent gran, gent amb pocs

recursos -pocs recursos no parlo d'econòmics, sinó per gestionar les seves situacions i per connectar amb els serveis de l'Administració, fins i tot. Per tant, poso l'exemple sempre de la senyora Maria: la senyora Maria, una senyora vídua, que viu al barri del Fondo de tota la vida... bueno, tota la vida, no, va immigrar d'alguna ciutat d'altres zones de l'Estat espanyol, va immigrar, va formar la seva família aquí, la seva vida, i ara és vídua, viu sola, els seus fills han marxat de la ciutat, normalment, i en el termini de cinc anys, li ha canviat tot el panorama, no? La seva escola, els veïns que té, no els entén, li fan por, tenen olors estranys, costums estranys... La senyora Maria, quan baixa a comprar el pa, el forn de tota la vida ja no és el forn de tota la vida, sinó que potser és un supermercat xinès... i *bueno*, tot això, li canvia el panorama de tal manera, que la senyora Maria té por. I aquesta por l'hem de gestionar, perquè aquesta por pot ser «*el caldo de cultivo*» d'actituds xenòfobes. Tot i que la senyora Maria no és racista, no sé si m'explico. Però sí que té por. Per tant, hem de fer molta pedagogia, a la majoria cultural dominant, per dir-ho en termes acadèmicament més correctes. Eh... molta pedagogia de que el seu sistema està garantit, perquè a més és així, vull dir: aquí seguirem celebrant la Setmana Santa! No sé si m'explico. Encara que sembli que no, de vegades, que la gent tingui molta por, que tot canvia... El primer que hem de fer és això. I segon tenir molta cura amb la senyora Maria i comprendre la seva por, no acusar-la directament de racisme, sinó treballar. I jo crec que aquesta feina la fan molt bé la gent com la [nom], la [nom], perquè poden interpretar les dues matrius culturals, *vale*? Tant l'autòctona, per dir-ho d'alguna manera, com la de ciutadans d'origen xinès que han arribat aquí.”

Finalment, l'informant 26 també parla de la tasca d'informació que es realitza, per exemple, a la “Xinateca”, a la biblioteca de Can Peixauet. Aquesta tasca es podria considerar que forma part de la mediació creativa, ja que promou un espai de trobada i d'intercanvi entre la societat receptora i la població d'origen xinès. La presència d'una mediodora a la biblioteca va facilitar que mil ciutadans d'origen xinès tinguessin el carnet de biblioteca actiu al 2009 (INF26, 6:6), la qual cosa és un reflex dels bons resultats d'aquest apropament als xinesos de la ciutat i, per tant, de l'èxit d'aquest tipus de mediació creativa en la promoció d'un espai de referència i de trobada.

La Formiga també participa en activitats de mediació creativa i, per exemple, una iniciativa de les intèrprets que hi col·laboren s'ha concretat en la posada en marxa d'un taller

anomenat “Trajectes i afectes”, orientat a joves d’origen xinès. En aquest projecte hi participen dues formadores catalanes que organitzen tallers, sortides i d’altres activitats en què combinen l’ús del català i del xinès (INF25, 5:19), de manera que tot i que es promou, sobretot, l’aprenentatge del català, el xinès no deixa de ser una eina molt útil en cas que hi hagi alguna qüestió que no s’acabi d’entendre.

Finalment, a la fundació privada també es duen a terme projectes de mediació comunitària, en què es pretén afavorir l’apropament de les persones de barris amb molta diversitat cultural. Són activitats que es fan amb mediadores que formen part de l’equip de la fundació i que sovint han estat formades en aquesta mateixa entitat.

Sigui com sigui, sembla que en certes entitats es reforça la necessitat d’un perfil polifacètic (La Formiga, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, fundació privada), tot i que en la resta, les tasques principals són la interpretació (en diverses modalitats) i la traducció escrita (en molts casos només puntualment).

5.7 Qüestions ètiques i emocionals

En les entrevistes a representants d’entitats també vam preguntar-los pel tractament de les qüestions ètiques i emocionals des de l’entitat. Concretament, els vam preguntar si des de l’entitat s’havia establert algun tipus de codi deontològic per als intèrprets i mediadors i si oferien algun tipus de suport emocional als seus col·laboradors. A continuació, presentem les respostes rebudes a aquestes qüestions.

5.7.1 Codi deontològic i confidencialitat

Normalment, un dels punts claus d’un codi deontològic per a la TISP és la qüestió de la confidencialitat, que apareix en tots els codis establerts per associacions professionals d’altres països.¹¹⁹ En les entrevistes, la confidencialitat ens va servir per aprofundir en el tema dels codis deontològics, tal com veurem en els extractes següents.

¹¹⁹ Vegeu, per exemple, *National Standard Guide for Community Interpreting Services*, elaborat per la Healthcare Interpretation Network, URL: <http://www.multi-languages.com/materials/National_Standard_Guide_for_Community_Interpreting_Services.pdf> o bé *Code of Ethics and Professional Responsibilities*, elaborat per la National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT), URL: <<http://www.najit.org/about/NAJITCodeofEthicsFINAL.pdf>> [Última consulta: 7 de març de 2012].

De les deu entitats de la mostra, tres afirmen haver elaborat algun tipus de document vinculant que els intèrprets col·laboradors han de signar. D'entre aquestes, al Consell Comarcal d'Osona el codi deontològic va néixer a partir de la primeres formacions que el consell va organitzar per als intèrprets de la borsa, amb la col·laboració del CAP (en la primera edició) i de la Universitat de Vic (en la segona edició). Aquella primera versió esbossada en la formació va servir de base per al codi deontològic que han acabat implantant conjuntament amb tres consells comarcals més.

[INF27, 7:53]

“[E]l codi, que ara sí que ja el tenim signat per tots. Així doncs, quan algú s'incorpora, li donem aquest pack, li donem el codi, li demanem que se'l llegeixi i si hi està d'acord, que ens el torni signat i que se'n quedi una còpia, i llavors ja l'incorporem a la borsa. El codi, el vam acabar d'elaborar amb diversos consells, amb el Vallès Oriental i amb l'Anoia, concretament. I vam fer com els deu principis deontològics de l'intèrpret, per ordre d'importància: la confidencialitat, la precisió, la imparcialitat, la professionalitat, l'actitud, la disponibilitat, la competència, facilitador de codis culturals, la compensació i la integritat. Ara ja els tenim tots firmats, ja ho tenim clar, és el que a ells i a nosaltres ens fa com de “paraigües”, entre moltes cometes, davant dels serveis.”

D'una banda, és interessant destacar els resultats positius de la col·laboració amb la universitat, que en aquest cas va motivar la creació del codi deontològic. De l'altra, també val la pena subratllar l'èmfasi que la informant posa en la qüestió de la confidencialitat, que situa com a primer principi del codi. A més a més, tal com comenta, el codi és un “paraigües”, una eina que protegeix l'intèrpret en la seva intervenció als serveis públics.

A l'Administració comarcal de l'àrea metropolitana hi ha un codi deontològic i una carta de confidencialitat que els intèrprets han de signar, la qual cosa reflecteix la importància que també es dona a la confidencialitat, que es tracta en dos documents diferents (INF23, 3:26).

A ABD, al seu torn, A. del Pino explica que hi ha un “protocol de confidencialitat de dades”, o sigui que tot i que no hi ha un codi deontològic com en els casos anteriors, sí que es tracta la qüestió de la confidencialitat a partir d'aquest protocol:

[INF22, 2:17]

“Sí, el que han de signar ells és un protocol de confidencialitat de dades i de tota la informació. Bueno, ja saben que tota mena de informació que ells escolten, senten o llegeixen, perquè també fan traduccions escrites, només ha de quedar entre ells, el personal i l’usuari, que no la poden divulgar, etc., etc., això sí que ho signen. Codi deontològic... pròpiament dit, no. Ells saben que quan estan aquí, entren, han de mantenir aquesta confidencialitat de les dades i, sobretot, saben perfectament que si a nosaltres ens arriben veus de que està mediant, de que està donant la seva opinió personal, de que està donant una informació que no és la que el professional li transmet, etc., nosaltres parlem amb ell o amb ella i aquest intèrpret ja no fa serveis amb nosaltres. I ens ha passat ja algunes vegades que alguna entitat ens diu: «No, mira, no compteu més –nosaltres, com a entitat, ja no comptem més amb aquest intèrpret, perquè està mediant, perquè el que està fent és això...» I llavors, nosaltres, si una entitat ens diu: «Amb aquest intèrpret no comptem més», ja no comptem amb ell.”

Tot i que ABD ha elaborat un “protocol de confidencialitat”, no ha establert cap codi deontològic per escrit on s’estableixi el paper de l’intèrpret; un paper que, pel que hem vist, se sol explicar en les entrevistes i reunions amb les coordinadores. Per tant, sembla que l’absència d’un codi per escrit es compensa amb les “tutories” que es fan des de la coordinació de la borsa.

A la Formiga i a la fundació privada, tot i que no parlen de codis deontològics escrits, la confidencialitat es tracta en les reunions de seguiment que des de les entitats es fan amb els intèrprets i mediadors col·laboradors, i a la fundació també des de la formació. A més a més, per als dos informants d’aquestes entitats la confidencialitat és una qüestió molt important i així intenten transmetre-ho als intèrprets i mediadors (INF25, 5:38; INF30, 10:23-5). La informant 30, a més a més, afegeix que la confidencialitat és clau per tal de no perdre la confiança tan necessària de l’usuari i que, per això, se n’ha d’informar també al principi de la sessió:

[INF30, 10:23-5]

“[L]a confidencialitat és bàsica, sí, sí, sí. És un dels principis de la mediació, i els mediadors i

mediadores ho saben, i hem d'anar molt alerta, no? Perquè també, si per un casual, hi hagués algun tipus de filtració de la informació, i les persones que han participat en aquesta mediació s'assabenten i ho saben, el tema de la confiança, en aquella persona, queda molt *mermada* [sic], si no és que desapareix. Per tant, s'ha de treballar, i s'ha de treballar bé, i a més a més, s'ha d'informar, quan s'inicia un procés de mediació de quins són els principis de la mediació i, justament, que la confidencialitat és un d'aquests principis, un d'aquests valors.”

En el cas de la fundació privada, de fet, l'absència d'un codi escrit queda totalment justificada i compensada per la formació i pel seguiment que es fa dels mediadors i, tal com observem en la informant 30, hi ha una consciència molt gran de les conseqüències negatives que podria tenir la falta de confidencialitat.

Per als ajuntaments de Santa Coloma de Gramenet i de Badalona, no hi ha un codi deontològic escrit, tot i que els dos informants d'aquestes entitats expressen plena confiança en les intèrprets i mediadores i en el seu *savoir faire* (INF26, 6:22; INF29, 9:27). R. Miguel, tot i així, mostra també una predisposició vers la creació de codis si poden servir per donar més confiança a l'usuari respecte de la mediació en què participarà (INF29, 9:27).

Al CITE no hi ha cap codi deontològic. En parlar de conducta, E. Tàpia només parla de puntualitat i dels horaris de les intervencions –emfasitza que cal avisar les intèrprets perquè no s'allarguin més del temps de dues hores establert per a cada sessió–, però no esmenta qüestions relacionades amb el paper de l'intèrpret o amb la confidencialitat (INF24, 4:15).

Finalment, una opinió que contrasta amb les anteriors és la de M. Torres, de Punt d'Intercanvi, que rebutja la implantació d'un codi deontològic perquè per ella implicaria una falta de confiança vers els seus col·laboradors:

[INF28, 8:12]

I: I teniu algun codi... de confidencialitat?

M: No, no. És més, a vegades, una de les persones que forma part de la junta, que és àrab, i que té molta experiència amb la traducció a l'àrab, havia treballat a nivell personal amb una agència de traductors i aquests sí que ens enviaven acords de confidencialitat, *bueno*, li enviaven a ell, i ell no en va voler signar mai, i ja hi ha deixat de treballar. No, perquè és que en

el món de la immigració... no. Bueno, jo me'l vaig llegir, eh, i el vaig trobar summament excessiu, perquè és una desconfiança tan gran vers el teu traductor, que representa que és el teu col·laborador i per tant hi ha d'haver-hi una certa confiança... que no sé, jo aquest acord el trobava una mica poc ètic, almenys el que jo vaig llegir eh?, d'aquesta empresa en concret.”

D'altra banda, també és cert que Punt d'Intercanvi es dedica a la traducció escrita de documents que s'acabaran publicant, de manera que la qüestió de la confidencialitat també és relativa en el seu cas. Tot i així, la seva postura és ferma i contundent en parlar de la seva negativa als codis deontològics.

En resum, si situem en un espectre (figura 5.3) els diferents posicionaments respecte els codis deontològics, trobaríem en un extrem els consells comarcals, entitats amb codis ètics implantats i inspirats per la formació, i a l'altre extrem, CITE i Punt d'Intercanvi, amb un èmfasi en la confiança absoluta en els col·laboradors.

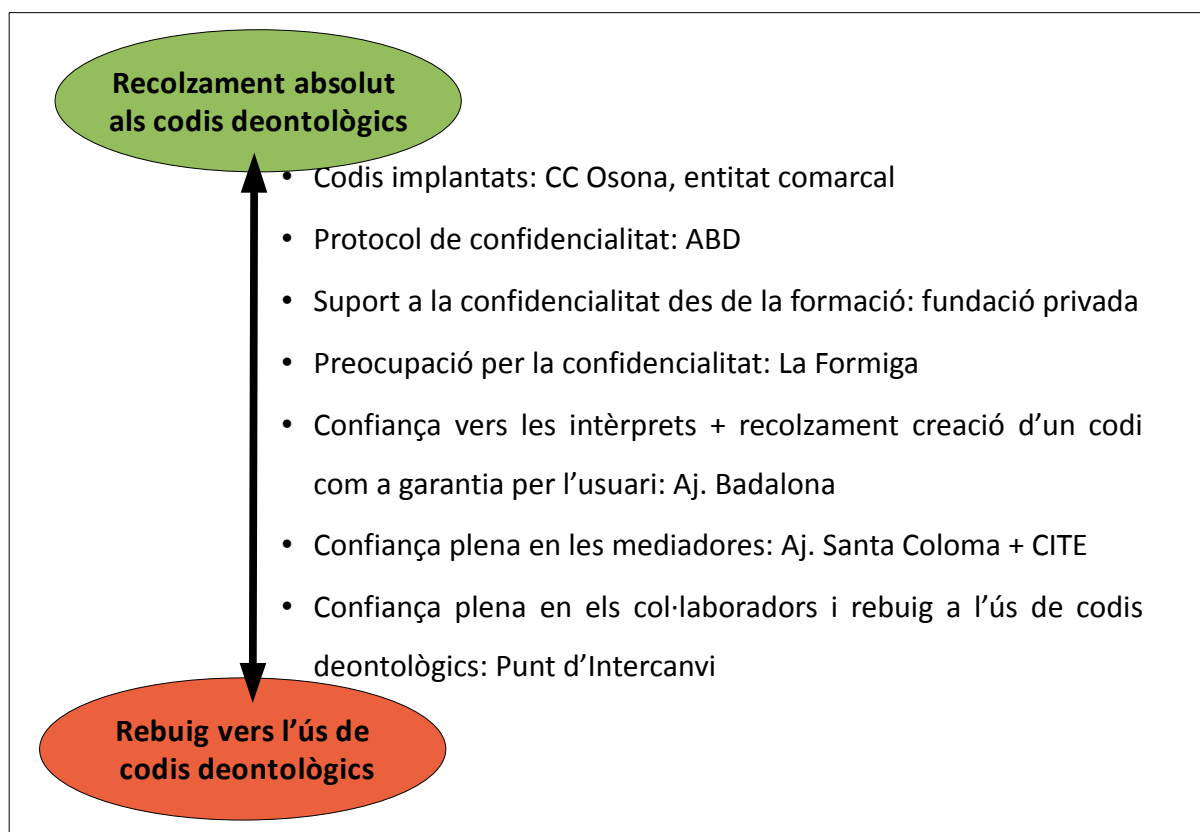


Fig. 5.3. Actituds respecte a l'adopció d'un codi deontològic

5.7.2 Suport a intèrprets i mediadors

El suport a intèrprets i mediadors es fa palès, sobretot, en dos tipus d'accions: d'una banda, en les sessions de seguiment o reunions d'avaluació de la tasca, on es dóna suport emocional als professionals i, de l'altra, en el suport a la formació que els pugui permetre desenvolupar-se millor per si sols.

Les dues entitats més sistemàtiques en la implantació d'aquestes dues accions són l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron i la fundació privada. En tots dos casos, cal tenir present que són entitats on la figura professional neix paral·lelament a la formació d'aquests professionals, per la qual cosa és comprensible que el suport a la formació continuada sigui un tret característic d'aquestes entitats. Totes dues entitats han ofert sessions de seguiment (*debriefing*) als seus mediadors en plantilla o en pràctiques.

En el cas de la Vall d'Hebron i de la formació subvencionada per l'Obra Social de la Fundació "La Caixa", tal com hem vist al capítol 2, es va oferir un curs de dos anys, en què la primera part consistia en les classes més teòriques i la segona eren pràctiques que es combinaven amb sessions de seguiment. Per a A. Qureshi, aquestes sessions són clau per vincular la formació teòrica oferta en la primera part amb la pràctica real, però sobretot, per orientar els alumnes en les qüestions més de tipus emocional:

[INF21, 1:5]

"[E]n la formación que estamos haciendo ahora... es... o sea, una tarde retocamos unos temas, y luego hacemos la supervisión, lo que ahora llaman *coaching*, porque suena más *guay*, pero es un espacio de reflexión, ¿no?, también de procesar, sobre todo la parte emocional, porque para los mediadores es muy complicado, ¿no?, su trabajo... cuando hay demandas que no son claras, que a veces hay demandas que no son —que están fuera de la mediación, por un lado. O sea, la aplicación, cómo manejan, cómo aplican la buena praxis de mediación, en un contexto en el que no hay mucho apoyo de los profesionales, porque esperan cosas que no corresponden al mediador, por un lado, ¿no? Y por otro lado, toda la parte emocional, la sobreimplicación con el paciente, las complicaciones que dan acompañarlo, o sea, estar en un lugar, la percepción de que quizás el médico no está haciendo un trabajo adecuado, que tiene

una mirada racista; o por otro lado, a la gente le da vergüenza... O sea, son una serie de cosas que van entrando, que trabajamos mucho en esta parte de supervisión. Esto es lo que se está haciendo. Y lo que encontramos mucho, cuando intentamos hacer la supervisión, es que el mediador habla, o sea, va hablando del caso: «El paciente es una persona de tal edad, con tal problema...» –pero, muy bien, pero esto es un asunto médico, ¿no? No es tanto el trabajo del mediador; el mediador tiene que ver qué está haciendo, cómo está manejando este espacio de tres, la parte intercultural, la parte de comunicación emocional... y cuesta un poco más, porque esto es todo un proceso, no es algo que sea fácil de manejar, es más ambiguo, es más complicado, pero es el núcleo del trabajo. Entonces ponemos mucha energía y me parece que haciendo juegos de rol, haciéndolo vivo, no? [sic], para aplicar la teoría a la práctica, se puede ver y experimentar toda la práctica.”

Observem que són sessions de seguiment molt completes, on es recorden aspectes tractats en la formació teòrica, s'insisteix en el paper del mediador intercultural i es tracten qüestions més relacionades amb la part emocional –per exemple, amb la transferència que ja hem vist en el capítol anterior, quan comentàvem les reaccions que els intèrprets poden tenir vers els usuaris o vers els proveïdors (sobreimplicació, paternalisme, vergonya, etc.). A partir d'aquí, fins i tot es fan jocs de rol que permeten una millor aproximació a la qüestió que s'està tractant. En definitiva, són unes sessions que van molt més enllà que simplement compartir experiències o demanar consells, i que realment aprofundeixen en els temes i es converteixen en sessions de formació continuada que involucren a tots els participants.

A la fundació privada, les sessions ofereixen a les mediadores un espai de descàrrega d'emocions i de preocupacions, sobretot si tenim present que en la mediació en l'àmbit sanitari es poden viure situacions amb un estrès emocional altíssim, en paraules de la informant 30 (INF30, 10:33). Davant d'aquest estrès emocional, les sessions de seguiment on es rep el suport de l'equip poden ajudar a les mediadores a combatre l'esgotament professional que altrament correrien el risc de patir. A més a més, a banda del suport emocional, ja hem vist que la fundació promou la figura de l'alumna-treballadora, és a dir, un perfil que combina formació i pràctiques i que permet un seguiment més proper de les mediadores sobretot en els estadis inicials.

Una altra entitat que també ofereix formació i sessions de seguiment és La Formiga. Tanmateix, cal especificar que la formació consisteix en un curs de mediació intercultural que s'ofereix a un públic general i no específicament a les intèrprets que estan col·laborant amb l'entitat, tot i que sí que se les anima a realitzar-lo com complement formatiu per a la seva feina (INF25, 5:2).

Per tant, la diferència més notable entre la Formiga i les dues entitats anteriors és que, en les altres, la formació era un pas indispensable, previ o simultani a l'inici en la tasca de la mediació intercultural, mentre que a la Formiga és un pas complementari i, pel que sembla, en cap cas obligatori. Tanmateix, un possible motiu d'aquest poc èmfasi en la formació mitjançant aquest curs és que, tal com G. de Miguel explica, es tracta d'un curs sobre mediació intercultural, quan en realitat la tasca dels professionals de la Formiga se situa més en l'àmbit de la traducció i de la interpretació.

Pel que fa a les sessions de seguiment, a la Formiga són unes sessions molt més *ad hoc*, ja que s'aprofiten les trobades a l'entitat per parlar dels casos i donar el suport necessari als intèrprets col·laboradors, que sovint poden quedar-se preocupats per les situacions viscudes en l'àmbit educatiu (INF25, 5:34).

Una altra entitat que també sembla recolzar la formació i el seguiment *ad hoc* és el Consell Comarcal d'Osona. Pel que fa a la formació, M. Rosés explica que s'han fet quatre edicions del curs i que tots els intèrprets de la borsa l'han fet. La primera edició es va fer amb el CAP i a partir de la segona, es va col·laborar amb la facultat de Traducció i d'Interpretació de la Universitat de Vic. En el primer curs, els formadors eren el mateixos metges que en un primer moment havien proposat la creació d'un servei d'interpretació per a la comarca i va ser en aquest primer curs que es va començar a elaborar el codi deontològic. En canvi, el segon es va emmarcar en el Pla de Ciutadania i Immigració d'Osona, on s'especificava que "hi havia una necessitat de formació dels traductors i intèrprets en les tècniques de la interpretació d'enllaç" i va ser un curs molt més centrat en tècniques d'interpretació, en què, tot i això, es va continuar amb la redacció del codi deontològic (INF27, 7:28).

Tanmateix, M. Rosés es mostra crítica amb el curs, perquè segons explica, troba que hi va haver massa formació en tècniques d'interpretació i poc èmfasi en la part emocional:

[INF27, 7:60]

“I... quant a formació, quant a formació de la borsa, quan vam començar nosaltres, al 2003, tampoc no ho sabíem. Clar, jo si entro en formació, jo sóc psicòloga i, per tant, el tema de la formació no el coneixia absolutament de res. I quan em van proposar de fer el curs amb la UVic em va semblar fantàstic; però ara que sé què és i tot, tampoc no acaba de respondre al 100% a les necessitats que tenim. Perquè, clar, gairebé és més important el «com» que... o sigui, gairebé és més important respondre preguntes del tipus... com t'ho diria això... O sigui, sí que és important la tècnica: la síntesi, el respectar torns de paraula; però la tècnica, en el nostre cas, és important, però és un 20%, tota l'altra part, la part emocional, la part de marcar límits, o sigui, jo a les reunions amb traductors me n'afarto, de dir això: marcar límits, no donar el mòbil, no trucar l'usuari... [...] Això costa. El què han de fer i el que no poden fer, costa. I aquesta és la part que ens costa i elaborar tècniques i estructures, i el tema de la selecció, això és el que potser ens costa més. I el millorar en el tema de l'idioma, i aquesta vessant més de codis culturals, d'elaboració del missatge; perquè per exemple moltes vegades a ells els pregunten coses: «Com ho feu això, en la vostra cultura?». S'ha de ser molt curós amb la resposta, perquè una cultura no fa una cosa d'una forma concreta, ningú! No pots dir mai: «Ho fem així». Mai de la vida! Ningú fa una cosa d'una manera concreta, no? Llavors és una transmissió errònia de la seva cultura. Clar, quan fem xerrades, jo ja ho tutelo, però quan estan a la traducció, no! Llavors, no pots dir: «Mira, a la meva cultura, amb les nenes ho fem així, així i així». No! És tot molt relatiu... no? Vull dir que en aquests moments m'interessa més tota aquesta part. Una cosa són els traductors que estan en cabines i una altra cosa nosaltres, no té RES a veure. Vull dir que aquest curs de formació amb la UVic, molt bé, però a mi em falta molta altra cosa, que no hi és, que no la tenim, que ningú no ens l'ofereix, m'entens?”

A banda de la crítica a la formació en tècniques, que M. Rosés veu que s'adiu més a l'intèrpret de conferències que no pas a l'intèrpret als serveis públics, observem un èmfasi en la formació més relacionada amb el paper de l'intèrpret i amb el que serien les qüestions ètiques; una formació que s'encarrega de “tutelar” ella mateixa en les reunions que fa amb els intèrprets. Malgrat que també explica que no fan “supervisió de casos” com a tal, el fet que hi hagi aquestes reunions on ella com a coordinadora orienti els intèrprets, ja es podria

considerar que és un pas que s'apropa a les sessions de seguiment de què hem anat parlant en aquest apartat. Tot i així, M. Rosés es conscient de la importància de les reunions de supervisió i, alhora, del fet que les faci un organisme extern, per tal d'assegurar-ne el bon funcionament (INF27, 7:66).

Aquesta postura és semblant a la de R. Miguel, a qui també preocupa que les intèrprets de l'equip de l'Ajuntament de Badalona puguin rebre el suport emocional que necessiten en la seva pràctica professional:

[INF29, 9:31]

“[L]’única cosa, que jo penso que no és una dificultat, analitzem que aquestes dues professionals també estiguin –rebin el suport necessari, per totes les situacions que a vegades es troben. Han de tenir un suport tècnic, en aquest sentit. Però no són dificultats, són donar suport a una tasca que és necessària per a un intèrpret, per a un educador que està al carrer, per... no sé, per qualsevol persona que tracta amb persones a vegades en situació de conflicte, mmm... quan tens que fer l’atenció, has de tenir molta seguretat que ho estàs fent bé, i per assegurar-te’n, has de perdre por, has de tenir recolzament per veure que aquella problemàtica que tu la vius com greu, li donis la importància que li pertoca, que no te’n facis càrrec, sinó que siguis només una persona de suport... Tota persona que té atenció al públic, en aquest sentit d’escoltar als altres, necessita un suport.”

En aquesta línia, R. Miguel també explica que s’anima a les intèrprets a seguir formant-se i, alhora, a realitzar una reflexió sobre la pràctica que estaria molt relacionada amb les sessions de seguiment (INF29, 9:16).

Finalment, una última entitat on també s’ha fet formació i on hi ha certa preocupació per establir alguna pauta de reunions amb els intèrprets és a l’Administració comarcal de l’àrea metropolitana, tal com comenta la informant 23(a) en parlar de millores (INF23, 3:47).

En definitiva, pel que hem observat en els extractes, sembla que s’estableix una relació força estreta entre formació i sessions de seguiment, de manera que les entitats més implicades en la formació són també les que tenen una major consciència de la necessitat de donar continuïtat a la formació mitjançant una supervisió continuada. En tots aquests casos,

l'èmfasi principal recau en la part més emocional de la interpretació, i no tant en els dubtes que puguin sorgir a nivell de llengua o d'interpretació pròpiament.

5.8 Especificitats del col·lectiu xinès i valoració global del servei

En les entrevistes vam preguntar per la percepció que els representants de les entitats tenen de l'ús que els xinesos fan dels serveis de TISP i de mediació intercultural. Tot i així, ja hem vist que la proporció de serveis en xinès de cada entitat són variables i, mentre que la Formiga es dedica específicament a aquest col·lectiu, en d'altres entitats, el nombre de serveis amb els xinesos és força reduït i, per tant, la percepció que se'n té també és limitada.

Per exemple, ja hem vist que al SAIER hi acudeixen pocs xinesos i això fa que les informants d'ABD pensin que són "tancats" i "temerosos", quan en realitat hi poden haver d'altres motius pels quals pocs xinesos recorrin als serveis del SAIER. Amb tot, quan hi van, segons expliquen les informants, sobretot és en visites al CITE (assessorament de tipus laboral) i, en menor mesura, al Col·legi d'Advocats.

Al Consell Comarcal d'Osona, M. Rosés explica que algun servei es fa en temes de mediació comunitària, tot i que també admet que l'origen dels malentesos en què es fa la mediació és, sobretot, el problema lingüístic:

[INF27, 7:68]

I: I en el cas dels xinesos, abans m'has comentat que estan actuant molt en temes de mediació comunitària...

M: Més que actuant és que per problemes lingüístics, és un col·lectiu que el veïnatge hi té més complicació en comunicar-se i que, per tant, arriben més a la mediació que d'altres col·lectius.

I: I em podries explicar algun cas que es doni freqüentment?

M: Doncs mira, ara no tant, però quan la construcció estava en auge, hi havia molts pisos que esdevenien restaurants, a l'hora del dinar, per exemple. I clar, això generava, en la comunitat, soroll, gent amunt i avall, olors, pudors, i aquest cas, per exemple, el vam tenir... [...] Llavors, ehm... casos de, d'això, de temes de pudor relacionades amb pràctiques animals [...]"

Val la pena remarcar que M. Rosés emfasitza que la dificultat és només en el pla de la

comunicació i, en aquest sentit, en la necessitat d'una tercera persona només com a pont lingüístic, i no com a mediatra de conflictes. En l'extracte següent, M. Rosés detalla una mica més el paper de l'intèrpret en aquests casos i comenta d'altres qüestions relacionades amb la comunicació amb els xinesos:

[INF27, 7:69]

I: I pels traductors, treballar en aquests casos... és igual que estar en un altre àmbit?

M: Sí, sí, sí. Clar, és que pensa que el traductor sempre està amb un professional al costat. En aquests casos és un professional de la mediació. Sí que en el cas del col·lectiu xinès, això segur que tu ho saps millor que jo, com que el tema lingüístic és tan difícil, això genera una barrera tan gran que darrera la barrera neixen males pràctiques i de tot, i clar, aquí hi ha gent que actua lliurement oferint traducció, llengua i habitatge a un preu X, i quan vam començar a fer la traducció en xinès des del Consell Comarcal, al nostre intèrpret li oferien diners, al principi, i va haver de dir: «No, això és un servei gratuït del Consell Comarcal», però contínuament, li oferien diners. [...] I clar, això és un problema, i la [nom] [...] quan va arribar aquí, per a ella era com una obsessió com fer arribar aquest nostre servei a la població xinesa perquè no els passés això altre. I bé, vam fer diverses sessions grupals d'acollida a Vic, que ella hi anava d'intèrpret... i ella les organitzava, eh? «Veniu dissabte a les onze a tal lloc...» i llavors anava a veure al [nom], em venia a veure a mi, per com desautoritzar o desfer la mala pràctica que hi havia [...].”

La realitat que M. Rosés explica en aquest extracte no és una pràctica exclusiva de Vic, sinó que es podria extrapolar gairebé a totes les ciutats on hi ha una mínima concentració de ciutadans xinesos i on sorgeixen les “gestories” xineses, que s'encarreguen de tràmits que a la pràctica són gratuïts (p. ex., el padró), però per als quals cobren una comissió. El desconeixement de l'existència de serveis d'interpretació fa que els usuaris xinesos recorrin als serveis de les gestories i de traductors-intèrprets privats perquè els ajudin en tràmits bàsics. Per combatre aquest desconeixement –sempre relacionat amb la barrera lingüística–, la intèrpret de la borsa del Consell Comarcal d'Osona va proposar sessions d'acollida grupals on s'informava dels serveis de la ciutat i es feia èmfasi en els serveis gratuïts als usuaris xinesos. En aquest sentit, val la pena destacar que gràcies al coneixement que la intèrpret

pot tenir dels problemes que tenen els usuaris xinesos es poden proposar iniciatives específiques com aquesta, que s'adaptin a les necessitats específiques dels grups. Això indica que la intèrpret d'aquesta borsa adopta puntualment la tasca de detecció de problemes i de proposta de solucions que ja hem anat veient en d'altres entitats (p. e.x., a l'Ajuntament de Badalona).

R. Miguel, al seu torn, fa una valoració positiva del servei de TISP de l'ajuntament, perquè tot i trobar-se en ple procés d'avaluació, el que sí que emfasitza és que hi ha un aprofitament del servei per part dels xinesos:

[INF29, 9:33]

“A veure... no tinc prou elements ara mateix, estic en aquesta tasca de valoració, perquè porto molt poquet. El que puc dir a data d'avui és que hi ha un treball fet, amb resultats, eh, no sé quin és l'impacte, encara, però sí que el sé situar en la zona, i en el profit que ha tingut en el col·lectiu xinès, el fet que tinguessin aquest servei. Hi ha una zona que és la més habitada, que és la franja límit amb Santa Coloma, on l'impacte i l'apropament ha generat una associació del col·lectiu xinès, *buena*, que a més a més, és “Xina-Catalunya”, amb la qual cosa és una idea que nosaltres promocionem: que sigui una associació que no es dediqui només a xinesos, sinó que també incorpori els catalans, que sigui mixta, en aquest sentit és favorable, i crec que és una tasca produïda perquè el mateix servei ha anat fent aquesta tasca d'integració, no d'assimilació, sinó integració. A partir d'aquí, la veu i les necessitats del col·lectiu xinès s'escolten més, vale?, per tant, a nivell polític s'han pres mesures perquè l'escolta és major, la implicació del col·lectiu xinès també ha augmentat per resoldre els seus temes. I això s'ha aconseguit sobretot en aquesta franja. Que hi hagi col·lectius xinesos que encara estan molt més tancats, que no han fet aquesta tasca, també en som conscients, però no sé mesurar-ho, encara, necessito les dades d'aquest 2010, per valorar què hem de fer; perquè sí que és veritat que preveig que hi ha una part que no està a aquest nivell de comunicació, que encara estan molt... en situacions més de tancament, menys de comunicació i que haurien d'obrir... haurien d'obrir portes.”

Tot i parlar de “tancament”, R. Miguel ho fa en termes relatius, referint-se a aquelles zones on probablement no hi ha hagut tanta incidència dels serveis d'interpretació i de mediació i, per tant, on no s'ha pogut donar veu als usuaris xinesos. Tanmateix, també

reflecteix zones on sí que ha estat possible aquesta tasca d'apropament i on ha donat resultats molt positius, més en la línia de la integració i, per tant, del respecte a la diversitat, que no pas de l'assimilació, que implicaria una pèrdua dels trets propis culturals. Tal com R. Miguel comenta, l'associació "Xina-Catalunya" és un bon exemple d'aquest treball d'apropament.

De fet, les especificitats de ciutats com Badalona o Santa Coloma de Gramenet són ja, en si mateixes, un repte des del punt de vista de l'actuació d'intèrprets i mediadors, tal com explica l'informant 26 en parlar de l'enfocament dels serveis de Santa Coloma de Gramenet:

[INF26, 6:2]

"En el fons, del que estem parlant és de garantir que tothom tingui un accés normalitzat als serveis de la ciutat i que tothom acompleixi els seus deures i tingui garantits els seus drets. Per tant, l'orientació d'aquestes polítiques és aquesta, sempre. Llavors, eh... a més a més, nosaltres pensem que en la mesura que estem en un procés complex, perquè a la complexitat que pot afegir el tema de la diversitat cultural, hi hem d'afegir que aquesta ciutat té la seva especificitat també, és a dir, estem en un entorn de la conurbació de Barcelona, però tenim alguna especificitat, com una densitat de població molt elevada. Nosaltres tenim set quilòmetres quadrats de ciutat, però només són construïbles –només són edificables– no arriba a quatre quilòmetres quadrats i, en aquest terreny, tenim cent vint-i-cinc mil persones. Per tant, tenim una densitat de població molt elevada i, a més, tenim una configuració urbanística eh... bastant desastrosa, no?, que és una herència de l'època del *desarrollisme*, dels anys seixanta, tot i que mica en mica, la ciutat es va esponjant: hem aconseguit guanyar espais públics, que permeten fer un treball d'una altra manera, però *bueno*, és una cosa que s'ha de tenir present quan un parla de com treballem en aquesta ciutat."

Per tant, sembla que a Santa Coloma de Gramenet, a la proporció elevada d'immigrants cal afegir-hi la qüestió de l'alta densitat de població, que tal com explica l'informant 26, és ja més per motius orogràfics que no pas socials. Malgrat aquests reptes, aquest mateix informant fa una valoració molt positiva dels serveis que han aconseguit oferir, perquè comenta que els dona "una visió de la ciutat actualitzada" (INF26, 6:23). Per tant, des del punt de vista d'un tècnic de projectes de ciutadania, una de les qüestions que més poden

interessar és tenir informació directa d'allò que passa a la ciutat.

Deixant de banda aquest aspecte concret, però, la valoració positiva del servei és un punt en comú en totes les entrevistes, ja que tots els informants es mostren satisfets del servei que coordinen i dels resultats obtinguts. Per exemple, G. de Miguel subratlla que és molt important que la informació pugui arribar a tothom i, en aquest sentit, la tasca de la Formiga fent possible aquest transvasament d'informació és clau:

[INF25, 5:52]

I: I, en definitiva, quina valoració global feu de la vostra tasca?

G: Jo crec que és imprescindible, és imprescindible, en una societat complexa. I que hem de valorar que s'estan fent altres coses com les guies, "Comunicació en llengües indígenes", que en algun moment és completament necessària. [...] És que si no, la gent es queda despenjada, amb tanta cosa. La informació és tan necessària! El contacte, no? La comunicació humana, també, grupal, si no, et quedes fora de tot. En societats complexes, com la nostra, amb la presència ja de tantes llengües, intentem buscar equilibris en allò que diem: que arribi la comunicació, que això pugui crear cohesió social, però que poc a poc poder crear empoderament, autonomia, això requereix esforços, també, de les persones que arriben aquí! Que és d'ells, que participin més, que aprenguin les llengües d'acollida... és importantíssim, en la mesura de lo possible, de les seves habilitats o no, però també és la pedagogia i l'esforç... Nosaltres com a entitat també ho fem. Ahir a la sessió d'acollida també hi vem insistir molt: sabem que hi ha dificultats –horaris, feina, quan ets adult, posar-te a estudiar una llengua que és tan difícil... no? Jo em poso al seu lloc, eh?, però vaja, hem de continuar fent aquest discurs de sensibilitzar en aquest sentit. Però jo penso que ja veurem, eh, en el futur, però que ara és molt necessari, per no deixar fora una part important ja dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya. Segurament en molts casos, la seva expectativa és viure aquí, quedar-se a viure aquí."

Val la pena remarcar que malgrat l'èmfasi que G. de Miguel fa en el servei d'interpretació, que veu com a "imprescindible", en les paraules d'aquest informant també hi ha una insistència molt gran en la necessitat de l'esforç de les persones immigrades per tal de poder arribar a ser autònomes en la seva vida a Catalunya. Per tant, G. de Miguel no veu

la interpretació com l'única solució als problemes de comunicació, sinó més aviat com una solució temporal que pugui servir d'apropament als usuaris i d'apoderament, però alhora, de motivació per aprendre les llengua d'acollida i, per tant, per trobar altres estratègies, en el futur, per no dependre de la interpretació ni de l'ajuda de terceres persones.

A. del Pino coincideix amb G. de Miguel en descriure el servei com a “imprescindible”, sobretot si tenim present que es tracta d'un servei de T/I orientat a serveis d'ajuda a immigrants i refugiats que sovint es troben en l'etapa de “primera acollida” quan recorren a aquests serveis:

[INF22, 2:35]

“I: I quina valoració en feu, fins ara, del servei?”

A: Jo personalment en faig una valoració molt positiva, molt. No de com ho gestionem nosaltres, perquè no és això, però sí del servei, com a utilitat per al SAIER, perquè és un servei imprescindible –total i completament imprescindible. Sense aquest servei que ha muntat i que ha portat ACSAR durant vint anys, els SAIER no hagués sigut el que és ara. [...] I això, realment, és una feina que dóna més sentit a la funció del SAIER: és un servei d'atenció a l'immigrant estranger refugiat. I llavors, un servei sense traductors i intèrprets, no tindria cap sentit. Per mi, la valoració positiva és per això, d'una banda; i de l'altra, una valoració molt positiva també del treball en si mateix i de la relació amb els intèrprets, que realment hem aconseguit que tinguin amb nosaltres una relació molt molt bona, una relació molt de tu a tu, amb molta disponibilitat...”

A banda del servei, A. del Pino també valora el tracte que s'ha aconseguit amb els intèrprets col·laboradors, la qual cosa subratlla el caràcter més humà del servei.

La informant 23(a), al seu torn, parla del *feedback* positiu que rep dels proveïdors de serveis, sobretot per la utilitat de la TISP en la seva tasca diària:

[INF23, 3:48]

“[P]er exemple, tots els tècnics amb qui hem anat parlant, dels vint-i-tres municipis de la comarca, la majoria estan molt contents. Sempre hi ha alguna intervenció que, pel que sigui, no ha funcionat, o per temes de l'usuari, pel tema que hi havia, o per temes del traductor. Sempre

hi ha una fitxa valorativa dels traductors, i acostumen a estar molt ben valorats, la majoria. I quan veus que és una persona que no funciona, intentes reconduir també la situació. [...] [P]ensa que de tots els projectes que tenim a Ciutadania, és l'únic al que s'adscriuen –perquè nosaltres, cada any, enviem una carta a tots els municipis, a veure quins projectes volen, i és l'únic o gairebé l'únic, potser n'hi ha algun altre... Però cada any, l'han demanat tots els municipis, i això indica tant que és necessari, com que funciona... les dues coses. Perquè si veiéssim que és necessari, però que no funciona, suposo que buscaríem altres opcions. Que s'hi adscriguin, per a nosaltres és una... és un criteri que també ens fa pensar que és un dels serveis que més ús té... *Bueno*, a vegades, quan parles també amb alguna persona i li fas preguntes, intentant buscar, també, algun criteri de qualitat, per saber com gestionar el servei, a vegades, si ho parles cara a cara, sempre es tendeix a positivitzar, a allò de «tot és fantàstic i meravellós», però el fet de veure realment el suport que hi ha dels municipis i que també sabem que, malgrat que els nousvinguts estan baixant, el servei es manté, això vol dir que se n'està fent ús, no? I cada vegada també el coneixen més professionals... no? Estem contents.”

En aquest cas es tracta, doncs, d'una valoració positiva basada en el *feedback* per part de les entitats que fan ús del servei de TISP, la qual cosa reforça l'objectivitat de les paraules de la informant 23(a) en afirmar que és un servei útil i que funciona bé. M. Rosés, del Consell Comarcal d'Osona també parla de la satisfacció per part dels professionals que recorren al servei, així com dels objectius assolits –assegurar la comunicació efectiva en diferents àmbits dels serveis públics–. Per a aquesta informant, un altre factor que s'afegeix a aquesta valoració positiva del servei és que, de retruc, s'ha creat un nou jaciment d'ocupació i que, a més a més, el fet d'oferir el servei en llengua materna dels usuaris (i no en cap llengua franca) és un pas cap al respecte també de les llengües d'acollida i, per tant, del català (INF27, 7:32).

La informant 30 coincideix en afirmar que és un servei important i necessari:

[INF30, 10:26]

“Home, jo penso... està malament que ho digui jo, perquè estic dintre del servei de mediació intercultural; però jo crec que és positiu... molt positiu! I jo crec que els mediadores i mediadores fan un treball per la societat, un treball per la comunitat important... important i

necessari, en tots els sentits eh?, perquè faciliten els processos, que les persones i les situacions que les persones viuen, que viuen amb dificultats, o que viuen amb angoixa, o que viuen amb conflicte, i justament la mediació i, en aquest cas, els mediadors i les mediadores, acompanyen, ajuden, orienten, a que aquestes situacions de dificultat es normalitzin. I llavors, jo entenc que en aquest sentit, és una valoració positiva. I, a més a més, en un context tan divers, de tanta diversitat o de tanta multiculturalitat, no?, doncs figures professionals especialitzades perquè això passi a ser una interculturalitat, un espai d'interculturalitat, de relació, d'interacció positiva... penso que és interessant.”

Val la pena observar que igual que R. Miguel parlava de la necessitat d'integració i no d'assimilació, la informant 30 parla de la necessitat d'un espai d'interculturalitat, on les cultures puguin interactuar i relacionar-se; una posició contrària a la multiculturalitat, on cada cultura viuria de manera aïllada i on no es motivaria aquest contacte i aquesta anomenada “cohesió social”. Alhora, la informant 30 també parla de la tasca de mediadors i mediadores en moments crítics de la vida dels usuaris i emfatitza la importància de la presència d'aquestes figures en aquest procés.

Finalment, tot i que la valoració del servei ha estat en tots els casos positiva, en preguntar als informants com invertirien els recursos econòmics en cas que en poguessin tenir més, la gran majoria esmenten millores que farien en els serveis. A la Formiga, aquestes millores consistirien en consolidar i ampliar el serveis oferts. D'una banda, consolidar els serveis permetria a l'associació assegurar una estabilitat contractual a les persones que hi col·laboren i, per tant, assegurar també una continuïtat d'aquests col·laboradors. De l'altra, G. de Miguel comenta que ja comencen a rebre sol·licituds de punts cada cop més dispersos en el territori català, un reflex de la dispersió real dels xinesos que viuen a Catalunya, tal com ja hem comentat al capítol 1. Això fa que aquest informant es planteji la possibilitat d'ampliar l'abast dels serveis oferts per la Formiga –i sobretot del servei de formació a proveïdors–, per tal de poder donar resposta a les sol·licituds rebudes de localitats més allunyades de Catalunya i, en aquesta línia, continuar oferint el servei integral de què ja parlava G. de Miguel en un extracte anterior (INF25, 5:50).

De fet, la proposta de la Formiga es basa en el seu punt diferenciador d'altres entitats –

l'especialització en la comunitat xinesa– i, en aquest sentit, és cert que, amb una col·laboració amb tots els ajuntaments de Catalunya i/o consells comarcals, més municipis es podrien beneficiar d'aquesta especialització. El fet que aquestes idees hagin anat sorgint, segons explica G. de Miguel, en converses amb intèrprets arran d'experiències concretes reflecteix, un cop més, el paper de les intèrprets en la detecció de necessitats i en la proposta d'iniciatives.

Pel que fa a la contractació de persones de manera estable, la informant 23(a) també s'ho planteja, tot i que dubta de la viabilitat d'aquesta contractació a llarg termini, sobretot pel fet que en un futur, la demanda de llengües concretes pugui disminuir (INF23, 3:45)

L'informant 26 posa èmfasi en la necessitat d'adequar millor les instal·lacions on treballen els mediadors (INF26, 6:25), tot i que també admet que caldria una reestructuració del servei per tal de poder donar cobertura a noves necessitats i, sobretot, suport a iniciatives com la creació d'associacions que, en última instància, siguin un espai de trobada entre col·lectius (INF26, 6:27).

Per a M. Rosés, la prioritat seria restablir el servei d'interpretació presencial a les escoles, per bé que en un segon pla també contemplaria la idea d'elaborar una proposta formativa no tan centrada en tècniques d'interpretació i la creació d'un grup de supervisió i de suport als intèrprets (INF27, 7:67).

Finalment, cal assenyalar la postura de R. Miguel, que creu que les millores no depenen tant de recursos econòmics, sinó de distribuir bé allò de què ja es disposa; tot i que finalment admet que millorar les condicions de treball a nivell físic (ordinador, mòbil, etc.) també seria necessari:

[INF29, 9:32]

I: I si disposéssiu de més recursos econòmics, què començaríeu per fer? Què seria el primer que faríeu?

R: A vegades no són recursos econòmics, el que necessitem; a vegades amb el que tenim, ja n'hi ha prou, que és el que jo veig aquí, en aquest sentit. Ehm... s'han fet moltes vegades coses perquè hi ha diners, i després, no eren necessàries. Per això et plantejo que no són els diners, l'important, és les necessitats, si les cobrim o no; és els mitjans, si els tenim tots, o no; són

aquestes coses. És veritat que de mitjans ens en podria faltar, i es en aquest sentit que demanem pressupost, perquè nosaltres tenim la idea que és al territori on més... on estem més propers, més pròxims, a les persones i, per tant, és al territori on ens manquen recursos: recursos d'equipament, de llocs d'atenció –de vegades tenim que compartir... bueno, ens en sortim, perquè elles [les intèrprets] també són de saber sortir-se'n, les estratègies per tenir l'espai i tal. Però ens falta un ordinador, per exemple, ens falta un mòbil de referència... elles estan amb els seus mòbils... Tenim, en aquest sentit, eines de suport a la feina diària, que sí que estem mancats.”

En resum, sembla que es destaquen tres línies d'actuació en cas de disposar de recursos per a millores: 1) contractació de personal, 2) ampliació i reestructuració de serveis i 3) millora de les condicions de l'entorn físic; per bé que, en general, ens constata una àmplia satisfacció vers els serveis oferts.

Capítol 6. Anàlisi dels qüestionaris a usuaris xinesos

En aquest capítol presentem l'anàlisi dels qüestionaris distribuïts a usuaris xinesos dels serveis públics catalans. L'objectiu d'aquests qüestionaris és conèixer una mica millor la percepció que els usuaris xinesos tenen de la comunicació als serveis públics, ja sigui una comunicació mediada gràcies a la intervenció d'intèrprets, de mediadors interculturals o d'amics i familiars; ja sigui una comunicació autònoma amb l'ajuda d'eines informàtiques o d'altres recursos.

Tal com ja hem vist al capítol 3, la recerca basada en un enfocament quantitatiu s'ha emprat en diversos estudis, sovint amb la finalitat de conèixer millor l'estat de la qüestió de la TISP en una zona o en un àmbit determinats. Tanmateix, pocs estudis han tingut en compte la perspectiva dels usuaris i, a banda de les contribucions de Mesa (2000), Edwards *et al* (2005) Valero Garcés i Lázaro Gutiérrez (2008) i de MIRAS (Minett *et al*, 2011; Vargas-Urpi *et al*, en premsa), l'opinió dels usuaris és difícil de trobar en les publicacions acadèmiques. D'altra banda, en cap d'aquests estudis es presenta el punt de vista d'un col·lectiu concret, ja que tots es dirigien als usuaris d'origen immigrant en general. En aquest sentit, pensem que la informació que presentem en aquest capítol, específica per al col·lectiu xinès, pot ser especialment interessant des del punt de vista de l'estudi de les necessitats d'un grup concret.

Tal com també hem explicat al capítol 3, els qüestionaris emprats per a aquesta recollida de dades es basen en el qüestionari dissenyat per MIRAS i utilitzat per a l'estudi presentat a Minett *et al* (2011: 48-65) i a Vargas-Urpi *et al* (en premsa).

6.1 Perfil de la mostra

Partim d'una mostra força heterogènia, en què el 52% són homes i el 42%, dones. Quatre persones no han contestat aquesta pregunta, la qual cosa equival al 6% restant. Pel que fa a

les edats, la franja d'edat d'on hem recopilat més informació és la compresa entre els 20 i els 40 anys, que equival a més de la meitat de la mostra: 53%. Concretament, un 31% de la mostra té entre 20 i 30 anys i un 22% en té entre 31 i 40. Gairebé un quart de la mostra (23%) és menor de vint anys i, d'aquests, els menors d'edat equivalen al 12,5% del total. Un 11% es troba en la franja d'edat dels 41 als 50 anys i només un informant (2% de la mostra) indica ser major de 50 anys. L'11% restant no ha especificat l'edat. El gràfic de la figura 6.1 mostra les dades corresponents a l'edat dels informants.

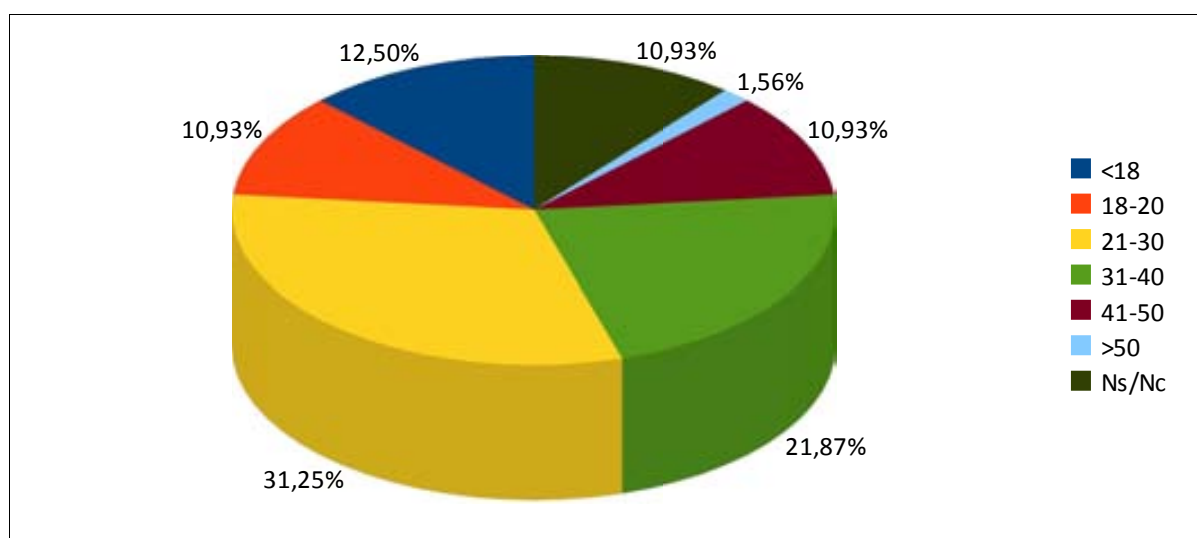


Fig. 6.1 Edat dels informants de la mostra

Tot i preguntar pel lloc específic de naixement, un 20% de la mostra només ha respost "Xina" i un 12,5% no ha contestat aquesta pregunta, de manera que només tenim dades concretes de poc més de dos terços de la mostra. D'aquests, la proporció més alta, un 28%, prové de Zhejiang, una dada comprensible si recordem que gairebé el 70% de la població xinesa d'Espanya prové d'aquesta província i, concretament, del districte de Qingtian i de la municipalitat de Wenzhou. De fet, dels divuit informants que han indicat provenir de Zhejiang, cinc especifiquen que van néixer a Qingtian i tres a Wenzhou. La segona província d'origen en la nostra mostra és Fujian, d'on prové un 19% de la mostra; mentre que un 8% va néixer a la província de Liaoning. Totes dues proporcions tornen a reflectir les tendències que hem esmentat al capítol 1, on comentàvem que tant Fujian com Liaoning són dos dels

origens d'on també han emigrat molts xinesos cap a Catalunya. Dos informants indiquen que són de Shanghai (3% del total) i dos de Guangzhou (3%) i, de la resta de províncies que s'esmenten en aquesta pregunta, només hem recollit dades d'un informant de cadascuna d'elles: Shandong, Sichuan, Tianjin i Taiwan. El gràfic de la figura 6.2 reflecteix aquestes dades.

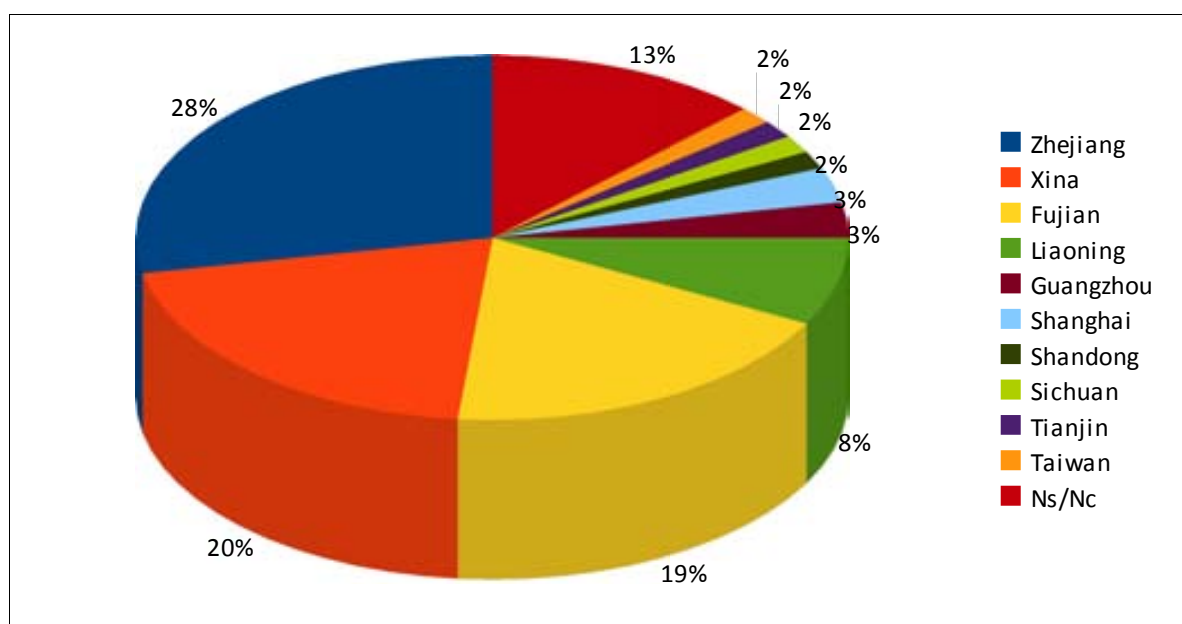


Fig. 6.2 Província d'origen dels informants

Tot i preguntar també per la llengua parlada pels informants i demanar que s'especificqués la variant lingüística, la gran majoria (64%) només indica "xinès" (48%), *putonghua* o xinès estàndard (9%) o mandarí (8%), i una quarta part de la mostra deixa la resposta en blanc (25%). Dels dialectes esmentats, quatre informants indiquen que parlen el *Qingtianhua* (6%), dos el *Fujianhua* (3%), un especifica "la parla de Zhejiang", un altre, "la parla de Changle" (Fujian) i un el cantonès. La manca de respostes més específiques en aquesta pregunta fa que sigui difícil tenir una idea més exacta de les variants lingüístiques reals parlades per la mostra, tot i que gràcies a les respostes a la pregunta anterior, podríem intuir que la proporció de parlants de variants lingüístiques del geolecte *wu*, com el *Qingtianhua* i el *Wenzhouhua*, probablement és la més elevada de la mostra.

Quant al temps que fa que els informants viuen a Espanya, més de tres quartes parts de la mostra fa cinc o menys anys que viuen aquí. D'aquests, un 16% fa cinc anys que és a Espanya, un 9% en fa dos, un 14% en fa tres, un 25% en fa entre dos i tres, un 6% en fa entre un i dos, i un 8% fa menys d'un any que és a l'Estat espanyol. Per tant, la franja majoritària es troba entre els dos i els quatre anys, amb un 39% de la mostra. Un 14% dels informants fa més de cinc anys que viu a Espanya i un 8% no ha contestat aquesta pregunta (vegeu figura 6.3).

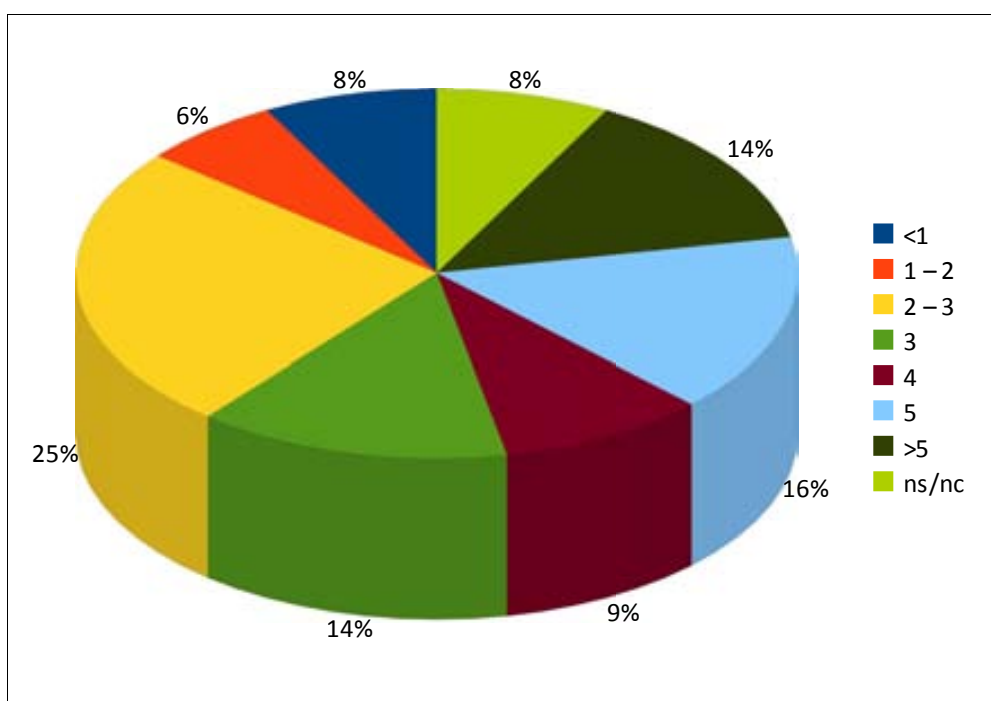


Fig. 6.3 Anys de residència a Espanya

Si tenim present que el període anomenat "d'acollida" es considera que són els dos primers anys de l'arribada a un país, només un 14% de la nostra mostra es troba dins d'aquest període. Cal recordar que durant aquest període de dos anys, accedir a certs serveis d'interpretació (p. ex., en l'àmbit escolar) és més fàcil, tal com ja hem vist en el capítol anterior.

Pel que fa a la situació familiar, un 16% dels informants té un fill, un 9% en té dos i un 5% en té tres. El 70% restant ha indicat que no té fills o ha deixat la resposta en blanc. Pel

que fa a les edats dels fills, onze informants (17%) han anotat edats inferiors als setze anys, la qual cosa indica que aquesta proporció d'informants té fills en edat d'escolarització.

En relació amb els estudis dels informants, més de la meitat (55%) indica haver fet estudis de secundària, ja siguin de primer cicle (*chuzhong*, 初中) o de segon cicle (*gaozhong*, 高中). Un 16% dels informants té estudis universitaris, tot i que la gran majoria no n'especifica l'especialitat. Un 8% dels informants té només estudis de primària, la mateixa proporció que els que indiquen haver fet algun tipus de curs de formació professional. Finalment, un 14% de la mostra deixa la pregunta en blanc. La figura 6.4 resumeix aquesta informació.

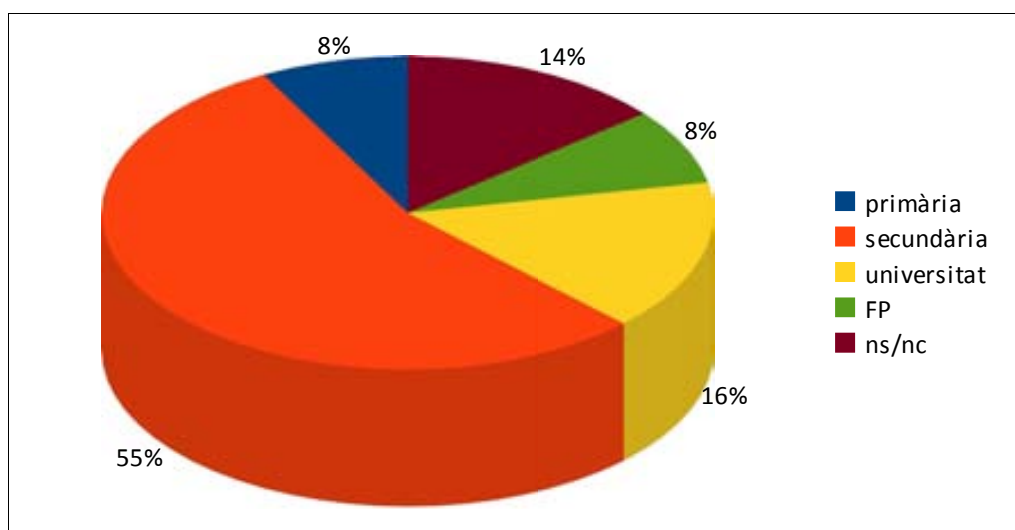


Fig. 6.4 Nivell d'estudis dels informants

6.2 La comunicació als serveis públics: percepció general

En preguntar als enquestats si tenen problemes de comunicació als serveis públics, un 73% afirma que sí, un 23% admet que en té a vegades i només un 3% (dos informants) marca la casella negativa (vegeu figura 6.5).

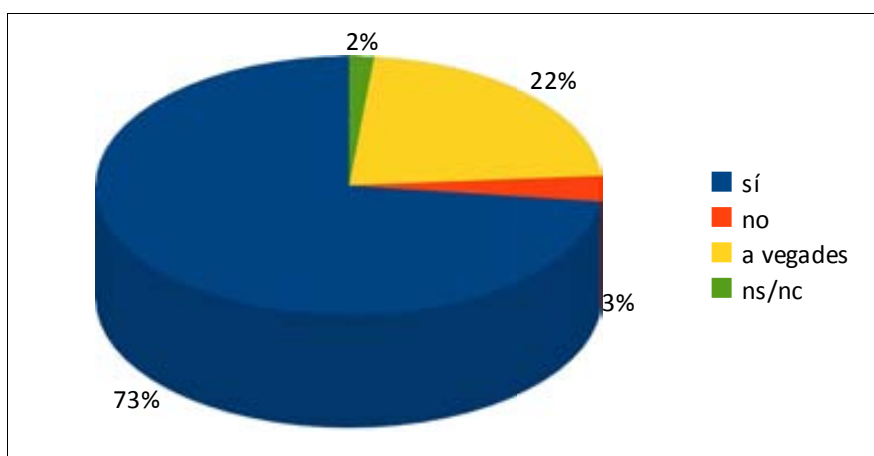


Fig. 6.5 Problemes de comunicació als serveis públics de la mostra enquestada

Per tant, gairebé un 95% de la mostra afirma tenir problemes de comunicació, ja sigui de manera habitual o de vegades. Aquesta proporció es troba deu punts per sobre de la de l'estudi de MIRAS, en què els informants que admetien tenir problemes de manera habitual o puntual ascendien al 85,7% (Minett *et al*, 2011: 51; Vargas-Urpi *et al*, en premsa). Això podria indicar una major problemàtica pel que fa a la comunicació als serveis públics en el cas del col·lectiu xinès respecte d'altres col·lectius, una tendència que podria estar motivada per factors diversos, però sobretot per les dificultats per aprendre les llengües d'acollida (català o castellà), tant pel que fa a la disponibilitat horària, com pel que fa a les especificitats del xinès com a llengua materna.

En preguntar específicament pels àmbits on es tenien més problemes de comunicació, la majoria d'informants ha marcat més d'una casella, la qual cosa confirma que els problemes no són exclusius d'un àmbit concret, sinó que es poden extrapolar als serveis públics en general. Tal com veiem en la figura 6.6, a la pàgina següent, l'àmbit més esmentat pels informants és la salut, que apareix en cinquanta-tres informants (83% de la mostra).

El segon àmbit més esmentat és el de la justícia i la policia, que apareix en trenta-sis informants (56%). Trenta informants indiquen tenir problemes en l'àmbit educatiu (47%) i gairebé amb la mateixa proporció, vint-i-vuit informants marquen els ajuntaments i les oficines d'atenció al ciutadà (44%), àmbit on se solen fer els tràmits de l'empadronament o dels permisos per obrir un negoci. Finalment, vint-i-quatre informants assenyalen l'àmbit dels

serveis socials (37,5%).

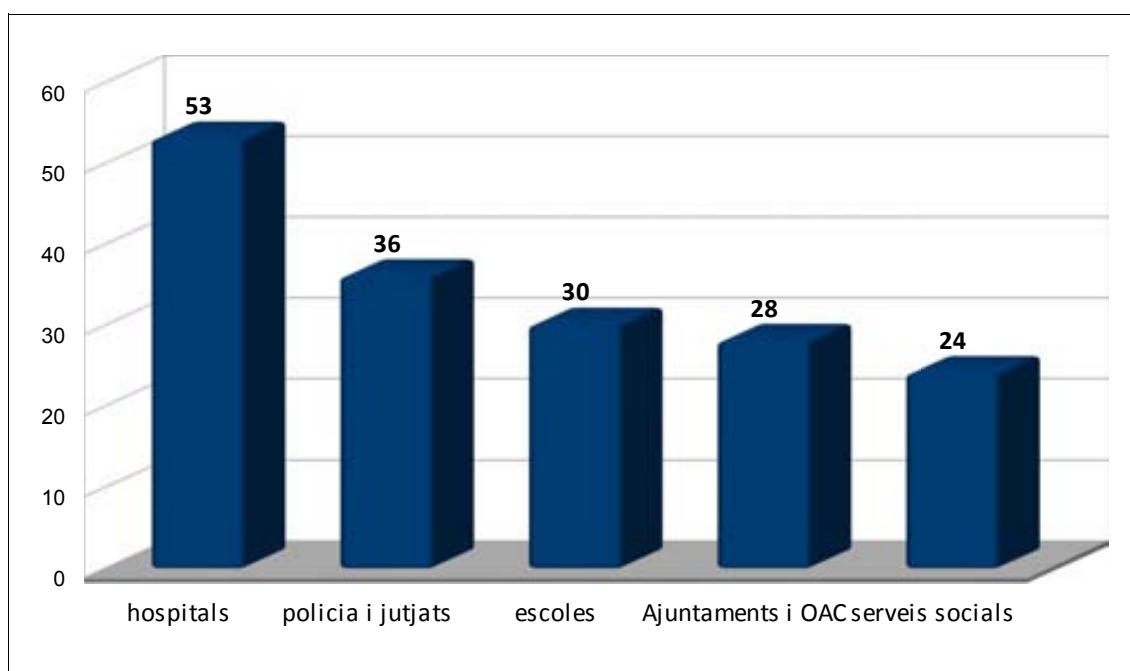


Fig. 6.6 Àmbits on se solen tenir problemes de comunicació (freqüències absolutes)

Si comparem aquestes dades amb les de l'estudi de MIRAS (Vargas-Urpi *et al.*, en premsa), observem que en tots dos casos l'àmbit sanitari és on hi ha més problemes de comunicació, una dada comprensible si pensem que és un àmbit que pot afectar a tots els informants de la mostra; a diferència, per exemple, de l'àmbit educatiu, que només afectaria els informants amb fills en edat escolar. A més a més, el llenguatge emprat en una consulta mèdica pot arribar a ser molt específic. En canvi, el segon àmbit més esmentat en l'estudi de MIRAS és el de serveis socials, amb un 49% de la mostra de MIRAS, mentre que en el nostre cas, aquest àmbit apareix en l'última posició. Una possible explicació a aquesta diferència podria estar relacionada amb el fet que les persones d'origen xinès eviten recórrer a l'ajuda de serveis socials si poden trobar aquesta ajuda per mitjà de contactes o *guanxi* (关系), tal com hem vist en els capítols anteriors. En la resta d'àmbits, la tendència a una major problemàtica en el cas del col·lectiu xinès en comparació amb la mostra de MIRAS continua fent-se palesa.

Per superar aquests obstacles en la comunicació, les estratègies a què recorren els informants són diverses. Igual que en la pregunta anterior, la majoria d'informants ha marcat més d'una opció en aquesta resposta, la qual cosa ens pot fer pensar que les solucions poden dependre de molts factors (p. ex., de la disponibilitat o no de terceres persones que els facin d'intermediàries). Cinquanta informants (78% de la mostra) indiquen que es comuniquen per mitjà d'un castellà simplificat, adaptat a la seva competència en aquesta llengua. Aquesta proporció tan elevada –més de tres quartes parts de la mostra– contrasta amb els dos informants (3%) que han marcat la casella corresponent a l'ús del català simplificat.

La segona solució més esmentada pels informants és l'ajuda de familiars i amics xinesos que saben català o castellà, que apareix en quaranta enquestes (62,5%). La tercera solució és ajudar-se de gestos per comunicar-se, una estratègia esmentada per vint-i-dos informants (34%). En aquest cas, cal indicar una diferència entre la nostra recollida de dades, on apareix en setze informants, i els usuaris xinesos de MIRAS, on apareix només en sis informants. Aquesta diferència segurament és a causa de la traducció diferent que es va fer d'aquesta pregunta en ambdós qüestionaris: mentre que al de MIRAS es parlava de *shouyu* (手语), que es pot confondre amb llenguatge de signes, a la nostra recollida vam canviar la traducció i vam indicar-hi *shoushi* (手势), gestos.

La quarta solució més emprada en la mostra és el recurs a intèrprets professionals, que apareix en setze informants (25% de la mostra), una proporció bastant més reduïda que el recurs a familiars i amics. Això sembla indicar que la interpretació *ad hoc* segueix sent, encara, una pràctica habitual i, malgrat que la TISP professional ja fa uns anys que es va estenent als diferents àmbits dels serveis públics, sembla que encara no és a l'abast de la gran majoria d'usuaris.

La cinquena solució fa referència a una tendència que sembla que potser anirà a l'alça, com a mínim si ens guiem per les decisions preses per l'Administració: la interpretació telefònica, esmentada per onze informants (17% de la mostra). La resta de solucions apareixen en menor proporció: set informants indiquen que utilitzen algun tipus de *software* bilingüe (11% de la mostra), mentre que set també admeten fer servir dibuixos o notes bilingües (11%); quatre recorren a l'anglès com a llengua franca (6%) i dos diuen que es

comuniquen en xinès (3%). Val la pena assenyalar que tot i que en incloure una casella per a “software bilingüe” pensàvem, sobretot, en programes com l’Universal Doctor, de què hem parlat al capítol 2, cal tenir present que molts xinesos tenen diccionaris electrònics, que fàcilment podrien respondre a l’etiqueta de “software bilingüe”. Per tant, segons les dades de què disposem, es fa difícil determinar si dels set informants que van marcar la casella de “software bilingüe”, n’hi havia algun que en alguna ocasió hagués utilitzat algun programa d’assistència lingüística com l’esmentat Universal Doctor.

La figura 6.7 resumeix la informació sobre les solucions emprades per la mostra enquestada. Val la pena fer notar que malgrat que és un ventall ampli de solucions, moltes d’aquestes són solucions molt limitades que difícilment poden evitar una comunicació molt precària als serveis públics, sobretot si ens fixem en la proporció relativament elevada de recurs a gestos, en més d’un terç de la mostra, o de l’ús d’un castellà simplificat, en més de tres quartes parts de la mostra.

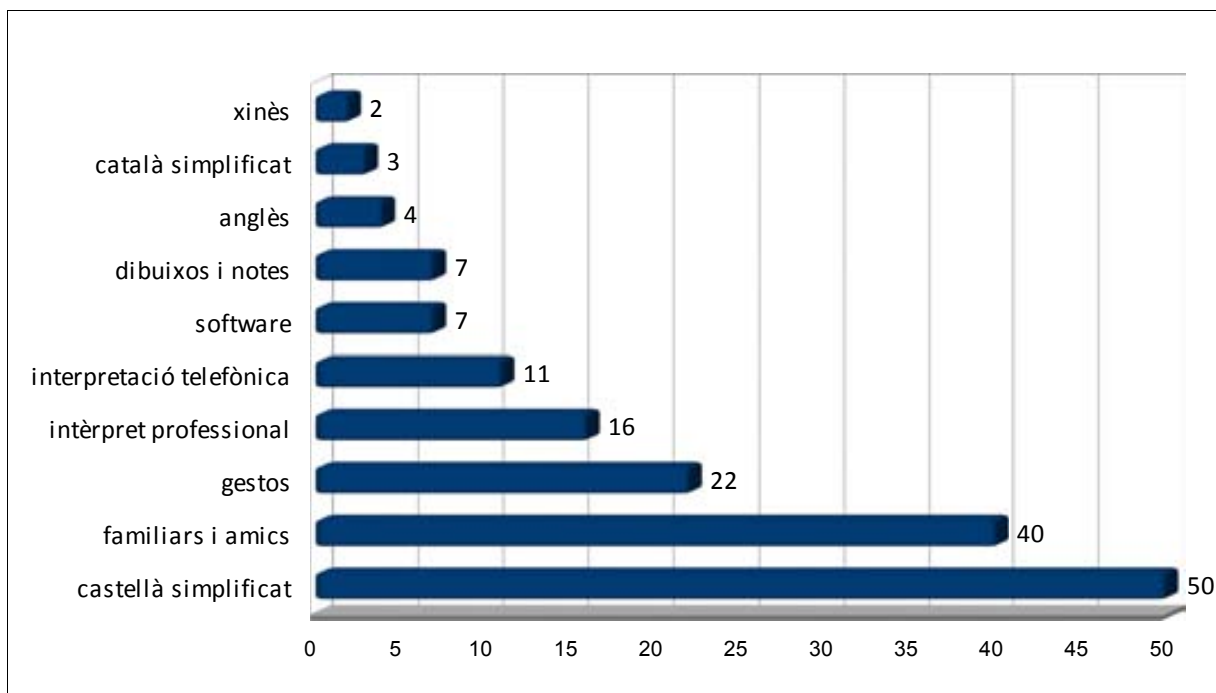


Fig. 6.7 Estratègies per solucionar els problemes de comunicació als serveis públics (freqüències absolutes)

En preguntar per les preferències en la comunicació als serveis públics, més de la meitat de la mostra, trenta-vuit informants (59%), afirma que prefereix recórrer a l'ajuda de familiars i amics; vint-i-nou informants (45%) prefereixen espavilar-se tots sols, malgrat les limitacions lingüístiques; i dotze informants (19%) se senten més còmodes quan poden comptar amb l'ajuda d'un intèrpret professional (vegeu figura 6.8). Alguns informants han marcat dues caselles en respondre aquesta pregunta, mentre que un les ha marcades totes tres, la qual cosa podria indicar que se sent còmode en els tres tipus de situació comunicativa.

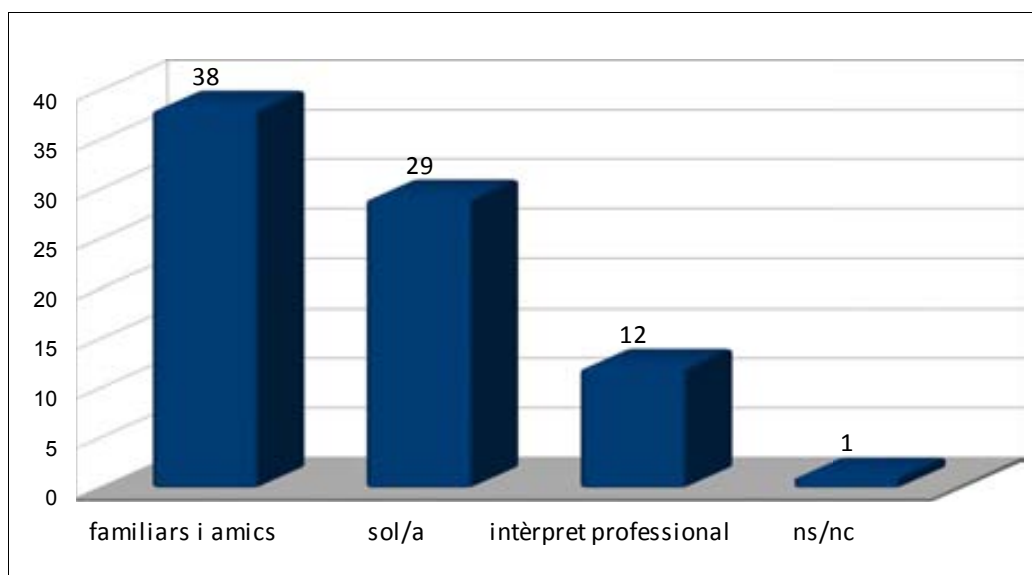


Fig. 6.8 Preferències en la comunicació als serveis públics (freqüències absolutes)

Amb tot, val la pena parar atenció a aquestes xifres, perquè tot i que la gran majoria d'informants afirma tenir problemes de comunicació als serveis públics, gairebé la meitat de la mostra se sent més còmode sol/a en les interaccions en aquests àmbits i, en cas de comptar amb l'ajuda d'un intermediari, la preferència vers familiars i amics –possiblement per la confiança que els poden inspirar– és notablement major. En canvi, una proporció comparativament reduïda indica que amb la presència d'un intèrpret professional és quan se sent més còmode.

Si relacionem les respostes d'aquesta pregunta amb les respostes a la pregunta

anterior, sobre les solucions emprades en els problemes comunicatius als serveis públics, observem que dels setze informants que recorrien a intèrprets als serveis públics, només la meitat indiquen que els agrada recórrer a aquests professionals quan es comuniquen als serveis públics. Per tant, vuit dels informants que han tingut accés a intèrprets professionals continuen preferint comunicar-se sols o amb amics quan necessiten parlar amb un proveïdor de serveis. A més a més, dels vuit que sí que indiquen sentir-se còmodes amb la presència d'un intèrpret professional, sis marquen altres opcions en aquesta pregunta, la qual cosa mostra que no són informants amb una preferència clara vers la interpretació professional. D'aquesta manera, només dos informants que han tingut accés a la interpretació professional marquen aquesta opció com a preferència única.

A l'estudi de MIRAS (Vargas-Urpi *et al*, en premsa), es relaciona la baixa preferència vers la interpretació professional amb l'accés limitat a aquests serveis per part de la mostra enquestada. Tanmateix, les nostres dades assenyalen que l'accés limitat als serveis d'interpretació professional no és la causa principal d'aquesta baixa preferència. Així, d'entre les causes que podrien explicar aquesta tendència, cal pensar en la major confiança que pot inspirar un intèrpret de l'entorn familiar o proper, en la voluntat d'autonomia lingüística dels enquestats o en la qualitat dubtosa d'intèrprets "pseudo-professionals", sobretot si tenim en compte que la TISP és un àmbit en procés de professionalització a Catalunya i que molts dels intèrprets en actiu no han rebut formació específica en TISP. Caldrà observar les respostes a la resta de preguntes del qüestionari per tal de tenir més informació sobre aquesta qüestió.

6.3 La figura real de l'intermediari

Davant de la diversitat de persones que poden adoptar el rol de "facilitador" de la conversa, en aquest apartat parlarem de l'intermediari per referir-nos-hi de manera genèrica. Ja hem vist, a l'apartat anterior, que el recurs a familiars i amics és la segona estratègia més emprada (62,5% de la mostra) i l'opció preferent com a solució als problemes de comunicació. En aquest apartat, però, pretenem definir una mica millor el perfil d'aquests intermediaris.

Així, en preguntar als informants pel perfil d'intermediari que habitualment els ajuda en la comunicació als serveis públics, gairebé la meitat de la mostra, trenta-un informants

(48%), afirma que són amics xinesos que parlen català o castellà (vegeu figura 6.9). La segona opció més emprada són els amics no xinesos, sovint persones de nacionalitat espanyola, que apareix en vint-i-tres respostes –més d'un terç de la mostra (36%). Quinze informants han marcat l'opció de "familiars" (23%), catorze la del "marit/muller" (22%) i tres la dels fills o filles (5%); la qual cosa ens indica que el recurs a persones de l'entorn familiar també té un presència important en la mostra. En el cas del recurs a fills o filles, cal esmentar que en dos informants trobem exemples d'interpretació infantil, perquè són menors d'edat: deu anys en l'informant U5 i onze anys en l'informant U7.

El recurs a terceres persones "desconegudes" (és a dir, que no són ni familiars, ni amics, ni coneguts) és molt menys freqüent: només sis informants afirmen recórrer de manera habitual als intèrprets professionals contractats per l'Administració (9%), mentre que cinc indiquen que ells mateixos paguen a intèrprets perquè els ajudin. Tanmateix, cal esmentar que l'opció d'intèrpret professional a càrrec de l'usuari (*zifei de zhuanye fanyi*, 自费的专业翻译) es va incloure només en els qüestionaris específics per a la nostra recerca i, per tant, només es va preguntar a trenta-quatre informants, de manera que el percentatge sobre aquesta mostra més reduïda equival al 15%.

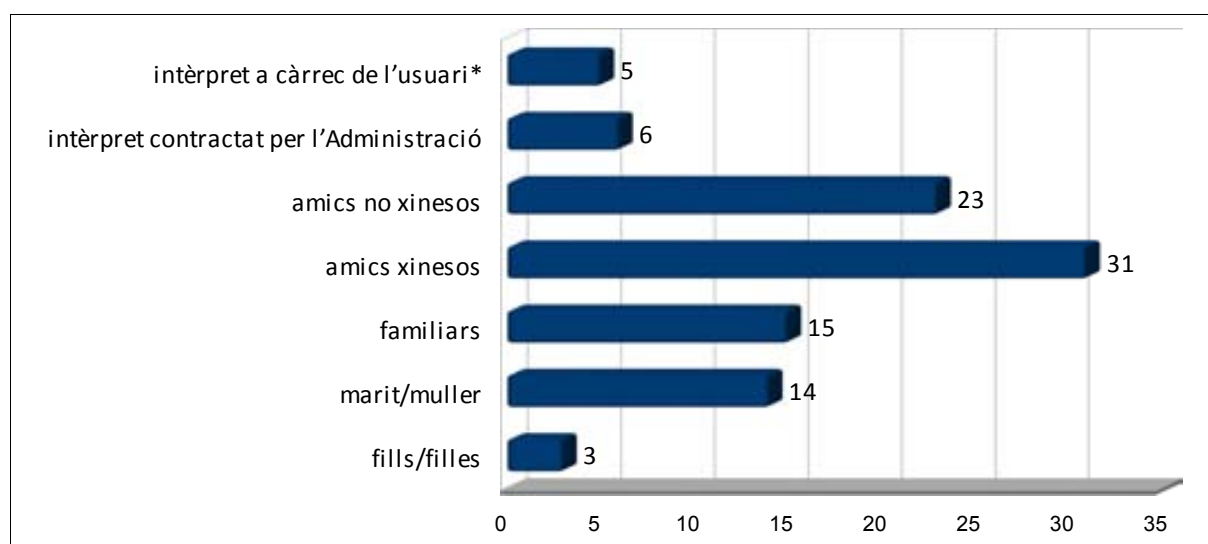


Fig. 6.9 Perfil habitual de l'intermediari als serveis públics (freqüències absolutes)

En preguntar als informants sobre la seva satisfacció respecte l'ajuda rebuda d'aquests diferents intermediaris, cal destacar que les respostes positives superen les respostes negatives, la qual cosa sembla indicar una tendència per part dels usuaris a quedar satisfets de l'ajuda rebuda (en cas de rebre'n). Amb tot, les respostes en blanc són força elevades en aquesta pregunta, tal com s'observa en la figura 6.10.

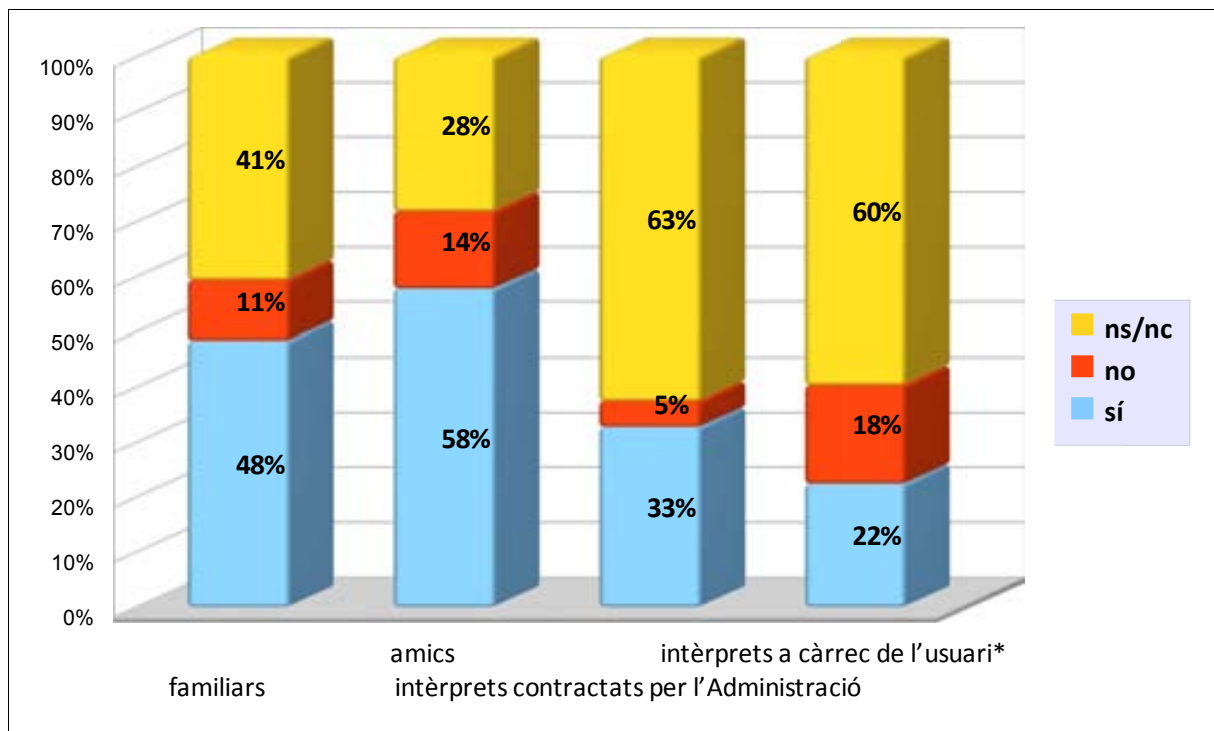


Fig. 6.10 Satisfacció dels informants respecte l'ajuda rebuda per part dels intermediaris

Concretament, en el cas dels intèrprets professionals, ja siguin contractats per l'Administració o a càrrec dels mateixos usuaris, el nombre de respostes en blanc és superior a la meitat de la mostra (60% en tots dos casos), la qual cosa és comprensible si pensem que alguns dels informants enquestats no han tingut mai accés a aquest tipus de professionals, tal com s'ha reflectit en les respostes anteriors. Tenint en compte aquesta qüestió, el percentatge de satisfacció més alt recau en la interpretació feta per part d'amics, que és ben valorada per part d'un 58% de la mostra. La satisfacció vers la interpretació per part de familiars s'esmenta en gairebé la meitat de les enquestes (48%), vers els intèrprets

contractats per l'Administració en un terç de la mostra (33%) i vers els intèrprets a càrrec de l'usuari en gairebé un quart de la mostra (22%).

El fet que en tots els casos les respostes afirmatives superin les negatives fa pensar que els informants tenen, en general, una percepció positiva de la interpretació feta per intermediaris. Tot i així, també hi ha respostes negatives a aquesta pregunta: un 18% en el cas d'intèrprets a càrrec de l'usuari, un 14% en el cas d'amics, un 11% en el cas de familiars i un 5% en el cas d'intèrprets contractats per l'Administració. En les respostes negatives, cal remarcar la diferència notable entre intèrprets contractats per l'Administració i intèrprets a càrrec de l'usuari.

En aquesta pregunta, s'inclouïa un espai per argumentar les respostes marcades i vint-i-tres informants hi han afegit alguna explicació. Per exemple, l'informant U21, que només marca que se sent satisfet amb l'ajuda d'intèrprets contractats per l'Administració i marca la casella negativa en la resta d'opcions, esgrimeix l'argument següent:

[U21, home, 23 anys]

自费的专业翻译，我们有些人请不起，朋友经常在外，没空帮助。

Zifei de zhuan ye fanyi, women you xie ren qingbuqi, pengyou jingchang zai wai, mei kong bangzhu.

Pel que fa als intèrprets professionals a càrrec de l'usuari, alguns de nosaltres no ens els podem permetre, i els amics sovint no hi són o no tenen temps d'ajudar-nos.

L'informant U4, que igual que l'informant anterior només se sent satisfet amb l'ajuda d'intèrprets contractats per l'Administració, també explica que els intèrprets a càrrec de l'usuari són econòmicament costosos. En canvi, en el cas dels familiars i amics, aquest informant hi veu l'inconvenient d'haver-los de tornar el favor en el futur:

[U4, home, 17 anys]

亲戚朋友要还人情，请专业的翻译要多钱。

Qinqi pengyou yao huan renqing, qing zhuan ye de fanyi yao duo qian.

Als amics i familiars se'ls ha de tornar el favor i si contractes a un intèrpret professional s'han de

pagar molts diners.

Observem, en aquesta resposta, una referència a un dels valors de la cultura xinesa que ja hem comentat en capítols anteriors: el *renqing* o favor, estretament relacionat amb *mianzi* o imatge, ja que no tornar un favor pot ser sinònim de perdre *mianzi*. Per això, aquest usuari prefereix recórrer a intèrprets contractats per l'Administració, perquè així evita entrar en el "joc" de *renqing* o el cercle viciós de "demanar-rebre-tornar" un favor.

En canvi, la informant U28, presenta una opinió totalment diferent pel que fa als intèrprets a càrrec de l'usuari i justament explica que, pel fet de pagar-los, el servei rebut és més satisfactori:

[U28, dona, 51 anys]

因为花钱找翻译看起来也比较重视，自己也比较满意。

Yinwei hua qian zhao fanyi kanqilai ye bijiao zhongshi, ziji ye bijiao manyi.

Perquè quan pagues als intèrprets sembla que hagin de ser bastant seriosos i jo també n'he quedat bastant satisfeta.

Els informants U12 i U15 també valoren positivament l'ajuda rebuda per part d'intèrprets a càrrec de l'usuari. La informant U12 argumenta que "tenen molta experiència", mentre que per a l'informant U15 "contractar un intèrpret privat és més pràctic".

En la interpretació per part de familiars i amics, alguns informants també justifiquen la satisfacció esmentada i, per exemple, la informant U27 dóna els següents motius:

[U27, dona, 41 anys]

因为在亲戚朋友的帮助下，我能够明白所需办理的事情。

Yinwei zai qinqi pengyou de bangzhu xia, wo neng gou mingbai suo xu banli de shiqing.

Perquè quan m'ajuden els amics i familiars puc entendre bé tots els tràmits i gestions que haig de fer.

Tot i així, també trobem arguments que indiquen el contrari, ja que qüestionen el nivell

de castellà dels familiars i amics i, per tant, la capacitat que tenen d'ajudar-los (U33, U34, U55). D'aquests, destaquem les respostes següents:

[U34, dona, 50 anys]

因为有些朋友语言并不是很好，或他们的中文水平有限，并不能把我想说的话准确无误的表达出来。

Yinwei you xie pengyou yuyan bing bu shi hen hao, huo tamen de Zhongwen shuiping youxian, bing bu neng ba wo xiang shuo de hua zhunque wuwu de biaoda chulai.

Perquè alguns dels meus amics no parlen gens bé la llengua [català o castellà], o n'hi ha que tenen un nivell de xinès molt limitat, o sigui que no poden expressar el que jo voldria de manera precisa i sense errors.

[U55, dona, 31-40 anys]

因为亲戚朋友的西班牙语水平有限，难的、复杂的也弄不清楚。

Yinwei qinqi pengyou de Xibanyayu shuiping youxian, nande, fuzade ye nong bu qingchu.

Perquè el nivell de castellà dels meus amics és molt limitat i no s'acaben d'aclarir amb les coses difícils o complicades.

D'entre les altres raons aportades en aquesta pregunta oberta,¹²⁰ l'informant U14 marca les opcions d'amics i familiars i explica que és perquè en els altres casos, el rerefons cultural no és el mateix (*wenhua beijing bu yiyang*, 文化背景不一样). L'informant U46 només indica satisfacció en el cas de familiars i explica que és una qüestió de confiança (*xiangxin*, 相信), i finalment dos informants (U36, U40) expliquen que la satisfacció vers els intermediaris és perquè els ajuden a aprendre la llengua (*bangzhu wo xuedao yuyan*, 帮助我学到语言).

En l'enquesta dissenyada específicament per a la nostra tesi, vam incloure una tercera pregunta relacionada amb el perfil de l'intermediari, on preguntàvem als usuaris quin dels perfils esmentats (familiars, amics xinesos, amics no xinesos, intèrprets contractats per l'Administració o intèrprets a càrrec de l'usuari) prefereixen en les seves interaccions als serveis públics. L'objectiu d'aquesta pregunta és complementar la pregunta anterior, ja que a

¹²⁰ Per a la llista completa de respostes obtingudes en aquesta pregunta oberta, vegeu l'annex 3, al CD adjunt.

banda del criteri de la satisfacció, d'altres criteris més subjectius poden influir en la preferència vers un perfil d'intèrpret o un altre. Tenint en compte que en aquest cas la mostra total són només trenta-quatre enquestes, la figura 6.11 mostra les freqüències de resposta obtingudes per a cadascun dels perfils.

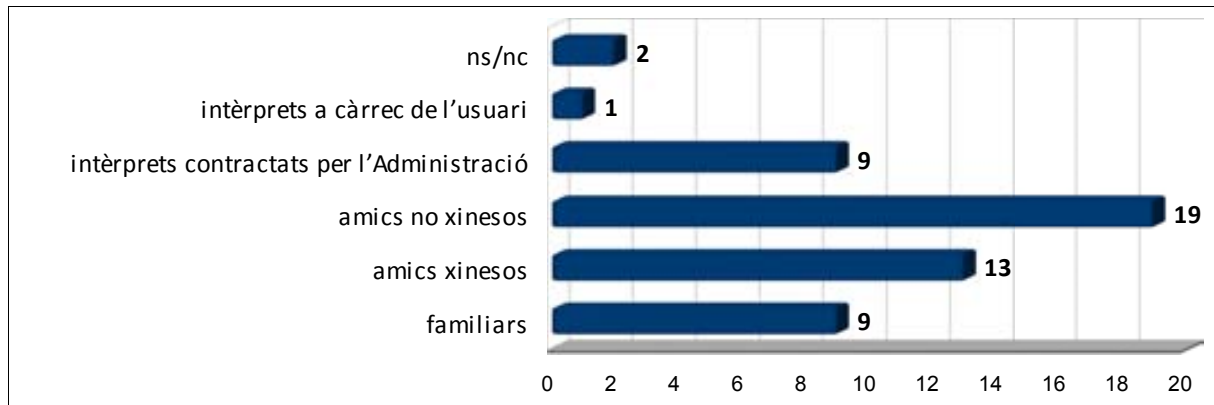


Fig. 6.11 Preferències pel que fa al perfil de l'intermediari (freqüències absolutes)

Tal com s'observa en el gràfic anterior, la freqüència més alta la trobem en els amics de nacionalitat espanyola que saben xinès, que apareixen en 19 enquestes, més de la meitat de la mostra (56%). En segon lloc hi trobem els amics xinesos que saben castellà o català, que s'esmenten en tretze ocasions (38%). La interpretació per part de familiars i d'intèrprets contractats per l'Administració rep la mateixa freqüència de respostes, nou en cada cas (26,47%) i, finalment, només una persona indica sentir preferència pels intèrprets a càrrec de l'usuari.

En el cas de la interpretació per familiars, però, podem detallar una mica més les respostes rebudes: dos informants indiquen els fills, quatre l'espòs o l'esposa i tres, altres familiars. L'informant U7, que ha marcat la casella dels fills, explica que "així practiquen una mica més el castellà".

Cal destacar, així doncs, una preferència bastant generalitzada vers la interpretació per part d'amics, ja siguin de nacionalitat espanyola o xinesa. Un dels arguments esgrimits que recolza aquesta preferència és que comunicar-se amb amics dóna més tranquil·litat (U23). La informant U5 valora poder comptar amb un amic espanyol o català que li faci d'intèrpret,

perquè així tots dos tenen l'oportunitat d'aprendre la llengua de l'altre. En canvi, per a la informant U13 és important que l'interpret sigui un amic d'origen xinès, pel fet de compartir-hi la cultura i els costums. L'informant U18 aporta un argument més subjectiu:

[U18, home, 16 anys]

同龄人之间可以更好的融合，不会有什么特别不好意思的地方（本人还小16岁）。

Tonglingren zhijian keyi geng hao de ronghe, bu hui you shenme tebie buhao yisi de difang (ben ren hai xiao 16 sui).

Perquè és més fàcil portar-te bé amb persones d'una edat similar, segur que no hi haurà coses que et facin sentir especialment incòmode (jo mateix encara sóc jove, tinc 16 anys).

En aquestes paraules observem la necessitat per part d'aquest usuari de sentir-se còmode amb les persones que li fan d'intermediaris i, en aquest sentit, sembla que comptar amb l'ajuda d'amics de la seva edat li dóna aquesta confiança. Aquesta opinió es podria relacionar amb la de l'informant U15, tot i que en el seu cas expressa el desig de dipositar aquesta confiança en els fills. Aquesta idea que també apareix en Beltrán Antolín i Sáiz López (2001) i en Carbonell (2007), que afirmen que als fills dels immigrants xinesos sol recaure la responsabilitat d'aprendre la llengua i de col·laborar en la família mitjançant tasques de traducció i d'interpretació natural, tal com hem vist al capítol 1.

[U15, home, 38 anys]

希望自己的子女学好当地语言，这样以后有办什么事情更方便。

Xiwang ziji de zinu xuehao dangdi yuyan, zheyang yihou you ban shenme shiqing geng fangbian.

Espero que els meus fills aprenguin la llengua local, així en el futur serà molt més fàcil resoldre les coses.

Tanmateix, les opinions menys subjectives i més basades en l'experiència les trobem en les respostes que recolzen l'ajuda d'interprets contractats per l'Administració. Els tres informants següents emfasitzen que els interprets als serveis públics són més professionals,

ja que estan més acostumats al llenguatge especialitzat i al tracte amb l'Administració, la qual cosa els fa decantar-se cap a aquesta opció en respondre aquesta pregunta:

[U6, dona]

因为他们比较专业，所以容易办事。

Yinwei tamen bijiao zhuanye, suoyi rongyi ban shi.

Perquè són bastant professionals i, per tant, faciliten els tràmits.

[U11, dona, 25 anys]

专业翻译比较有和政府部门打交道的经验，能适时的解决问题，且收费合理。

Zhuanye fanyi bijiao you he zhengfu bumen da jiaodao de jingyan, neng shishi de jiejie wenti, qie shoufei heli.

Els intèrprets professionals ja tenen força experiència en el tracte amb l'Administració, poden resoldre els problemes en el moment necessari i tenen un cost raonable.

[U34, dona, 50 anys]

因为有些部分需要专业的术语，有些人虽然会语言，但不懂专业知识，不能很准确的[地]把翻译工作做好。

Yinwei you xie bumen xuyao zhuanye shuyu, you xie ren suiran hui yuyan, dan bu dong zhuanye zhishi, bu neng hen zhunque de ba fanyi gongzuo zuohao.

Perquè per a algunes coses cal una descripció professional i hi ha persones que tot i saber la llengua, no tenen coneixements especialitzats i no acaben de fer-ne una traducció del tot precisa.

Cal assenyalar que l'última part de la resposta de la informant U11 és, en certa manera, contradictòria, perquè comenta que els intèrprets contractats per l'Administració tenen "un cost raonable", però en realitat aquest cost no recau en ella com a usuària, ja que, precisament, són intèrprets pagats per l'Administració. En tot cas, podríem pensar que el fet de no haver de pagar-los és considerat un avantatge important des del punt de vista d'aquesta usuària.

Deixant de banda aquesta qüestió, el *feedback* positiu respecte el servei rebut per

intèrprets contractats per l'Administració contrasta amb l'única informant que ha marcat la casella d'intèrprets a càrrec de l'usuari però que, tot i així, explica que és una preferència "forçada", perquè en realitat no té cap altra opció:

[U28, dona, 51 anys]

因为儿女不在这里，自己本身又不太懂西语，只好花钱找翻译。

Yinwei ernü buzai zheli, ziji benshen you bu tai dong Xiyu, zhihao hua qian zhao fanyi.

Perquè els meus fills no són aquí i jo tampoc no entenc gaire l'espanyol, o sigui que no tinc cap més remei que pagar a intèrprets privats.

Per tant, sembla que malgrat aparèixer en menor proporció que d'altres perfils (p. ex., amics), la interpretació per part d'intèrprets contractats per l'Administració és la que rep més arguments de pes a favor. En canvi, en els altres casos, els motius aportats tendeixen a ser més específics i subjectius, difícilment extrapolables a la resta d'informants (p. ex., la qüestió de l'edat). Sigui com sigui, la menor freqüència de preferència apareix en els intèrprets a càrrec de l'usuari, opció que només escull la informant anterior, en el context que ella mateixa explica.

Pel que fa a l'ús de la interpretació telefònica, encara és limitat: només un 31% dels informants afirma haver-la utilitzat algun cop, mentre que dos terços de la mostra 64% neguen haver-ne fet ús, tal com s'observa en el gràfic de la figura 6.12.

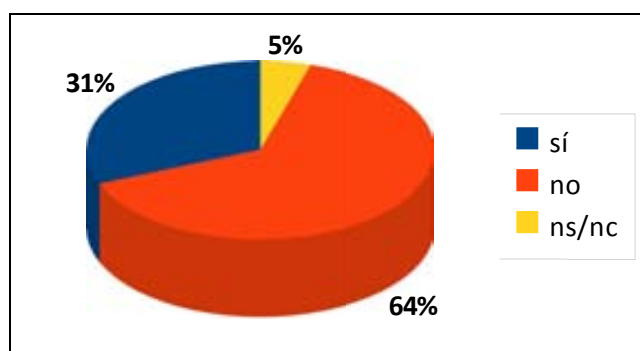


Fig. 6.12 Ús de la interpretació telefònica

En preguntar pels àmbits d'ús d'aquesta nova modalitat d'interpretació, vint-i-un

informants (33%) indiquen algun àmbit i, d'aquests, nou informants marquen més de dos àmbits. L'àmbit de la salut és el més esmentat, amb setze respostes, que equivalen a una quarta part de la mostra (25%). Aquesta dada ens fa pensar en el servei de Sanitat Respon, que s'ha anat consolidant com a alternativa a la interpretació o a la mediació presencial en molts hospitals.

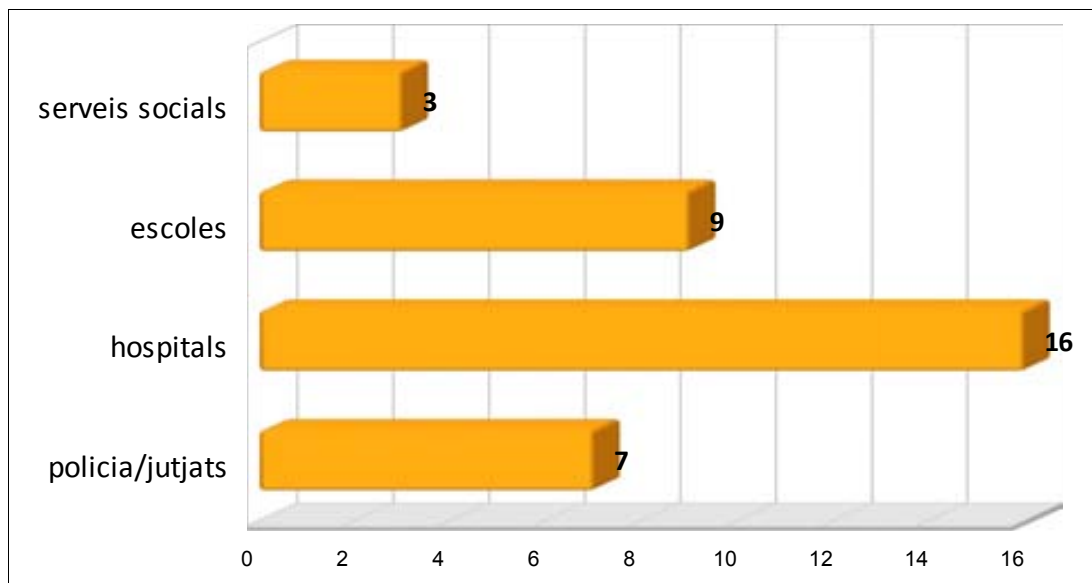


Fig 6.13 Àmbits d'ús de la interpretació telefònica (freqüències absolutes)

El segon àmbit amb més respostes és l'àmbit educatiu, amb nou respostes, l'equivalent al 14% de la mostra. Aquesta dada també és comprensible si recordem que el 2009 es van limitar el nombre de serveis presencials a les escoles en benefici de la interpretació telefònica. Set informants marquen la casella de l'àmbit judicial i policial (11% de la mostra), mentre que només tres marquen la casella dels serveis socials (5%). Sabem que a la policia s'està establint el servei d'interpretació telefònica via mòbil, però no disposem d'informació que ens permeti contextualitzar les dades obtingudes per a la interpretació telefònica en l'àmbit social. Tot i que podríem pensar que també s'estan implantant serveis d'interpretació telefònica en aquest àmbit, cal tenir en compte que és possible que alguns informants hagin recorregut, per telefon, a la interpretació d'amics i que, per això, hagin respost afirmativament a la pregunta, ja que tal com estava formulada, no s'hi especificava que

hagués de ser un servei d'interpretació telefònica professional o subvencionat per l'Administració.

Finalment, en preguntar si van quedar-ne satisfets, dels vint informants que l'havien emprat, tretze afirmen que sí (20% de la mostra total), mentre que set ho neguen (11%). Per tant, les respostes satisfactòries gairebé dupliquen les no satisfactòries, la qual cosa sembla indicar una major tendència cap al *feedback* positiu pel que fa a aquest servei.

Dotze informants amplien la seva resposta en preguntar-los el perquè de la seva valoració del servei. D'aquests dotze, tres informants es mostren indiferents pel que fa a la modalitat d'interpretació (presencial o telefònica), cinc expliquen perquè es van sentir satisfets amb el servei d'interpretació telefònica i cinc n'exposen les seves crítiques.

D'entre els que aprecien aquesta iniciativa, l'informant U8 només repeteix que n'està satisfet, mentre que l'informant U47 explica que va poder entendre's amb l'ajuda d'aquest servei (*mingbai ting de dong*, 明白听得懂). Els informants U17, U30 i U54 són els que detallen una mica més la resposta: l'informant U17 lloa el fet de poder comunicar-se; l'U30, la ubicuïtat i l'U54 valora que sigui un servei "de xinesos":

[U17, home, 50 anys]

诚实告诉事情来龙去脉，多联系。去的地方，该做的事情成效率。

Chengshi gaosu shiqing lailongqumai, duo lianxi. Qu de difang, gai zuo de shiqing cheng xiaoli.

Informen honestament de la causa i l'efecte de les coses, hi ha més comunicació. Als llocs on vaig, [et diuen] què cal fer i és més eficaç.

[U30, home, 40 anys]

因为它方便，你在某个部门办事的时候又不会语言，又听不懂，又没有翻译。时间又很少的情况下。

Yinwei ta fangbian, ni zai mouge bumen ban shi de shihou, you bu hui yuyan, you ting bu dong, you meiyou fanyi. Shijian you hen shao de qingkuang xia.

Perquè és molt pràctic si estàs en un departament determinat fent un tràmit i no saps la llengua, no entens res i no hi ha intèrpret. A més, sovint et trobes que no tens gaire temps.

[U54, home, 18-20 anys]

因为是中国入办的。

Yinwei shi Zhongguoren ban de.

Perquè el porten uns xinesos.

Aquest últim testimoni havia indicat haver fet ús de la interpretació telefònica en l'àmbit escolar, per la qual cosa imaginem que es refereix al fet que l'intèrpret que el va atendre per telèfon devia ser d'origen xinès.

Les respostes negatives sembla que aporten arguments més de pes a l'hora de criticar la interpretació telefònica. Dues informants (U22 i U55) critiquen, específicament, les dificultats per expressar-se i comunicar-se efectivament mitjançant la interpretació telefònica:

[U22, dona, 50 anys]

不能完全表达准确，容易造成误解。

Bu neng wanquan biaoda zhunque, rongyi zaocheng wujue.

Perquè no vaig poder expressar-me del tot bé i és molt fàcil que es produeixin errors.

[U55, dona, 31-40 anys]

因为这种电话口译有时不能讲到具体细节方面。

Yinwei zhe zhong dianhua kouyi you shi bu neng jiangdao juti xijie fangmian.

Perquè amb la interpretació telefònica a vegades no pots acabar d'explicar tots els detalls concrets.

L'informant U41 qüestiona la precisió de la interpretació telefònica:

[U41, home, menor de 18 anys]

因为不一定会全部都正确。

Yinwei bu yiding hui quanbu dou zhengque.

Perquè no sempre és del tot precís.

L'informant 40 pensa que és difícil comunicar-se així (*yinwei goutong qilai hen mafan*, 因为沟通起来很麻烦), però no especifica ben bé a què fa referència. De fet, tant podria fer referència a la impossibilitat de tenir accés al llenguatge no verbal com als entrebancs a l'hora d'establir la comunicació i mantenir-la. Per bé que les empreses afirmen que el procés d'assignació d'un intèrpret és àgil,¹²¹ cal tenir present que en la interpretació telefònica poden intervenir factors externs (p. ex. qüestions de cobertura) que dificultin el primer contacte amb l'intèrpret.

Finalment, l'informant U61 expressa, en castellà, el seu descontentament pel tracte rebut per part de l'intèrpret telefònic: "Es que tambien has servicio no muy amable no tiene paciencia [sic]".

Les divergències detectades entre les opinions, tant si són positives com negatives, fa que no puguem parlar d'unes tendències clares en la satisfacció vers els serveis d'interpretació telefònica, per bé que comencen a assenyalar-se aspectes (p. ex., les dificultats per expressar-se) que caldria investigar més en detall en estudis futurs.

6.4 Característiques de l'intèrpret ideal

Si bé en l'apartat anterior hem descrit la figura real de la persona que fa d'intermediària en les interaccions als serveis públics, en aquest apartat ens fixem en el que seria el perfil de l'intèrpret "ideal". Als qüestionaris vam incloure preguntes relacionades amb la procedència, l'edat, el sexe i les característiques personals d'aquest professional; diferents qüestions que poden aproximar-nos a les preferències dels usuaris respecte el perfil ideal de l'intèrpret.

Així, en relació amb la procedència de l'intèrpret, un 41% de la mostra expressa que prefereix intèrprets d'origen xinès que sàpiguen català o castellà. Només un informant explica que un intèrpret del mateix origen no el fa sentir sota pressió (U17), la qual cosa reforça la idea que comptar amb un intèrpret compatriota fa sentir els usuaris més recolzats. Tot i així, una proporció important, més d'un terç de la mostra, un 34%, prefereix un intèrpret espanyol o català que sàpiga xinès. Tot i ser una proporció inferior a l'anterior, aquesta dada

¹²¹Segons la web corporativa d'Interpret Solutions, una de les empreses adjudicatàries d'aquest servei, l'assignació d'un intèrpret es fa en "qüestió de segons". URL: <<http://www.interpretsolutions.com/index.php>> [Última consulta: 30 de març de 2012]

pot ser interessant perquè pot ajudar a desmitificar la idea que els intèrprets i mediadors que comparteixen l'experiència migratòria amb els usuaris tenen el perfil més adient per a aquesta feina. Finalment, a un 16% l'origen de l'intèrpret li és indiferent, una dada que també cal tenir en compte, i un 9% deixa aquesta resposta en blanc (vegeu la figura 6.14).

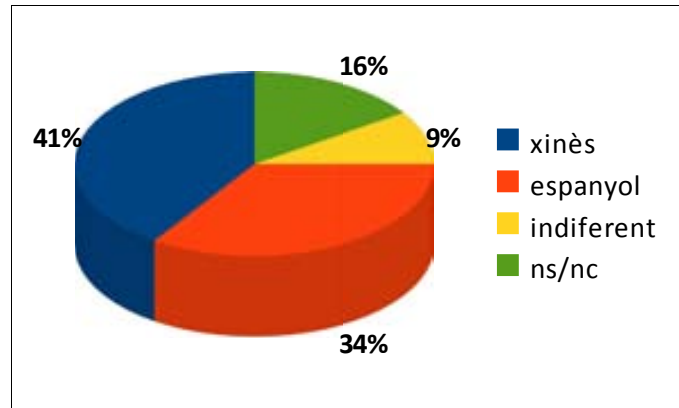


Fig. 6.14 Preferències pel que fa a l'origen de l'intèrpret

En preguntar els informants per l'edat preferida en un intèrpret, més de la meitat, un 56%, es mostra indiferent respecte aquesta qüestió. Un 20% prefereix intèrprets de més de 25 anys i un 16% prefereix intèrprets més joves de 25 anys, dues proporcions força semblants. Finalment, un 8% de la mostra deixa aquesta pregunta en blanc (vegeu la figura 6.15).

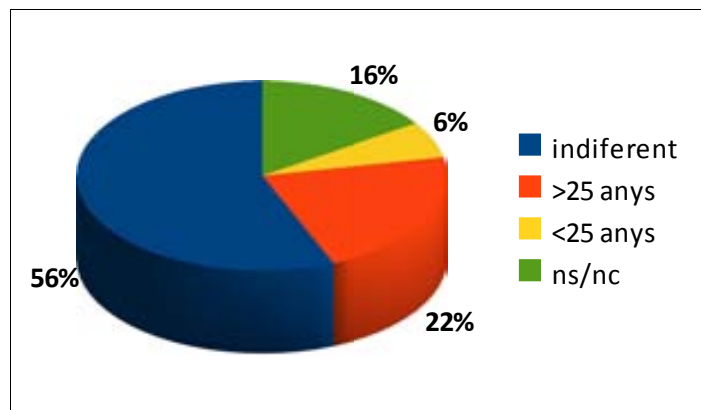


Fig. 6.15 Preferències pel que fa a l'edat de l'intèrpret

Pocs informants argumenten aquestes preferències, de manera que només l'informant U55 explica que prefereix un intèrpret major de 25 anys perquè tindrà més experiència. D'altra banda, si relacionem les respostes obtingudes en aquesta pregunta amb l'edat dels informants, observem que els quatre informants que prefereixen un intèrpret més jove de 25 anys són, ells mateixos, menors de 20 anys, la qual cosa també pot explicar aquesta preferència vers un intèrpret d'una edat similar, segurament per qüestió de confiança. A més a més, ja hem vist en l'apartat anterior, que l'informant U18 prefereix un intèrpret d'edat similar a la seva –16 anys– i que per això se sent més còmode amb l'ajuda d'amics.

Quant al sexe de l'intèrpret, més de la meitat de la mostra, un 56%, afirma que li és indiferent si és un home o una dona (vegeu la figura 6.16). Gairebé una quarta part de la mostra, un 23%, però, manifesta la seva preferència per una intèrpret que sigui dona, mentre que un 19% deixa aquesta resposta en blanc i una informant (2%) indica que depèn de la situació i explica que, per exemple, en una visita ginecològica prefereix una dona.

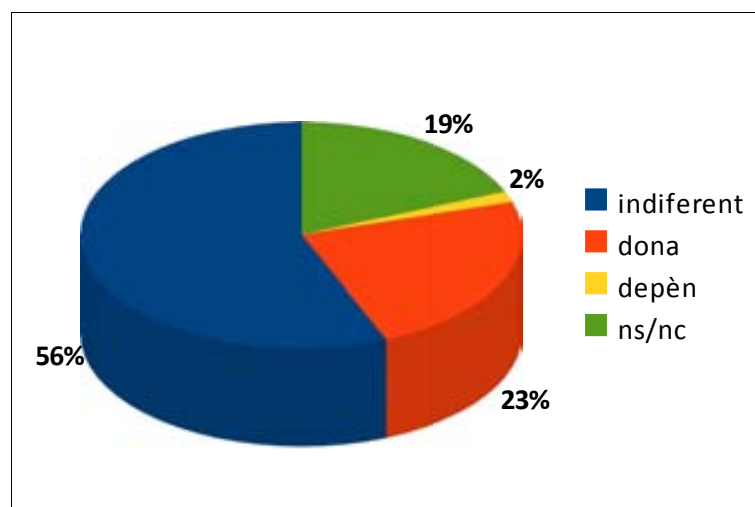


Fig. 6.16 Preferències pel que fa al sexe de l'intèrpret

Malgrat aquesta dada i tot i que podríem plantejar-nos que bona part dels informants que expressen preferir una dona intèrpret són dones que pensen en aquest mateix exemple (la visita al ginecòleg), dels quinze informants que marquen la casella del gènere femení, deu són homes. Per tant, es tracta d'una preferència que no es fonamenta solament en la qüestió

de la intimitat o de la confiança que pot inspirar la presència d'una persona del mateix sexe, sinó que cal pensar en altres factors que poden reforçar la preferència vers una dona intèrpret. D'entre els arguments aportats, l'informant U54 (home) expressa que és perquè les dones són més detallistes, mentre que la informant U6 (dona) explica que les dones són més professionals i més rigoroses. L'argument més elaborat és el de la informant U17, que explica que són més comprensives i madures.

La tendència a preferir intèrprets que siguin dones també queda reflectida a l'estudi de MIRAS (Vargas-Urpi *et al*, en premsa), en què les dades són semblants a les que hem recollit nosaltres: a un 60% li és indiferent el sexe i un 16% prefereix que siguin dones. En cap dels dos estudis cap informant ha marcat la casella del sexe masculí en parlar de les preferències en el perfil de l'intèrpret. Referent a aquesta preferència, també podríem tenir en compte la creença popular que les dones tenen facilitat per les llengües, per bé que això sigui un motiu inconscient i que no apareix en les respostes aportades pels informants.

Finalment, pel que fa al perfil ideal de l'intèrpret, al qüestionari específic per al xinès emprat només en la mostra específica de la tesi (trenta-quatre informants), vam incloure una pregunta oberta on convidàvem els informants a explicar una mica més en detall les característiques que més valoren en un intèrpret. Divuit informants, més de la meitat de la mostra, han contestat aquesta pregunta i, d'entre les respostes, la paciència i l'honestedat es destaquen com dues de les característiques més esmentades. Concretament, sis informants parlen de la paciència i de saber escoltar (U2, U3, U13, U20, U21, U34), mentre que cinc posen l'èmfasi en l'honestedat (U5, U6, U11, U18, U28).

Alguns dels informants que indiquen la paciència com a característica més valorada, expliquen que és necessària perquè les situacions viscudes a vegades comporten malentesos que cal resoldre:

[U2, dona, 23 anys]

耐心，因为文化差异经常造成一些误会。

Naixin, yinwei wenhua chayi jingchang zaocheng yi xie wuhui.

Paciència, perquè sovint les diferències culturals provoquen alguns malentesos.

[U21, home, 23 anys]

不怕麻烦，要有耐心。

Bu pa mafan, yao you naixin.

Que no es faci enrere davant dels problemes, que tingui paciència.

En canvi, la informant U3 relaciona aquesta qualitat amb el fet de saber escoltar sense pressionar l'interlocutor:

[U3, dona, 36 anys]

一位翻译员会慢慢听我们解说因由。

Yi wei fanyiyuan hui manman ting women jieshuo yinyou.

Un intèrpret ha de saber escoltar sense pressa les nostres explicacions.

Dels cinc informants que parlen de l'honestedat, els informants U5 i U6 la relacionen amb el sentit de la responsabilitat i amb la seriositat vers la feina:

[U5, dona]

诚实，有责任感，最重视有责任感。

Chengshi, you zerengan, zui zhongshi you zerengan.

Honest, que tingui sentit de la responsabilitat. Sobretot valoro el sentit de la responsabilitat.

[U6, dona]

应具备敬业、诚实、细心、不浮夸。我最重视敬业

Ying jubei jingye, chengshi, xinxi, bu fukua. Wo zui zhongshi jingye.

Que mostri seriositat per la feina que fa, que sigui honest, atent i que no sigui arrogant.

Sobretot valoro que sigui seriós.

La responsabilitat és una altra de les qualitats que s'esmenten i que apareix en tres informants (U5, U16 i U34). La informant U34, de fet, parla tant de paciència com de responsabilitat, però sobretot subratlla el respecte i la proximitat que pugui mostrar-li

l'intendent:

[U34, dona, 50 anys]

应该有耐心，责任心，不要用歧视的眼光对待移民，让我们感觉即使是到了一个陌生的国家也像是在家一样温暖，我们也会有一颗感恩的心来回报给你们。

Yinggai you naixin, zerenxin, bu yao yong qishi de yanguang duidai yimin, rang women ganjue jishi shi dao le yi ge mosheng de guojia ye xiang shi zai jia yiyang wennuan, women ye hui you yi ke gan'en de xin lai huibao gei nimen.

Que tingui paciència, sentit de la responsabilitat, que no tracti els immigrants amb menyspreu, que ens faci sentir l'escalfor de casa fins i tot encara que estiguem en un país desconegut; nosaltres us compensarem amb tot el nostre agraïment.

La informant U28 valora sobretot l'honestedat, però igual que la informant U34 també parla del paper de l'intendent o del mediador intercultural en l'acollida i l'orientació dels immigrants i en la necessitat de proximitat en aquesta figura:

[U28, dona, 51 anys]

我觉得做为一位翻译家或文化协调员首先不能有宗[种]族观念，不能歧视移民，要正确引导移民适应西班牙的文化，风俗习惯，我最重视：诚信。

Wo juede zuowei yi wei fanyijia huo wenhua xietiaoyuan shouxian bu neng you zhonzu guannian, bu neng qishi yimin, yao zhengque yindao yimin shiying Xibanya de wenhua, fengsu xiguan, wo zui zhongshi: chengxin.

Jo crec que un bon intèrpret o mediador intercultural, primer de tot, no ha de tenir un punt de vista racista, no ha de menysprear els immigrants, ha de saber orientar-los perquè s'adaptin a la cultura espanyola i als seus costums i tradicions. Sobretot en valoro l'honestedat.

En relació amb l'honestedat, tres informants parlen de les qualitats morals i ètiques de l'intendent (U8, U18 i U27) i, d'aquests, l'informant U18 parla concretament de la concepció xinesa de la moralitat:

[U18, home, 16 anys]

诚信，热心，不要向“钱”，乐于助人才是中国人的良好品德。[... ..]

Chengxin, rexin, bu yao xiang “qian”, leyu zhu ren cai shi Zhongguoren de lianghao pinde. [...]

Honest, entusiasta, que no es mogui per diners. Estar sempre disposat a ajudar els altres és una de les virtuts que sempre ha estat ben valorada pels xinesos. [...]

Quatre informants valoren l'amabilitat (U11, U16, U17 i U20) i, d'entre aquests, l'informant U17 emfasitza que per ell és important que l'intèrpret sigui amable i accessible (*pingyi-jinren*, 平易近人), mentre que l'informant U20 en remarca la cortesia (*limao*, 礼貌). L'informant U23, al seu torn, parla de l'afinitat (*qinheli*, 亲和力).

L'informant U10 esmenta el coneixement de llengües, però sobretot els coneixements en general (*yuanbo de zhishi*, 渊博的知识) i, finalment, l'informant U4 sembla que esperi que l'intèrpret el pugui ajudar en l'expressió de les idees, com si volgués que adopti un rol de “conciliador”:

[U4, home, 17 anys]

可以把坏话都可以翻译成好话。

Keyi ba huai hua dou keyi fanyi cheng hao hua.

Que pugui traduir les males paraules amb bones paraules.

La figura 6.7, a la pàgina següent, resumeix les característiques esmentades pels divuit informants que han respost a aquesta pregunta oberta.

D'altra banda, cal assenyalar que els informants esmenten més característiques relacionades amb la personalitat dels intèrprets i amb la seva ètica professional, que no pas amb les seves destreses per a la interpretació, ja que només hi ha un informant que parla del domini de les llengües i dels coneixements en el sentit acadèmic. La paciència, l'honestedat i la responsabilitat són, així doncs, tres de les característiques més esperades d'un intèrpret, clarament relacionades amb la confiança que puguin inspirar vers els usuaris. Aquesta dada coincideix amb la conclusió a què arriben Edwards *et al.* (2005) en el seu estudi basat en entrevistes en profunditat a usuaris: la confiança que pugui inspirar l'intèrpret és un element

clau des del punt de vista dels usuaris.

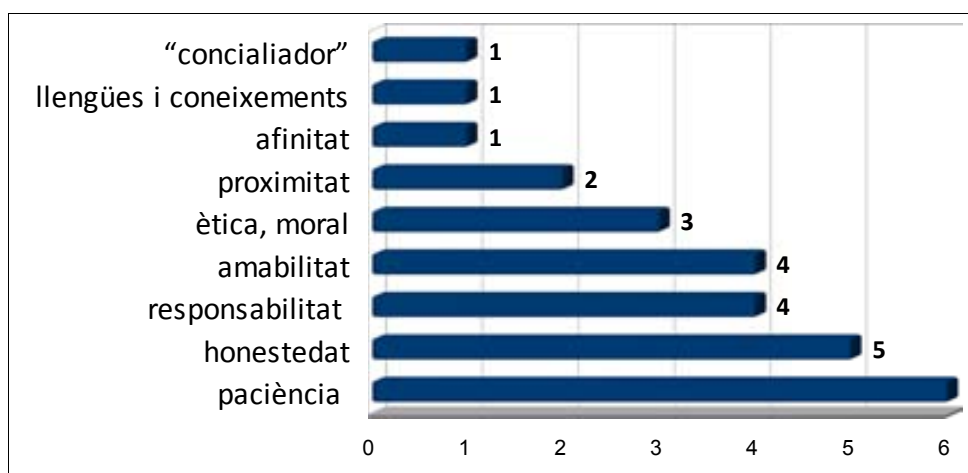


Fig. 6.17 Característiques més valorades en un intèrpret

6.5 Característiques de la interpretació

Tal com es pot observar al model d'enquesta emprada i adjunta al primer annex, a les enquestes també vam incloure preguntes relacionades amb les característiques de la interpretació. Aquestes característiques estan estretament relacionades amb el codi deontològic de l'intèrpret i amb la percepció que els usuaris tenen de certs punts que un codi també recolliria.

Així, una de les qüestions que volíem saber és si l'intèrpret i l'usuari parlen de la situació de l'usuari abans o després de l'entrevista amb el proveïdor de serveis. Tot i que aquesta conversa pot servir per contextualitzar l'entrevista i pot ajudar l'intèrpret a preparar-se per a la interpretació –al capítol 3, ja hem vist que per a alguns intèrprets és molt útil aquesta primera presa de contacte–, també pot posar-lo en una situació compromesa, sobretot si pensem en possibles contradiccions entre el que es digui en privat amb l'intèrpret i el que es digui durant l'entrevista amb el proveïdor de serveis. Aquest tipus de situacions sens dubte posen l'intèrpret en un dilema ètic, ja que poden entrar en conflicte diversos principis del codi deontològic (p. ex., imparcialitat o confidencialitat) amb qüestions morals (p. ex., en el cas de mentides).

Per això, en preguntar a l'usuari si parla de la seva situació en privat amb l'intèrpret,

abans o després de l'entrevista amb el proveïdor, preteníem veure quin risc real hi ha que sorgeixin aquest tipus de dilemes ètics. Les respostes obtingudes semblen confirmar aquest risc: un 56% de la mostra afirma parlar de la seva situació amb l'intendent abans o després de l'entrevista, mentre que un 34% ho fa a vegades o depenent de l'intendent (figura 6.18). Per tant, si sumem les respostes afirmatives amb les respostes afirmatives parcials ("a vegades"), el resultat és que un 90% de la mostra no veu inconvenients a parlar amb l'intendent abans o després de l'entrevista.

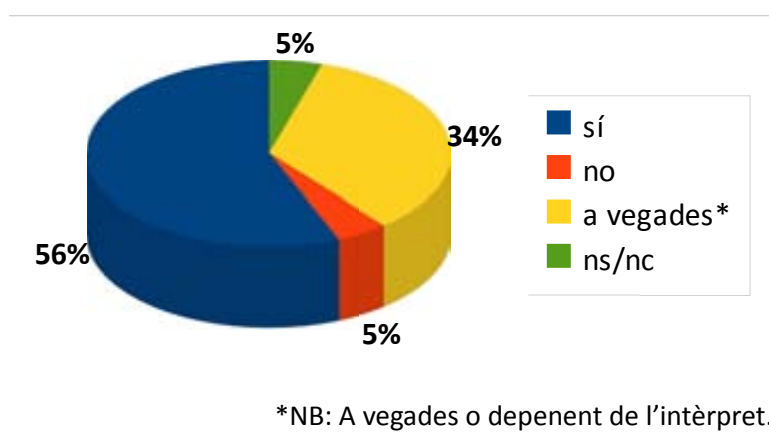


Fig. 6.18 Converses en privat amb l'intendent abans o després de la sessió

En l'anàlisi d'aquestes respostes, però, cal tenir en compte que per a una proporció relativament alta de la mostra, el paper d'intermediari recau en familiars i amics, la qual cosa justifica que es parli de la situació de l'usuari abans o després de l'entrevista. D'altra banda, també cal recordar que, en el context dels serveis públics, les esperes fins ser atesos són habituals, la qual cosa també propicia un espai perquè usuari i intendent puguin comentar el problema abans de ser rebuts pel proveïdor de serveis.

Una altra qüestió que volíem explorar, també relacionada amb els codis deontològics, és la percepció que els usuaris poden tenir de la precisió i la completió en la interpretació. Gairebé tots els codis deontològics comencen amb el principi de la precisió i especifiquen que l'intendent ha de traduir tot el que es digui en la interacció, la qual cosa reflecteix la importància d'aquest principi.

Per això, vam incloure dues preguntes relacionades amb aquest principi: a) creu que

l'intendent tradueix tot el que el proveïdor de serveis diu?, i b) creu que l'intendent tradueix tot el que vostè diu al proveïdor de serveis? Som conscients que aquests principis són difícils d'avaluar quan no es té una bona competència en les dues llengües emprades en la conversa mediada, però la coherència entre preguntes i respostes o les reaccions de l'interlocutor poden arribar a donar una idea a l'usuari de la precisió i de la compleció en la interpretació.

Com era d'esperar, les respostes a aquestes dues preguntes són semblants, tal com observem en els gràfics de les figures 6.19 i 6.20. En tot dos casos, el total de la mostra en el cas d'intèrprets a càrrec de l'usuari és parcial (34 informants), perquè en l'enquesta de MIRAS no es contemplava aquest opció.

En observar les dades referents a aquesta pregunta, el primer que cal assenyalar és la proporció elevada de respostes en blanc, especialment alta en preguntar pels intèrprets, ja siguin del sector públic o privat, però també considerable en la resta de casos. Una possible explicació a això és que, tal com ja hem indicat, molts informants no han tingut accés a serveis d'interpretació professionals i, per això, han decidit deixar les caselles referents als intèrprets professionals en blanc.

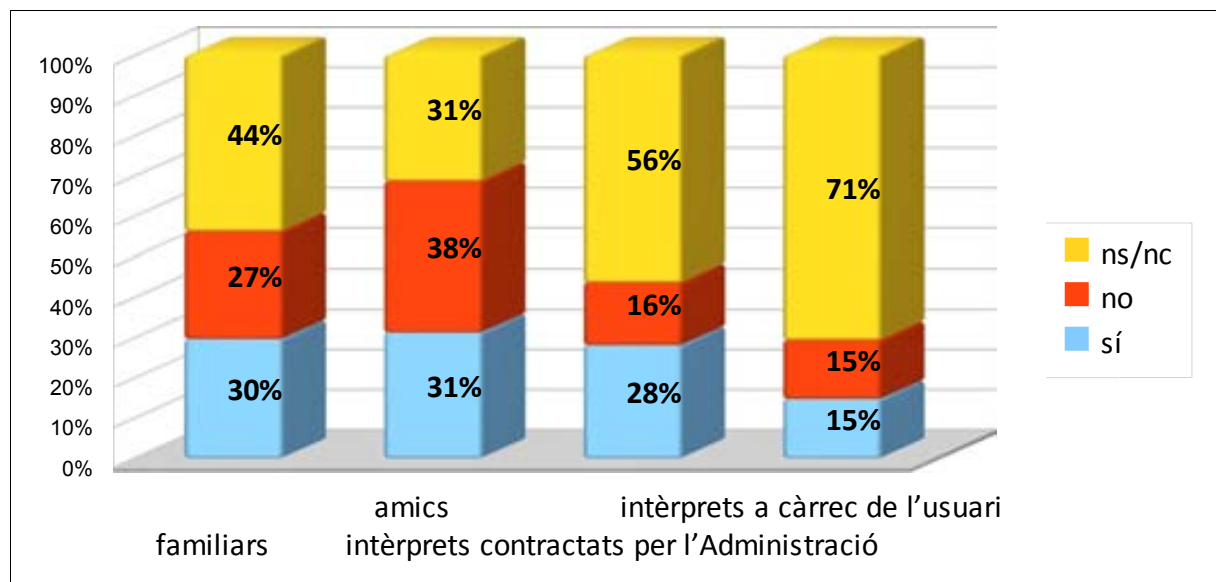


Fig. 6.19 Percepció de la precisió en la interpretació del missatge del proveïdor de serveis

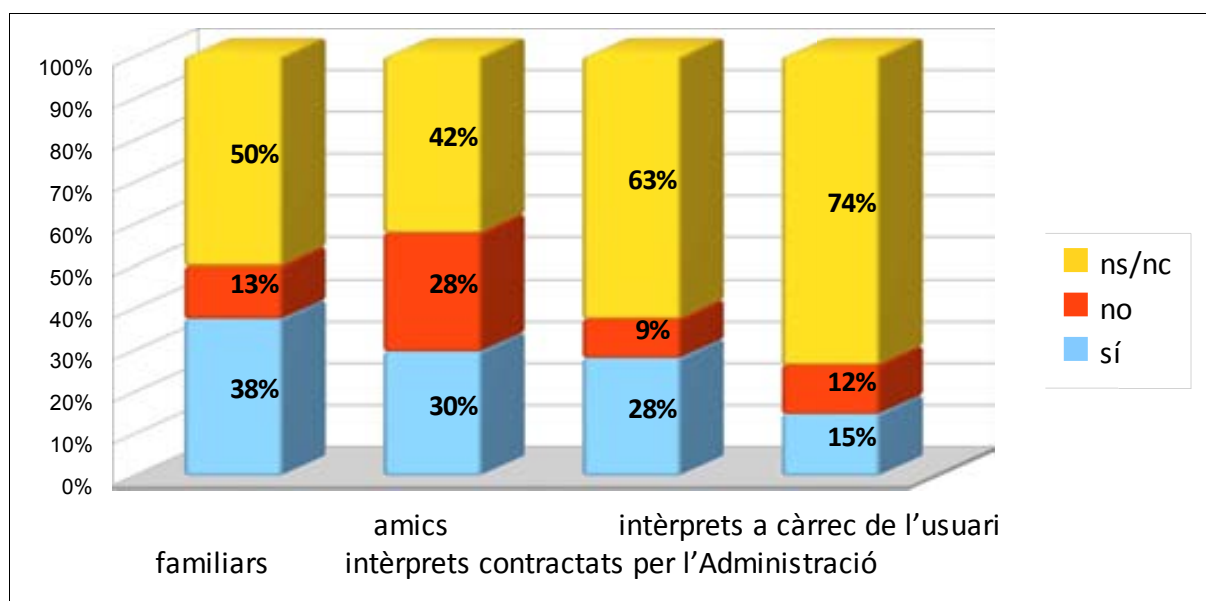


Fig. 6.20 Percepció de la precisió en la interpretació del missatge de l'usuari

Si analitzem les respostes obtingudes per a cada perfil, comparant-hi les respostes positives i les negatives, cal fer notar que en el cas de la interpretació per part d'amics, les respostes negatives (38%) superen les positives (31%) en la primera pregunta (interpretació del missatge del proveïdor de serveis) i són també bastant elevades en la segona pregunta (interpretació del missatge de l'usuari), amb un 28% de respostes negatives i un 30% de positives. Això sembla indicar que, des del punt de vista d'una tercera part dels informants, els amics que fan d'intermediaris no sempre interpreten tot el que es diu en la interacció, ja siguin les paraules de l'usuari, ja siguin les del proveïdor.

En el cas de la interpretació feta per part de familiars, les respostes negatives (27%) es donen gairebé en la mateixa proporció que les respostes positives (30%) en la interpretació del missatge de l'usuari. En canvi, quan és al revés, és a dir, quan cal interpretar el que diu l'usuari, sembla que hi ha una percepció d'una major precisió: gairebé el triple de respostes positives (38%) respecte de les negatives (13%). En aquest sentit, en vista de les respostes obtingudes, sembla que els informants detecten un cert desequilibri en el flux de la informació interpretada.

Pel que fa a la interpretació feta per part d'intèrprets contractats per l'Administració, en tots dos casos la percepció de precisió supera la percepció d'imprecisió: en la primera

pregunta les respostes positives (28%) gairebé doblen les negatives (16%); mentre que en la segona pregunta, les respostes positives (28%) tripliquen les negatives (9%). En aquest sentit, tot i la proporció elevada de respostes en blanc, sembla que hi ha una major confiança en la precisió dels intèrprets professionals contractats per l'Administració, que igual que en el cas de familiars i amics, s'accentua en pensar en la fidelitat en la interpretació de les pròpies paraules.

Finalment, en el cas d'intèrprets a càrrec de l'usuari, les respostes són escasses i equilibrades: en la primera pregunta, observem la mateixa proporció de respostes positives i negatives (15% respectivament), mentre que en la segona pregunta, les respostes positives (15%) superen només lleugerament les negatives (12%).

D'altra banda, com ja és habitual en els estudis basats en enquestes (vegeu, per exemple, Pöchhacker 2000b), una de les preguntes pretenia esbrinar les tasques realitzades per l'intèrpret en les interaccions amb els usuaris xinesos de la mostra. En el nostre cas, un 48% dels usuaris afirma rebre l'ajuda dels intèrprets en tasques diferents a la interpretació, un 36% nega aquesta ajuda i un 16% no respon a aquesta pregunta (figura 6.21).

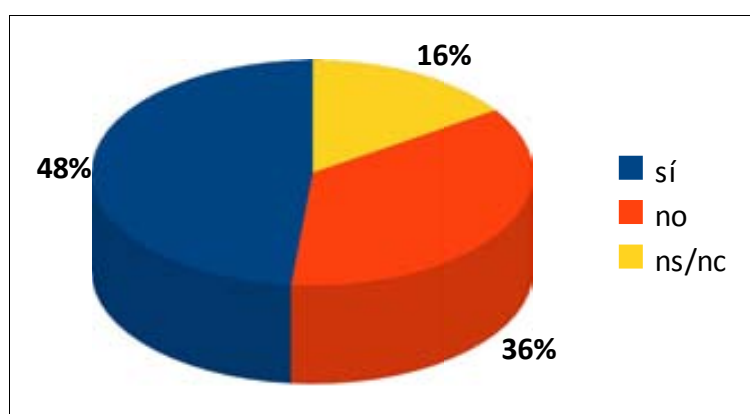


Fig. 6.21 *L'intèrpret assumeix tasques més enllà de la interpretació?*

En preguntar per les tasques específiques que assumeixen els intèrprets, un 42% de la nostra mostra indica que els ajuden a emplenar formularis, un 38% a realitzar trucades, un altre 38% en acompanyaments i un 3% en d'altres tasques, tot i que no especifiquen quines (figura 6.22). Recordem que, tal com hem vist en el capítol 4, algunes mediadores

interculturals esmenten que si no es dóna continuïtat al servei prestat amb acompanyaments o trucades en el cas de derivacions, es fa difícil assegurar que l'usuari rebrà l'atenció adequada al servei on se'l derivi.

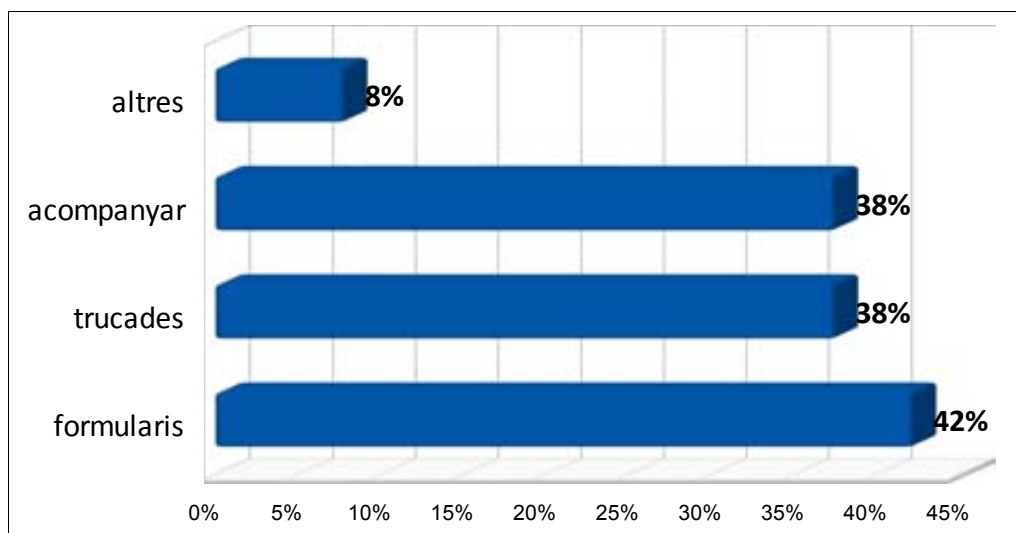


Fig. 6.22 Tasques que assumeix l'intendent

Finalment, pel que fa a les característiques de la interpretació, també vam preguntar als usuaris si algun cop els havia perjudicat una mala interpretació. En aquest cas, un 70% del informants contesta que no i un 20% contesta que sí, mentre que un 9% s'absté de respondre (figura 6.23).

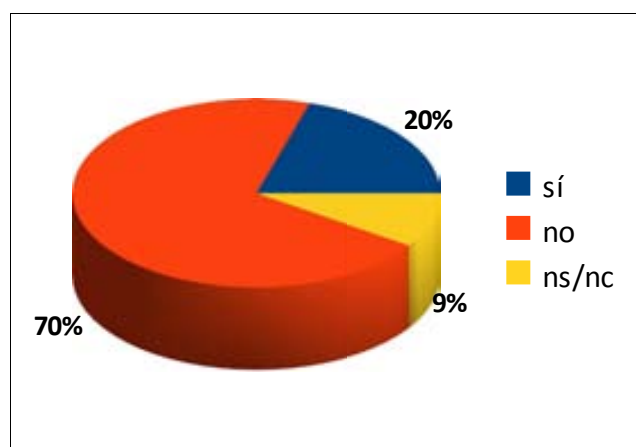


Fig. 6.23 Algun cop us ha perjudicat una mala interpretació?

D'entre els usuaris que responen que sí, set indiquen que això va ser en hospitals, quatre en serveis socials, tres en l'àmbit de la justícia o de la policia, un en l'àmbit educatiu i dos marquen la casella "altres". Alguns d'aquests informants expliquen amb més detall el motiu de la seva resposta afirmativa, la qual cosa ens permet observar la naturalesa real del problema arran de la mala interpretació.

Per exemple, en el cas de la informant U3, l'origen del problema és clarament un conflicte d'interessos que fa que el cap del marit de la informant, fent-se passar per l'intermediari, tergiversi la informació donada:

[U3, dona, 36 anys]

我的丈夫因为建设方面出一事故，那时候我不懂一点点的西班牙语。被老板向医院说我老公是在家里出的事故，所以我不相信朋友什么。只相信社会上真正帮我们的服务人员。
Wo de zhangfu yinwei jianshe fangmian chu yi shigu, na shihou wo bu dong yi dian-dian de Xibanyayu. Bei laoban xiang yiyuan shuo wo laogong shi zai jiali chu de shigu, suoyi wo bu xiangxin pengyou shenme. Zhi xiangxin shehui shang zhenzheng bang women de fuwu ren yuan.

El meu marit va tenir un accident en l'àmbit de la construcció i, en aquella època, jo no sabia gens de castellà. A l'hospital, el seu cap va dir que el meu marit havia tingut l'accident a casa i, per això, vaig deixar de confiar en els amics. Només confio en el personal de serveis socials que realment ens va ajudar.

El testimoni d'aquesta informant reforça un dels arguments que des de l'àmbit acadèmic sempre s'han aportat a favor de la interpretació professional: la possibilitat de poder comptar amb persones neutres i imparcials, externes a l'entorn més proper dels usuaris i, per tant, capaces d'oferir un servei independent.

L'informant U56 també explica un exemple relacionat amb la salut, tot i que en el seu cas no el va perjudicar la interpretació feta per una persona amb segones intencions, sinó la baixa qualitat de la interpretació rebuda:

[U56, dona, 31-40 anys]

有一次撞车，不过受伤不严重，因为语言有限，最后外国朋友送我去医院之后就没音讯，医疗费用自付。

You yi ci zhuangche, buguo shoushang bu yanzhong, yinwei yuyan youxian, zuihou waiguo pengyou song wo qu yiyuan zhihou jiu mei yinxun, yiliao fei yong zifu.

En una ocasió vaig tenir una topada amb el cotxe, però no em vaig fer gaire mal. Com que no em podia expressar bé, al final, després que un amic estranger m'acompanyés al metge, no ens vam poder comunicar i vaig haver de pagar jo mateixa les despeses del tractament.

En el cas de l'informant U8, sembla que l'origen del problema va ser un malentès en el tràmit de la targeta sanitària, que l'informant va arribar a sol·licitar vuit cops:

[U8, home, 25 anys]

办了将近八次医疗卡，最后原因没有申请医疗卡号。

Banle jiangjin ba ci yiliao ka, zuihou yuanyin meiyou shenqing yiliao ka hao.

Després d'haver demanat gairebé vuit cops la targeta sanitària, al final ha resultat que no havia sol·licitat el número de targeta sanitària.

Finalment, la informant 55 explica que una mala interpretació la va perjudicar a l'hora de sol·licitar el subsidi estatal d'ajuda per als fills:

[U55, dona, 31-40 anys]

例如，孩子们刚出时，要申请政府给予孩子的每个月补贴费。

Liru, haizimen gang chu shi, yao shenqing zhengfu jiyu haizi de mei ge yue butie fei.

Per exemple, just després que nasquessin el meus fills, quan havia de demanar el subsidi mensual d'ajuda del govern per als fills.

Tot i només haver recollit quatre exemples de les conseqüències de males interpretacions, podem observar-ne facetes diferents: des del perill de no poder fer arribar la veritat als proveïdors a causa d'una "interpretació" malintencionada, com en el cas de la informant U3, fins a conseqüències de tipus pràctic o econòmic, estretament relacionades

amb entrebancs en la gestió de certs tràmits o sol·licituds.

De manera similar, també preguntàvem als informants si algun cop havien notat que l'intendent es posicionés a favor d'alguna de les parts. En aquest cas, gairebé la meitat de la mostra, un 48% dels informants, afirma que l'intendent sempre s'ha mantingut imparcial i que no s'ha posicionat, en cap ocasió, a favor d'alguna de les parts. Un 14% dels usuaris ha detectat, alguna vegada, que l'intendent s'ha posat de la seva banda; mentre que un 8% indica el contrari, és a dir, que l'intendent ha fet costat al proveïdor de serveis. Amb tot, aquestes dues proporcions són força reduïdes, sobretot si les comparem amb el 30% d'informants que s'abstenen de respondre aquesta pregunta (figura 6.24).

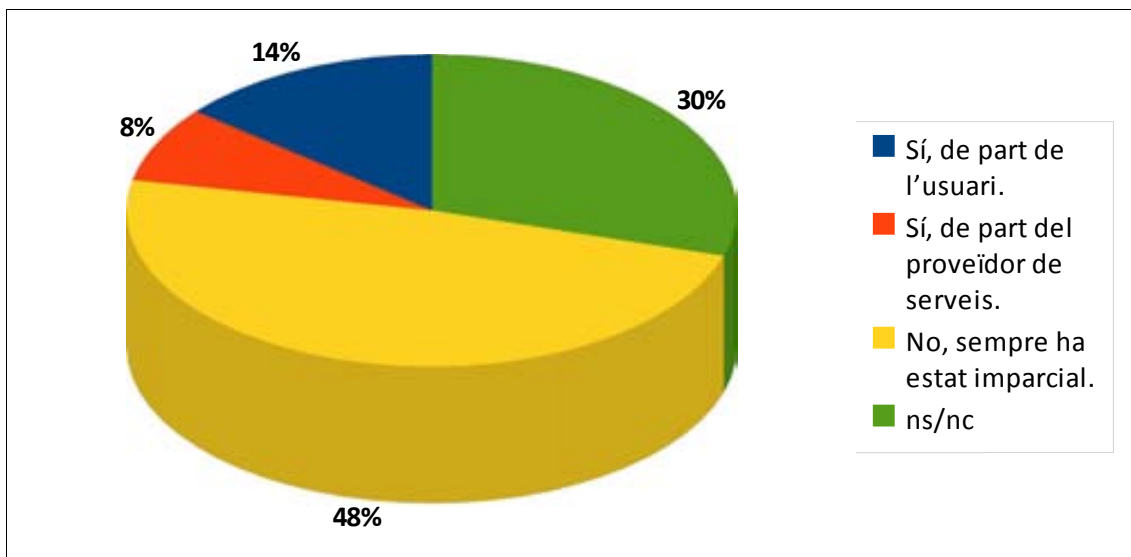


Fig. 6.24 *L'intendent s'ha posicionat alguna vegada a favor d'alguna de les parts?*

D'entre les explicacions que acompanyen les respostes positives, els informants U13 i U53 expliquen que les persones que feien d'intèrprets eren amics seus i que, per això, havien detectat aquesta manca d'imparcialitat a favor seu. No hem recollit més exemples que reflecteixin aquesta percepció de posicionament a favor d'alguna de les parts.

Finalment, un altre possible problema relacionat amb la interpretació podria ser no compartir la mateixa llengua o variant lingüística de l'intendent. Entre els usuaris de la mostra, només un 17% afirma haver-se trobat en aquesta situació, mentre que un 59% ho

nega (vegeu la figura 6.25), la qual cosa sembla indicar que no sol ser un problema habitual.

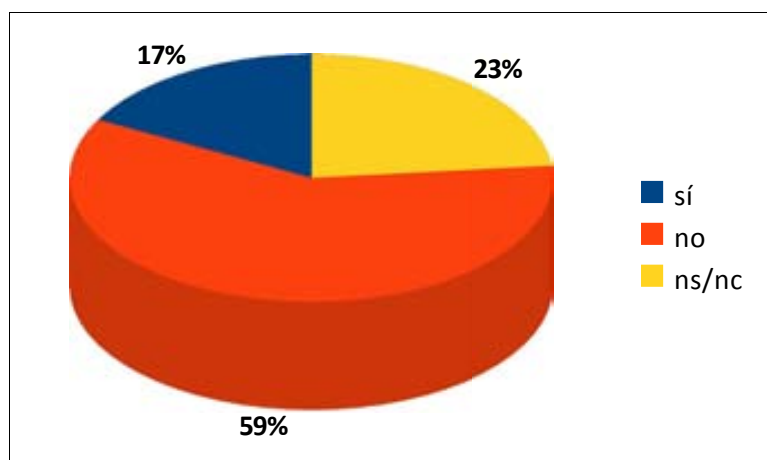


Fig. 6.25 Algún cop us heu trobat amb un intèrpret que no parlés la vostra llengua?

D'entre els onze informants que afirmen haver-se trobat amb un intèrpret amb qui no s'entenen, set expliquen la solució alternativa que van buscar o donen més detalls de la situació viscuda. D'aquests, tres informants (U6, U10 i U21) expliquen que van buscar una altra persona amb qui sí que poguessin entendre's per continuar amb l'entrevista o el tràmit. L'informant U10 emfasitza que aquest nou intèrpret era una persona d'origen espanyol:

[U10, home, 38 anys]

请一个本地的会讲中文的西班牙人再去做翻译。

Qing yi ge bendi de hui jiang Zhongwen de Xibanyaren zai qu zuo fanyi.

Vam demanar a una persona espanyola, d'aquí, que parla xinès, perquè vingués a interpretar.

Dos informants van continuar amb la interacció tot i la precarietat de la comunicació, amb l'ajuda de gestos (U13) o consultant el diccionari (U17). L'informant U64 no explica l'alternativa buscada, sinó que diu que "no va poder fer el tràmit", mentre que l'informant U28 explica que el problema era que van demanar al fill d'un amic que fes d'intèrpret i que van sorgir dificultats perquè el nivell de xinès del nen era molt limitat:

[U28, dona, 51 anys]

比如我去看医生。我朋友的孩子代我们一起去。因为孩子的中文很差，再加上地方的方言，所以有时候医生说的话用中文翻译不出来。

Biru wo qu kan yisheng. Wo pengyou de haizi dai women yiqi qu. Yinwei haizi de Zhongwen hen cha, zai jiashang difang de fangyan, you shihou yisheng shuo de hua yong Zhongwen fanyi bu chu lai.

Per exemple, en una visita mèdica. Ens hi va acompanyar el fill d'un amic. Com que el xinès d'aquest nen és molt limitat i a més a més, la seva parla estava molt influenciada pel dialecte, a vegades, no podia interpretar en xinès el que deia el metge.

Malgrat aquests testimonis i malgrat la gran diversitat interna del xinès, tal com ja hem vist als capítols 1 i 4, sembla que els problemes per desconeixement d'una variant lingüística comuna són més aviat puntuals i, en cas de donar-se, l'opció de buscar un altre intèrpret i garantir així la comunicació efectiva és una de les solucions adoptades.

6.6 Mediació, explicacions de tipus cultural i consells

Tal com hem vist als capítols anteriors, en cas de possibles malentesos per diferències culturals, pot ser necessari que l'intèrpret intervingui amb veu pròpia per alertar els interlocutors i reconduir la conversa aclarint les qüestions que siguin necessàries. Per això, a les enquestes vam incloure preguntes relacionades amb el rol de mediador intercultural que pot adoptar l'intèrpret en l'exercici de la seva tasca.

En la primera pregunta d'aquest bloc, preteníem saber si, en cas de dubte, els usuaris demanen aclariments als intèrprets sobre el que han interpretat. El "sí" és aclaparador en les respostes obtingudes, amb una proporció equivalent al 86%, metre que el 14% restant es correspon a respostes en blanc. Cap dels informants ha marcat la casella negativa en aquesta pregunta, la qual cosa sembla indicar que, en general, els usuaris enquestats miren de resoldre els dubtes que els puguin sorgir preguntant-los a l'intèrpret.

En canvi, sembla que l'intèrpret no sol adoptar de manera habitual el rol de mediador intercultural per donar explicacions de tipus cultural, ja que segons les dades recollides, ho fa sobretot a vegades, tal com indica més de la meitat de la mostra (52%). Un percentatge relativament reduït, només un 11%, indica que sí, que l'intèrpret els dóna explicacions sobre

la cultura i els costums de Catalunya, mentre que un 19% ho nega, la mateixa proporció que ocupen les respostes en blanc, tal com observem al gràfic de la figura 6.26.

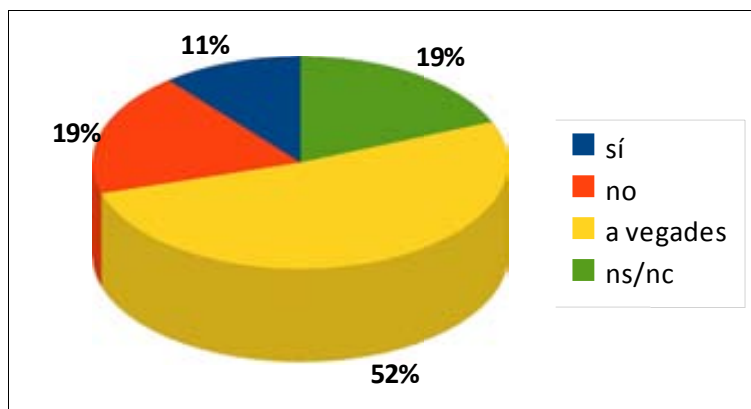


Fig. 6.26 Explicacions de tipus cultural per part de l'intendent

Per tant, tenint presents les dades obtingudes, sembla que l'intendent no sol adoptar, de manera habitual, el paper d'ambaixador cultural, ja que la proporció d'informants que responen afirmativament és força inferior a la proporció que indica que ho fan només "a vegades". Aquestes proporcions són semblants a les de l'estudi de MIRAS, on un 11% afirmava que sí, un 22% ho negava i un 46% indicava que "a vegades" (Vargas-Urpi, *et al*, en premsa).

En canvi, en preguntar als usuaris si els intèrprets els donen consells sobre com respondre les preguntes del proveïdor, un 31% dels informants afirma que sí i un 19% diu que "a vegades", la qual cosa ens indica que la meitat de la mostra ha rebut, en alguna ocasió, consells per part de l'intendent. Un quart de la mostra (25%) nega rebre aquests consells, mentre que el 25% restant deixa aquesta pregunta en blanc (figura 6.27).

A diferència de la pregunta anterior, les respostes afirmatives en aquest cas arriben gairebé a un terç de la mostra, en una actitud en què es considera que l'intendent perd la imparcialitat i es converteix en un conseller per a l'usuari, fins al punt de poder-lo influir en les respostes donades i, per tant, d'intervenir plenament en la conversa.

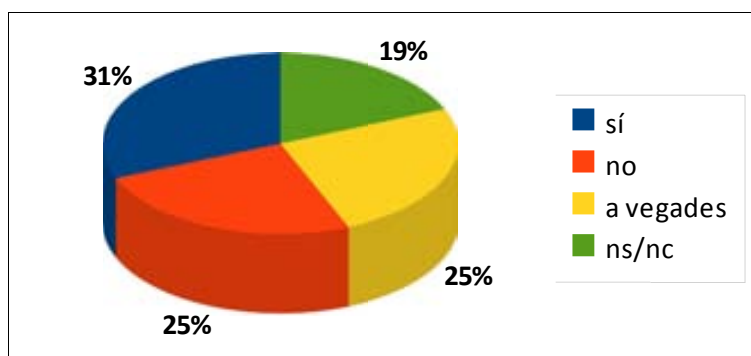


Fig. 6.27 Consells per part de l'intendent

Tanmateix, aquesta proporció relativament elevada d'informants que afirmen rebre consells de l'intendent és comprensible si observem les respostes a la pregunta següent: "Demaneu consells a l'intendent sobre com respondre les preguntes del proveïdor?". En aquest cas, la meitat de la mostra afirma que sí, mentre que un 20% respon que "a vegades", de manera que un 70% de la mostra admet haver demanat consell alguna vegada a l'intendent. En aquesta pregunta, les respostes negatives (14%) ocupen una proporció lleugerament inferior a les respostes en blanc (16%), tal com s'observa en el gràfic de la figura 6.28.

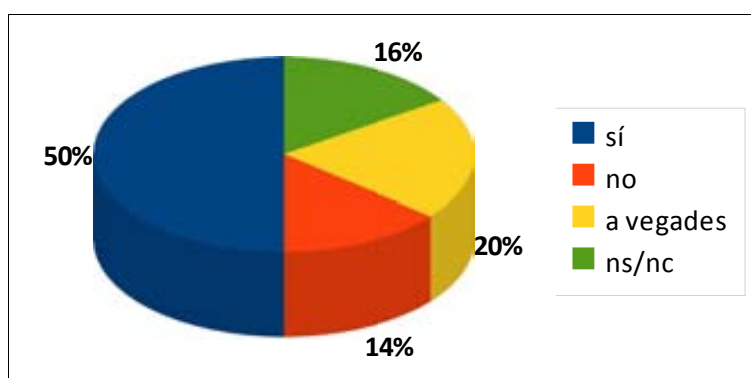


Fig. 6.28 Sol·licitud de consell a l'intendent per respondre les preguntes del proveïdor

En aquest sentit, podríem afirmar que els mateixos usuaris són qui posen a prova la imparcialitat de l'intendent, ja que en les respostes a aquesta pregunta es posa de manifest una tendència molt important a demanar-li consell. Aquesta tendència es podria relacionar

amb els meta-comentaris de què parla Pöllabauer (2004), és a dir, les converses monolingües que podrien establir-se entre l'intendent i un dels interlocutors primaris; converses que, sovint, no s'interpreten al tercer participant en la conversa mediada. Tot i que Pöllabauer se centra en la relació que estableix l'intendent amb el proveïdor de serveis, les respostes obtingudes en aquesta pregunta semblen confirmar que els meta-comentaris també es donen entre l'intendent i l'usuari.

Cal fer notar, doncs, que les dades obtingudes en aquestes dues preguntes relacionades amb els consells ens indiquen una tendència important cap a la pèrdua de la imparcialitat, ja sigui per iniciativa pròpia de l'intendent (figura 6.27), ja sigui motivada per les preguntes de l'usuari (figura 6.28). En canvi, no podem parlar de pèrdua d'imparcialitat en les respostes relacionades amb les explicacions de tipus cultural per part de l'intendent, perquè cal recordar que aquest tipus d'aclariments poden ser necessaris per tal d'evitar malentesos i de permetre als interlocutors comprendre millor el missatge, sempre que es facin evitant caure en generalitzacions i promovent el diàleg entre participants. Des del punt de vista de la interpretació no intrusiva, tal com promouen Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2001), la tendència a donar explicacions de tipus cultural s'ha de corregir i presentar en forma de mediació durant la sessió, mentre que, en canvi, la tendència a aconsellar s'ha d'evitar, per tal de no interferir en la comunicació proveïdor-usuari.

6.7 Ús i percepció dels materials traduïts al xinès

A les enquestes específiques per a la nostra tesi vam incloure una última part dedicada a la traducció escrita.¹²² L'objectiu d'aquesta part era aproximar-nos a l'ús i a la percepció que tenen els usuaris xinesos dels materials i documents que es tradueixen per facilitar-los l'accés als serveis públics i a la societat receptora.

Així, en preguntar pel recurs a materials traduïts al xinès, dos terços de la mostra (66%) afirmen consultar-los, mentre que només un 6% contesta negativament a aquesta pregunta. El 29% restant s'ha abstingut de marcar cap casella (figura 6.29).

¹²² En aquest apartat, en parlar de mostra total ens referim als 34 informants que han contestat l'enquesta específica per a la nostra tesi. Els percentatges també s'han calculat tenint en compte aquest total.

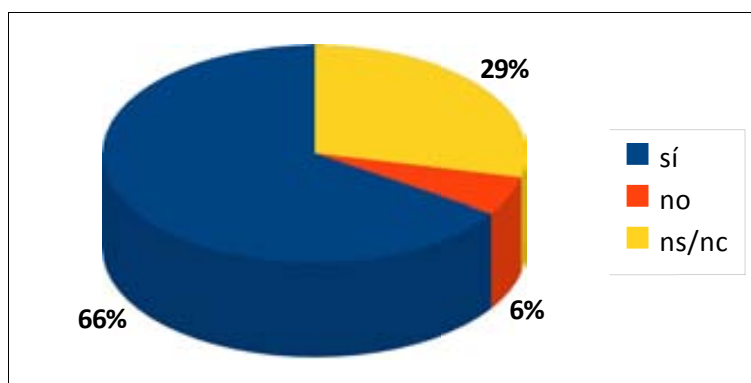


Fig. 6.29 Consulta de materials traduïts al xinès

A continuació, proposàvem una llista de materials traduïts al xinès i demanàvem als informants quins consultaven. Catorze informants indiquen que han consultat materials disponibles en línia (41%); deu assenyalen la casella dels materials editats per ajuntaments (29%); vuit, la dels materials editats per la Generalitat de Catalunya (24%); quatre, vídeos disponibles en línia (12%); quatre, materials editats per ONGs i associacions (12%) i, finalment, tres informants marquen la casella “altres”. D’aquests tres, dos indiquen que solen consultar diaris en xinès. El gràfic de la figura 6.30, a la pàgina següent, mostra les freqüències obtingudes per cadascun dels tipus de materials proposats.

Segons les dades d’aquestes dues primeres preguntes, doncs, es fa palesa una tendència cap a l’ús de materials traduïts al xinès com a fonts de consulta i, d’entre aquests, els materials disponibles en línia sembla que són els que tenen més èxit. La major disponibilitat d’aquest tipus de materials és, sens dubte, el factor principal que en facilita l’accés; tot i que aquesta major freqüència de respostes també es podria associar al gran ventall de materials disponibles a Internet i, per tant, no necessàriament restringit a materials produïts per l’Administració o per entitats locals. En aquest sentit, per les limitacions de les dades de què disposem, es fa difícil parlar concretament de l’impacte dels materials d’acollida en línia traduïts al xinès. Amb tot, un altre factor que podria explicar aquesta tendència a l’ús d’Internet com a font de consulta és l’edat relativament jove de la major part d’informants de la mostra (recordem que el 76% de la mostra són menors de 40 anys).

El fet que més informants admetin haver consultat materials editats per ajuntaments també és comprensible, perquè en l'àmbit de la immigració, molts ajuntaments han publicat guies i fullets d'acollida, sempre en el marc de les estratègies de cohesió social; mentre que la Generalitat de Catalunya ha editat només opuscles molt puntuals i s'ha centrat, sobretot, en la creació del *Web d'acollida*.

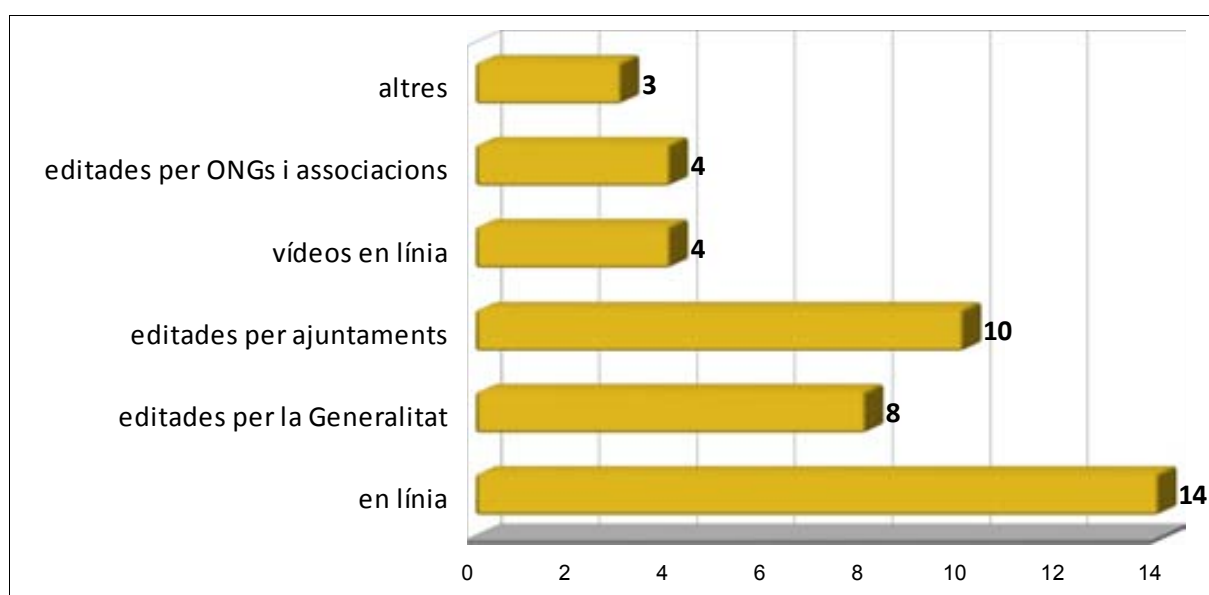


Fig. 6.30 Tipus de materials consultats

En preguntar específicament per quatre materials concrets, el *Web d'acollida*, la *Guia d'acollida de butxaca* de l'ajuntament de Barcelona, la *Guia de recursos* de l'ajuntament de Badalona i l'opuscle *Com és aquest país?*, publicat per l'Obra Social de la Fundació La Caixa, corroborem les dades anteriors: els materials amb més difusió semblen ser les guies en format imprès editades pels ajuntaments i, concretament, la *Guia d'acollida de butxaca* de l'ajuntament de Barcelona és la més consultada en la mostra enquestada, ja que catorze informants (41%) afirmen conèixer-la. La *Guia de recursos* de l'ajuntament de Badalona obté una xifra semblant: dotze informants (35%) contesten que sí que en tenen constància. La guia editada per La Caixa, la més antiga de les que proposàvem en la llista del qüestionari, rep set respostes afirmatives (21%), mentre que l'únic material digital inclòs a la llista, el *Web d'acollida* de la Generalitat de Catalunya, només rep quatre respostes afirmatives (12%), que

contrasten amb els vint-i-tres informants que marquen que no la coneixen (68%). El gràfic de la figura 6.31 ens mostra els percentatges obtinguts en cada material de consulta.

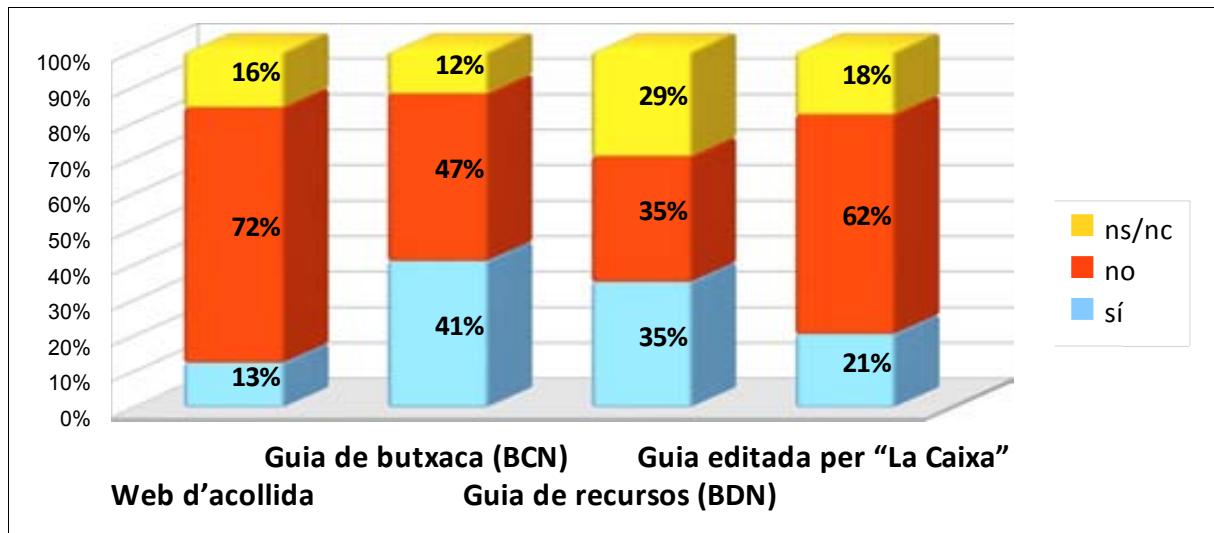


Fig. 6.31 Coneixement dels materials d'acollida traduïts al xinès

Si comparem aquestes dades amb les del gràfic anterior podem matisar una mica més les dades recollides. En primer lloc, el nombre escàs de persones que afirmen conèixer el *Web d'acollida* contrasta amb el nombre de persones que, a la pregunta anterior, han marcat la casella de "materials en línia" com a font de consulta. De fet, només dos dels informants que indiquen l'ús de materials en línia en la pregunta anterior afirmen conèixer el *Web d'acollida*, una dada que sembla que ens ajuda a confirmar que moltes de les persones que utilitzen Internet per obtenir informació sobre Catalunya no necessàriament ho fan a través de llocs web creats o editats per entitats locals. Sobre aquesta qüestió, Masdeu Torruella (2011) subratlla la gran popularitat de llocs web creats i gestionats per xinesos que resideixen a l'Estat espanyol, com seria el cas de *Xihua*, un portal de notícies que inclou un fòrum molt actiu on es cobreixen qüestions com ara els tràmits relacionats amb la immigració, entre d'altres.¹²³

En canvi, sí que podem constatar que, segons les dades obtingudes, les guies editades pels ajuntaments estan tenint una bona difusió. Hem de tenir en compte que sis enquestes

¹²³ URL: <<http://www.xihua.es/portal.php>> [Última consulta: 30 de març de 2012]

es van distribuir a Vic, on naturalment no arriben les guies editades pels ajuntaments de Barcelona i Badalona. Això fa que puguem reforçar l’afirmació anterior: les guies estan tenint una bona difusió i d’entre els informants que viuen a Barcelona o a la zona de Fondo (a la frontera entre Santa Coloma de Gramenet i Badalona), gairebé la meitat coneixen les guies.

Una altra qüestió que pot influir en la recepció dels materials traduïts al xinès és la qualitat de la traducció i l’adequació de la llengua emprada en la versió en xinès. Així, en preguntar als informants si trobaven que la llengua emprada en els materials traduïts estava bé, onze informants contesten que sí (32%), nou contesten que no (26%), un informant indica que no sempre (*bu yiding*, 不一定) i tretze informants deixen aquesta resposta en blanc (38%), tal com podem observar al gràfic següent (figura 6.32).

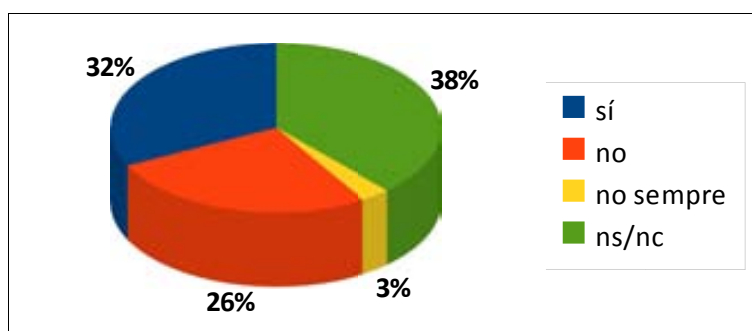


Fig. 6.32 Adequació del xinès en les traduccions de materials d’acollida

Malgrat la proporció alta de respostes en blanc, cal fer notar que les respostes afirmatives (onze) no difereixen gaire de les negatives (nou), la qual cosa podria indicar que potser és cert que no sempre la llengua emprada en les traduccions és prou fàcil de llegir per part dels usuaris que són, alhora, els seus receptors potencials.

Als qüestionaris es podia argumentar la resposta senyalada, de manera que onze informants han aportat una mica més d’informació en aquest espai. D’aquests, cinc informants argumenten la seva resposta afirmativa; tres, la negativa i dos mostren una actitud ambivalent i expliquen que tant s’han trobat amb bones traduccions com amb males traduccions (U8, U16). D’entre els que estan contents amb la qualitat de la traducció, l’informant U4 lloa que aquests materials “són clars i entenedors” (*xie de qingchu, mingie*, 写

的清楚，明了)，mentre que a l'informant U18 li agraden perquè “s'expressen de manera clara i concisa” (*jianduan mingque de biaoshi*, 简短明确的表示) i la informant U29 indica que “pot entendre'n els continguts” (*you xie neirong keyi liaojie*, 有些内容可以了解). La informant U11, al seu torn, aprecia l'adequació d'aquests textos a les convencions del xinès:

[U11, dona, 25 anys]

比较符合汉语的表达习惯，能看懂。

Bijiao fuhe Hanyu de biaoda xiguan, neng kandong.

S'adapten força bé a les convencions d'expressió en xinès, es poden entendre bé.

Finalment, la informant U34, tot i reforçar la seva resposta afirmativa i indicar que els documents compleixen bé la seva funció, també admet que no són totalment correctes:

[U34, dona, 50 anys]

我曾使用过，虽不能百分之百正确，但大部分挺是准确的，在应用过程中达到沟通的要求。

Wo ceng shiyong guo, sui bu neng bai fenzhi bai zhengque, dan da bufen ting shi zhunque de, zai yingyong guocheng zhong dadao goutong de yaoqiu.

Els he utilitzat i, tot i que no són correctes al cent per cent, la major part està força bé i en utilitzar-los compleixen els requisits de la comunicació.

Pel que fa als arguments per a les respostes negatives, l'informant U21 simplement indica que els materials “tenen errors” (*you piancha*, 有偏差), mentre que els altres dos informants aporten explicacions una mica més elaborades. L'informant U13 critica la manca d'actualització d'alguns materials i la manca d'adaptació al rerefons cultural (entenem que es refereix al rerefons cultural xinès); mentre que la informant U27 parla de les diferències entre català i xinès com a major inconvenient per a l'adequació dels textos:

[U13, home, 26 anys]

有时过于落后，没有更新。没有考虑到文化背景问题。

You shi guoyu luohou, meiyou gengxin. Meiyou kaolü dao wenhua beijing wenti.

A vegades són obsolets, no estan actualitzats. No tenen en compte la qüestió del rerefons cultural.

[U27, dona, 41 anys]

因为汉语和加泰罗尼亚语有很大的差别。

Yinwei Hanyu he Jiatailuoniyayu you hen da de chabie.

Perquè entre el xinès i el català hi ha diferències molt grans.

En vista d'aquestes opinions sembla que no es pugui afirmar categòricament que totes les traduccions al xinès dels materials d'acollida són bones o dolentes, sinó que més aviat això sembla que depèn dels materials en qüestió. Caldria, doncs, una recerca més profunda pel que fa a aquest tema, per tal de poder determinar si la qualitat de les traduccions depèn de l'entitat que les encarrega, de la temàtica o de les expectatives dels receptors.

Finalment, en preguntar als informants si els semblaven útils els materials d'acollida en xinès, gairebé la meitat indica que sí (47%) i només un 9% dels informants marca la casella negativa. Tot i així, un 44% de la mostra deixa aquesta resposta en blanc (vegeu figura 6.33).

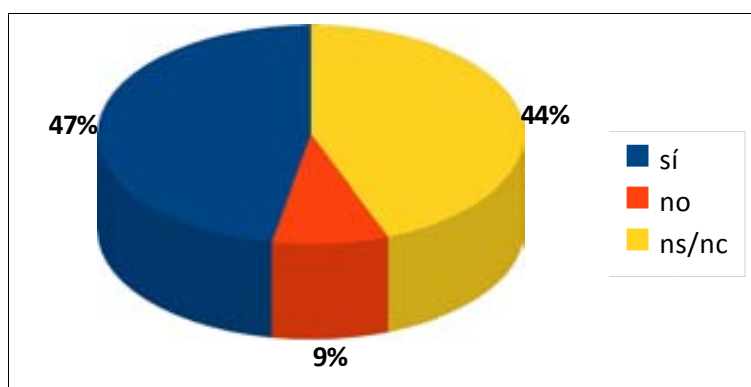


Fig. 6.33 Utilitat dels materials d'acollida traduïts al xinès

Un cop més, vam deixar un espai per argumentar aquestes respostes i explicar per què es considerava que els materials d'acollida eren útils o no. Catorze informants amplien la seva resposta en aquest espai amb les seves percepcions. D'aquests, cinc informants parlen de la

utilitat dels materials d'acollida a l'hora de conèixer la cultura i els costums locals (U8, U13, U15, U17 i U27) i, d'entre aquests cinc, l'informant U15 relaciona l'accés a aquest tipus d'informació amb les possibilitats d'integració en la societat receptora:

[U15, home 38 anys]

看些资料有帮助我们知道当地一些事情，对于融入当地文化之内的。

Kan xie ziliao you bangzhu women zhidao dangdi yi xie shiqing, duiyu rongru dangdi wenhua zhinei de.

Consultar alguns d'aquests documents ens ajuda a saber coses d'aquí i a integrar-nos en la cultura local.

D'altra banda, quatre informants expliquen que els materials que consulten els són útils per conèixer millor les polítiques d'immigració del govern i els canvis en la legislació (U8, U11, U16 i U34). Per a la informant U11, són aquests coneixements els que li permeten viure millor a la societat receptora:

[U11, dona, 25 anys]

更清晰地了解当地的政策，信息，法律，帮助我更好地在当地生活。

Geng qingxi de liaojie dangdi de zhengce, xinxi, falü, bangzhu wo genghao de zai dangdi shenghuo.

Per tenir una idea més clara de les polítiques, de la informació i de la legislació. M'ajuden a viure millor aquí.

D'entre aquests quatre informants, les informants U16 i U34 parlen específicament dels diaris i de la informació en general a Internet com a mitjà per estar informades de les novetats en matèria d'estrangeria:

[U16, dona, 49 anys]

从这些报纸刊杂志上我可以了解一些关于西班牙的经济以及西班牙政府最新的移民政彻。

Cong zhe xie baozhi kan zazhi shang wo keyi liaojie yi xie guanyu Xibanya de jingji yiji Xibanya

zhengfu zuixin de yimin zheng che.

Gràcies a aquests diaris i revistes puc conèixer millor qüestions relacionades amb l'economia espanyola i amb les polítiques d'immigració més recents dels govern espanyol.

[U34, dona, 50 anys]

因为从网上和报纸上可以知道新的移民政策和关于西班牙经济发展状况。

Yinwei cong wangshang he baozhi shang keyi zhidao xin de yimin zhengce he guanyu Xibanya jingji fanzhan zhuangkuang.

Perquè per mitjà dels diaris i d'Internet puc saber les noves polítiques d'immigració i la situació de l'evolució de l'economia espanyola.

Dos informants expliquen que els materials d'acollida els són útils perquè els ajuden a conèixer millor la ciutat on viuen (U40 i U10), mentre que l'informant U20 diu que aquests documents van bé per aprendre castellà:

[U20, home, 16 anys]

因为它们让我们更加方便学习西班牙语。

Yinwei tamen rang women gengjia fangbian xuexi Xibanyayu.

Perquè ens faciliten l'estudi del castellà.

Tractant-se d'un informant molt jove, que va arribar a Catalunya en edat escolar (als 14 anys), és possible que aquest tipus de documents li hagin estat útils en el seu període d'escolarització. Cal recordar, a més a més, que alguns d'aquests documents –per exemple, *Els llibres de la Nur*, editats per Punt d'Intercanvi– es van crear precisament amb l'objectiu de ser emprats en les aules d'acollida.

L'informant U21 simplement diu que els materials en xinès “sempre ajuden” (*you yiding de bangzhu*, 有一定的帮助) i només dos informants aporten arguments per a la seva resposta negativa respecte de la utilitat dels materials d'acollida. En realitat, però, l'informant U14 només diu que són materials difícils de trobar –la qual cosa subratlla les dificultats de difusió i d'accés als materials d'acollida de què parlàvem més amunt–, mentre que

l'informant U18 explica que no són gaire útils perquè no es corresponen amb la realitat:

[U18, home, 16 anys]

有部分有用，感觉跟现实不符。

You bufen youyong, ganjue gen xianshi bu fu.

Són útils parcialment; tinc la sensació que no es corresponen a la realitat.

Amb tot, es tracta d'una percepció aïllada que només podem corroborar amb la de l'informant U13 quan comentava que hi ha materials que no estan actualitzats. Per tant, podríem afirmar que malgrat les dificultats d'accés a aquests materials i malgrat que la llengua emprada també rep algunes crítiques, la tendència general és que quan es pot tenir accés a aquests materials són útils i, sobretot, compleixen les funcions per a les quals han estat creats: ajuden a conèixer millor l'entorn d'acollida i les seves diferents facetes (social, legislativa, econòmica, cultural, etc.).

6.8 Propostes de millora

En l'última pregunta de l'enquesta proposàvem una reflexió final sobre les possibles millores que es podrien realitzar en els serveis de TISP i de mediació intercultural. Vint-i-tres informants de la mostra total de seixanta-quatre enquestats responen aquesta pregunta, és a dir: hem recollit les opinions del 36% de la mostra.

D'entre les propostes de millora, set informants indiquen que fa falta més personal intèrpret o mediador de xinès als serveis públics, quatre creuen que s'haurien de millorar aspectes relacionats amb l'actitud d'aquests professionals, dos parlen de més informació sobre la TISP, quatre fan propostes de millora diverses i sis diuen que ja estan contents amb el servei o que no tenen propostes de millora.

D'entre els informants que coincideixen en demanar que hi hagi més intèrprets i mediadors de xinès als serveis públics, les informants U16, U28 i U34 són les que fan una proposta més detallada i les que emfasitzen més la necessitat de la interpretació per tal d'agilitzar els tràmits, d'evitar malentesos, de garantir una comunicació efectiva i, en última

instància, d'afavorir la integració:

[U16, dona, 49 anys]

需要多增加翻译人员。因为有时去市政府办事并不是每次都有翻译，所以对于所办的事经常是去了很多次才能办好。

Xuyao duo cengjia fanyi ren yuan. Yinwei you shi qu shizhengfu ban shi bing bu shi mei ci dou you fanyi, suoyi duiyu suo ban de shi jingchang shi qu le hen duo ci cai neng banhao.

Cal augmentar el personal de traducció-interpretació. Perquè a vegades vas a l'ajuntament a fer algun tràmit i no sempre hi ha un intèrpret i llavors has d'anar-hi un munt de cops fins que pots solucionar-ho.

[U28, dona, 51 anys]

我觉得公共服务部门比如医院、政府部门、警察局都应设有一位会说中文的翻译比较好。这样也免得误会。工作看起来也很方便，以利于双方的沟通。

Wo juede gonggong fuwu bumen biru yiyuan, zhengfu bumen, jingchaju dou ying sheyou yi wei hui shuo Zhongwen de fanyi bijiao hao. Zheyang ye miande wuhui. Gongzuo kanqilai ye hen fangbian, yi liyu shuang fang de goutong.

Jo crec que seria millor si tots els serveis públics com els hospitals, els departaments del govern o la policia, tinguessin intèrprets de xinès. Així s'evitarien malentesos. Pel que sembla, és una feina molt útil, perquè ajuda a totes dues parts a comunicar-se.

[U34, dona, 50 anys]

我曾去过一些政府和服务部门以及医疗场所，但并不是每次都能遇到部门的翻译。有时只能凭借猜测去想她们或他们说话的意思，所以我真的很希望政府医疗机构或一些服务部分能多一些对移民的翻译工作。让我们能更好的沟通以便使我们能更好地融入这个社会。

Wo ceng quguo yi xie zhengfu he fuwu bumen yiji yiliao changsuo, dan bing bu shi mei ci dou neng yudao bumen de fanyi. You shi zhi neng pingjie caice qu xiang tamen huo tamen shuo hua de yisi, suoyi wo zhen de hen xiwang zhengfu yiliao jigou huo yi xie fuwu bumen neng duo yi xie dui yimin de fanyi gongzuo. Rang women neng geng hao de goutong yibian shi women neng geng hao de rongru zhe ge shehui.

He anat a alguns serveis públics i de l'Administració i a alguns centres de salut i no sempre hi he trobat intèrprets. A vegades m'haig de refiar de la intuïció per endevinar el significat del que em diuen, per tant espero de debò que es treballi més en l'àmbit de la interpretació per a immigrants en aquests organismes públics de salut o en aquests serveis. Poder-nos comunicar millor també ens permetrà integrar-nos millor en aquesta societat.

Una proposta insòlita en aquest grup és la de la informant U56, que també demana més personal que sàpiga xinès, però específicament, parla dels metges:

[U56, dona, 31-40 anys]

医院缺少懂我国语言，希望能每个医院有懂我国语言的医生。

Yiyuan qushao dong woguo yuyan, xiwang neng mei ge yiyuan you dong woguo yuyan de yisheng.

Als hospitals hi manquen persones que sàpiguen xinès; m'agradaria que tots els hospitals tinguessin metges que sàpiguen la nostra llengua.

D'entre els quatre informants que parlen de qüestions relacionades amb l'actitud, tant l'informant U4 com l'informant U61 parlen de "més paciència" per part dels intèrprets; l'informant U8 parla de més "sinceritat, seriositat i responsabilitat" i la informant U11 parla d'una actitud més propera i d'un servei més efectiu:

[U11, dona, 25 anys]

态度上更亲民些，工作效率更快些。

Taidu shang geng qin min xie, gongzuo xiaolü geng kuai xie.

Pel que fa a l'actitud, que sigui una mica més propera; pel que fa a l'efectivitat de la feina, que sigui [un servei] més ràpid.

La proposta de millora de la informant U5, al seu torn, fa referència a la importància de respectar la llei i de no fer les coses per egoisme:

[U5, dona]

做事应严格按照法律法规办事，不应该有私心。

Zuo shi ying yange anzhaofalü fagui ban shi, bu yinggai you sixin.

En fer qualsevol cosa, cal tenir una actitud de respecte estricta a la llei i a la normativa, les coses no s'han de fer per egoisme.

Per entendre la crítica implícita en aquesta opinió, cal recordar que alguns ciutadans d'origen xinès ofereixen serveis de traducció i d'interpretació als seus compatriotes, tal com hem vist al capítol anterior. Es tracta d'un servei no regulat que s'ofereix a títol individual i que, en certa manera, es pot considerar que s'aprofita de les necessitats dels compatriotes amb finalitats lucratives. Una pràctica similar és la de tramitar l'empadronament des de gestories que cobren per aquest tràmit, quan en realitat es pot fer gratuïtament a les oficines de l'ajuntament. Es podria pensar que la informant U5 fa referència a aquest tipus de pràctiques.

Dos informants esmenten millores relacionades amb el català. D'una banda, l'informant U10 indica que "tots els intèrprets als serveis públics haurien de saber català" (*gonggong fuwu bumende fanyi ye bixu zhidao Jiatailuoniyayu*, 公共服务部门的翻译也必须知道加泰罗尼亚语言), una crítica que sembla indicar que aquest informant s'ha trobat amb intèrprets que no parlaven català i que, possiblement, només parlaven castellà. De l'altra, l'informant U15 agraeix poder disposar de serveis de TISP, però assumeix que també cal aprendre les llengües locals:

[U15, home, 38 anys]

现在在政府有公中文的翻译方便多，不过现在我们学习当地语言也比较重视。

Xianzai zai zhengfu you gong Zhongwen de fanyi fangbian duo, buguo xianzai women xuexi dangdi yuyan ye bijiao zhongshi.

Ara que a l'Administració hi ha intèrprets de xinès és molt més pràctic, tot i que també es valora molt que nosaltres aprenguem les llengües locals.

Els informants U13 i U14 fan referència a la traducció escrita: mentre que el primer en

critica la qualitat, el segon comenta que aquesta informació hauria de ser més accessible:

[U13, home, 26 anys]

有时翻译中有错别字，或 Google 直译，不准确，生硬。

You shi fanyi zhong you cuo-biezi, huo Google zhen yi, bu zhunque, shengying.

A vegades a les traduccions hi ha errates (caràcters erronis), o són traduccions automàtiques de *Google*, i són imprecises i poc fluïdes.

[U14, home, 30 anys]

Such information should be more easy to find and receive. [Original en anglès]

Resumint, cal destacar la tendència a demanar més intèrprets als serveis públics, una proposta que conté una valoració positiva implícita pel que fa a aquests serveis, ja que si els usuaris no n'estiguessin contents, segurament farien propostes totalment diferents. En aquest sentit, al llarg de tot el capítol s'han anat repetint aquestes dues qüestions: d'una banda, hem anat constatant l'escàs accés a intèrprets professionals per part de la mostra i, de l'altra, també s'ha anat fent palesa la satisfacció vers el servei ofert pels intèrprets professionals.

Conclusions

Tal com ja hem comentat al capítol 3, ens ha semblat interessant concloure aquest treball de recerca amb la triangulació dels resultats exposats en els capítols d'anàlisi. La triangulació com a estratègia d'integració metodològica ens permetrà encavalcar els resultats obtinguts de diferents informants o a partir de diferents mètodes de recollida i d'anàlisi de dades amb l'objectiu de reforçar-ne la validesa. Les conclusions són un espai idoni per a la presentació d'aquesta triangulació perquè, d'una banda, ens serveix per anar contestant a les preguntes de recerca esmentades a la introducció de la tesi i, de l'altra, ens permet reprendre els resultats més destacats i reflexionar-hi des d'un punt de vista crític i tenint present la perspectiva global de la investigació. Finalment, a partir de la triangulació també podem fixar-nos en l'assoliment dels objectius plantejats a l'inici de la tesi, assenyalar les aportacions que suposa aquest treball a l'àmbit de la recerca de la TISP i indicar aquelles qüestions que han sorgit en aquests procés d'investigació i que es podrien reprendre en estudis futurs.

7.1 Triangulació de la informació

Per tal de presentar la triangulació de manera ordenada, hem decidit estructurar-la segons les preguntes de recerca de què hem partit en aquesta tesi. Per tant, tornarem a formular les preguntes i, a continuació, mirarem de respondre-les amb la triangulació.

7.1.1 Quin paper adopta l'intendent als serveis públics o el mediador intercultural en la comunicació mediada? Com s'implica en aquestes interaccions?

Aquesta és, sens dubte, la pregunta clau que ha esdevingut el fil conductor del treball que presentem. D'altres autors (p. e.x, Angelelli, 2004; Davidson, 2000; Hale, 2008; Kaufert i Koolage, 1984; Leanza, 2005; Ortega Herráez *et al*, 2009 o Roy, 1998; entre d'altres) ja havien emfasitzat la importància del paper de l'intendent als serveis públics i ja havien assenyalat

que aquest és un tema clau en l'àmbit de la ISP. En el nostre cas, endegàvem aquesta tesi amb diverses preguntes de recerca i amb objectius més amplis que el de fixar-nos exclusivament en el paper de l'interpret i, tot i així, hem constatat que per respondre a d'altres preguntes, abans cal tenir molt clar quin paper adopta l'interpret en fer possible la comunicació entre interlocutors primaris.

Els límits difusos del paper de l'interpret es reflecteixen sobretot en les anàlisis dels corpus de dades corresponents a les entrevistes a interprets i mediadors i als qüestionaris a usuaris. En canvi, sembla que comencen a no ser tan difusos en el cas dels representants d'entitats, tal com detallem a continuació.

En les entrevistes a interprets i mediadors, els límits difusos del paper de l'interpret es manifesten en qüestions com la vacil·lació a l'hora de presentar-se, la diversitat de tasques que han d'assumir, els dubtes pel que fa al seu paper davant dels malentesos de tipus cultural i, finalment, en els diversos extractes en què l'interpret canvia la seva alineació (*footing*) en la comunicació mediada i estableix converses monolingües amb un dels participants. De fet, malgrat no haver analitzat de manera directa interaccions mediades als serveis públics, a partir de les paraules dels interprets i mediadors a les entrevistes, hem pogut constatar que els interprets de la mostra adopten alguns dels rols que ja s'han descrit en la bibliografia sobre ISP i que s'allunyen del rol imparcial que s'esmenta als codis deontològics: ajudant del funcionari (Pöllabauer, 2004), ajudant del discurs (Hale, 2008), guardià de la informació (Hale, 2008), guardià institucional (2000) o ajudant-defensor de l'usuari (Bischoff *et al*, 2010).

Una de les qüestions que més fa dubtar els professionals de la comunicació mediada a l'hora de presentar-se com a interprets és la necessitat que senten de donar explicacions per tal d'evitar possibles malentesos motivats per aspectes culturals dels quals els interlocutors primaris no són conscients. En aquest sentit, en el discurs dels interprets encara trobem una tendència important a l'assimilació de la interpretació amb la literalitat o fidelitat en el sentit més estricte (p. ex., INF11, 24:61), mentre que en la mediació intercultural s'admet la possibilitat d'explicar qüestions de tipus cultural i, per això, per a alguns informants, sembla que sigui més adequada pels contextos en què treballen (p. ex., INF13, 26:53; INF16, 29:15).

Tanmateix, tal com ja hem comentat al llarg de la tesi, tant el model imparcial de Cambridge (2002: 123) com d'altres codis deontològics (IMIA, 2006; NCIHC, 2004; Perramon i Ugarte, 2004) permeten a l'intèrpret deixar de banda la seva "invisibilitat" i intervenir amb veu pròpia per alertar de malentesos de tipus cultural, sempre que això sigui necessari per tal de poder mantenir la fluïdesa en l'intercanvi.

Per a Bancroft i Rubio-Fitzpatrick (2011: 167), el que és més important en aquests casos és donar la veu als interlocutors primaris perquè siguin ells qui puguin dialogar i aclarir aquests malentesos sense caure en generalitzacions amb què potser no s'identifiquen. D'aquesta manera, s'aconsegueix una "mediació no intrusiva" en la sessió d'interpretació. Una estratègia útil per a aquest tipus d'intervenció és la "mediació en cinc passos" (Bancroft i Rubio-Fitzpatrick, 2011: 167; García-Beyaert, 2011):

- 1) interpretar el que s'acaba de dir,
- 2) identificar-se com a intèrpret,
- 3) dirigir-se a una de les parts breument i proposar que s'aclareixi l'aspecte cultural que ha afectat la bona comprensió en l'intercanvi,
- 4) explicar a l'altra part el que s'acaba de dir,
- 5) tornar a la interpretació bàsica.

Amb aquesta estratègia s'evita allargar excessivament la intervenció amb veu pròpia de l'intèrpret, s'evita el perill de promoure estereotips i s'aconsegueix mantenir el flux de la informació en les figures dels interlocutors primaris.

D'altra banda, en el cas de les mediadores interculturals entrevistades, la gran diversitat de tasques que assumeixen esdevé el major entrebanc a l'hora d'identificar-se amb un perfil concret. La informant 4 sembla ser una de les que ho té més clar i adapta la seva presentació segons el context i segons la funció que hi assumirà (intèrpret, medidora o tècnica de convivència), tal com hem vist al capítol 4 (INF4, 36:52-57). Tanmateix, aquesta mateixa medidora, en una altre fragment, explica que, fins i tot quan fa d'intèrpret, la seva tasca se situa més en el pla de la mediació intercultural (INF4, 36:39), la qual cosa sembla indicar que

en els casos en què s'assumeixen diverses funcions es fa difícil separar-les. Alhora, sembla que algunes de les mediadores entrevistades menystenen la seva funció com a intèrprets – justament per una lectura inadequada del que implica el model imparcial de la interpretació; malgrat que les tasques relacionades amb la interpretació arriben a ser molt àmplies en algunes de les informants i fins i tot adopten diferents formats (p. ex., interpretació consecutiva en xerrades).

A les entrevistes a representants d'entitats, cal esmentar que alguns dels informants d'aquesta mostra tenen molt clar el paper de l'intèrpret i són clarament defensors del model imparcial de la interpretació. Aquest exemple el trobem, sobretot, en els representants de borses d'intèrprets, que fins i tot han implantat codis deontològics que els seus intèrprets han de seguir. De fet, l'èmfasi en els codis deontològics per part d'alguns coordinadors de borses contrasta amb l'opinió que alguns intèrprets del primer corpus d'entrevistes tenen dels codis, que els veuen com una limitació en l'exercici de la seva tasca. Això fa que des d'algunes entitats s'intenti reforçar el paper imparcial de l'intèrpret en les trobades o reunions *ad hoc* amb els intèrprets (INF27, 7:61; INF22, 2:15) i que també s'intenti deixar molt clar als proveïdors que fan la sol·licitud.

També trobem, en alguns dels representants d'entitats (G. de Miguel, M. Rosés i A. Qureshi), un rebuig a l'ús del terme "mediació", pel fet que és una paraula que ràpidament s'associa a conflictes, quan en realitat en la comunicació intercultural als serveis públics no sempre hi haurà conflictes, sinó que és possible que només hi hagi barreres lingüístiques. Tot això fa que s'observi un posicionament força evident vers la necessitat d'interpretació (i no de mediació) en sis dels representats d'aquesta mostra, mentre que només una informant se centra clarament en l'àmbit de la mediació intercultural (INF30) i ho fa perquè la fundació a la qual representa treballa sobretot en la formació en mediació intercultural comunitària (en l'àmbit de la mediació de conflictes). Els representants d'ajuntaments són els únics que es decanten per professionals polifacètics, que puguin cobrir situacions que requereixin tant la interpretació com la mediació intercultural en les seves diferents vessants (preventiva, rehabilitadora o creativa).

Finalment, les dades corresponents als qüestionaris a usuaris tornen a posar de

manifest els límits difusos del paper de l'interpret. Un 57% de la mostra afirma haver rebut (en alguna ocasió) consells per part de l'interpret, mentre que un 70% dels usuaris enquestats admeten ser ells qui demanen aquests consells. Aquestes respostes reforcen la idea que les converses monolingües en la comunicació mediada són una realitat i que es produeixen tant entre l'interpret i el proveïdor com entre l'interpret i l'usuari. A més a més, tal com comentàvem al capítol 6, en donar consells és quan més s'accentua la pèrdua d'imparcialitat per part de l'interpret, perquè si bé una explicació de tipus cultural pot arribar a fer-se segons els paràmetres d'una mediació no intrusiva, els consells sempre impliquen un posicionament a favor d'algun dels participants i l'adopció d'un rol d'ajudant que no pertoca a l'interpret.

Per tant, reprenent la pregunta de recerca que ens ha servit per recapitular la informació sobre el paper de l'interpret obtinguda dels tres corpus d'anàlisi, podríem afirmar que malgrat que des de bona part de les entitats incloses a la mostra es dona suport al model imparcial de la interpretació i es promou aquest model entre els seus intèrprets col·laboradors, a la pràctica continuen produint-se moltes desviacions d'aquest model i, alhora, es continuen detectant dubtes en els intèrprets i mediadors pel que fa als beneficis que podria aportar-los l'adhesió a aquest model imparcial des del punt de vista professional. Aquesta contradicció entre la postura dels coordinadors de borses d'intèrprets i la dels mateixos intèrprets col·laboradors, que s'ha fet palesa al llarg de la tesi, sembla indicar que malgrat que des de les entitats s'intenti incidir en els professionals, aquesta incidència és relativament limitada i la decisió última recau en intèrprets i mediadors.

7.1.2 Quin tipus de relació s'estableix entre l'interpret als serveis públics o el mediador intercultural i la resta de persones implicades en la interacció (proveïdors de serveis i usuaris)?

Per respondre aquesta pregunta ens fixarem, sobretot, en l'anàlisi de les entrevistes a intèrprets i mediadors i en l'anàlisi de qüestionaris a usuaris. Es fa més difícil contestar-la a partir de l'anàlisi d'entrevistes a representants d'entitats, tot i que també s'hi pot identificar alguna dada que ens podria orientar en aquesta resposta.

Així, en primer lloc, cal comentar que cinc informants de la mostra de vint intèrprets o mediadors afirmen haver establert un vincle d'amistat que ha anat més enllà del servei d'interpretació amb alguns dels seus usuaris. En tots aquests casos, els intèrprets els recorden com a casos excepcionals i alguns d'aquests intèrprets justifiquen el naixement d'aquesta amistat pel fet d'haver compartit amb l'usuari moments molt intensos (p. ex., malalties terminals, mort, moment del part). Això no obstant, onze informants afirmen tenir com a norma no donar mai el mòbil personal als usuaris i, en aquest sentit, sembla que intentin evitar establir-hi una relació que vagi més enllà de la interpretació, malgrat que, en alguns casos, pel contacte amb la comunitat s'hi acaba establint un cert vincle. Això passa sobretot a les mediadores contractades amb una jornada estable per ajuntaments.

Deixant de banda la relació que es pugui establir amb els usuaris fora de la sessió d'interpretació –una relació de la qual els intèrprets són conscients fins al punt de poder arribar a controlar–, durant la sessió d'interpretació també poden sorgir sentiments vers els participants de la interacció. Tal com hem observat al capítol 4, sovint són sentiments cap als usuaris, motivats per l'empatia i per les ganes d'ajudar o, fins i tot, de protegir el participant més desfavorit en la interacció. Aquesta empatia es detecta no tan sols en els intèrprets i mediadors que han passat per una experiència migratòria semblant a la dels usuaris, sinó en tots els perfils d'intèrpret entrevistats, fins i tot en els intèrprets i mediadors no xinesos.

Tal com hem vist al capítol 3, Qureshi (2009: 9) descriu aquest tipus de sentiments parlant de la relació transferencial, és a dir, de la reacció envers l'altre. En la transferència entre mediador i pacient, Qureshi parla de quatre actituds molt freqüents que també s'han manifestat en la nostra mostra i que pensem que es poden extrapolar a la resta d'àmbits (no només el sanitari):

- la sobreidentificació amb l'usuari, tal com hem vist en l'exemple de la informant 11 (24:72), que veia el seu pare en el pacient;
- l'intent de “salvar” l'usuari, una actitud que es fa palesa en els sentiments de frustració que expressen les informants 2 (33:84) i 17 (30:44) quan s'adonen que, en realitat, no és a les seves mans salvar-lo;
- el rebuig de l'usuari, que s'ha manifestat en el cas de la informant 1 (22:82), quan

parlava de la manca d'higiene d'alguns usuaris i deia que no tenia ganes ni de parlar-hi;

- la pena per l'usuari, un sentiment que ha anat apareixent al llarg del capítol 4 en diversos testimonis (INF7, 39:41; INF11, 24:69, entre d'altres).

Qureshi (2009:9-10) alerta que cap d'aquestes actituds no és adequada, perquè totes impliquen una pèrdua de la neutralitat i una visió esbiaixada de l'usuari. Les experiències dels nostres informants mostren que, a més a més, aquestes actituds acaben accentuant l'impacte emocional patit per l'intèrpret o mediador. Com a éssers humans, a vegades és impossible no mostrar certa tendència cap a alguna d'aquestes actituds, tot i que ser-ne conscients i treballar-hi, podria alleugerir una mica la càrrega que intèrprets i mediadors a vegades s'emporten a casa un cop acabada la feina. Per tant, aquesta qüestió ens fa pensar en un aspecte que caldria reforçar des de la formació en ISP i que es podria beneficiar de les estratègies emprades en altres disciplines (p. ex., psicologia, treball social o mediació intercultural), en què el treball proper amb persones en situacions difícils fa que sigui imprescindible un distanciament emocional.

D'altra banda, l'intèrpret també sembla establir, en determinades ocasions, una relació amb els proveïdors de serveis que va més enllà de la simple interpretació. Tot i que això podria fer-nos pensar en un possible símptoma de pèrdua d'imparcialitat a favor del proveïdor, en alguns dels exemples recollits aquesta relació és essencial per a la tasca de l'intèrpret. Per exemple, per a la informant 11, poder comptar amb el suport emocional del metge en el moment de transmetre una mala notícia al pacient o a les famílies va ser clau, perquè era una situació molt delicada i amb molta càrrega emocional. De fet, sembla que, en general, hi ha una relació força cordial amb els proveïdors de serveis, a excepció només de l'àmbit judicial, en què poden donar-se situacions més hostils per a l'intèrpret, i a excepció de casos puntuals en l'àmbit sanitari –recordem, per exemple, que la informant 1 explica la seva experiència amb un metge que mostrava una actitud de superioritat (INF1, 22:43).

Més enllà de la cordialitat, alguns intèrprets i mediadors expliquen la seva experiència positiva arran de la col·laboració amb proveïdors de serveis, ja sigui assessorant-los en

qüestions relacionades amb la cultura xinesa, en xerrades o a partir de propostes d'accions concretes. Aquest és el cas, sobretot, de les mediadores d'ajuntaments, que poden treballar de més a prop amb els proveïdors de serveis. Gràcies a aquesta relació i a la confiança mútua que s'estableix, les mediadores també poden fer certa pedagogia amb els proveïdors de serveis i, per exemple, fer-los entendre la importància de poder saber el tema de la interpretació amb antelació, per tal de poder-lo preparar abans de la reunió (INF3, 35:46; INF4: 35,41).

En les entrevistes a representants d'entitats, els avantatges de la cooperació entre proveïdors de serveis i intèrprets i mediadors es reflecteixen, sobretot, en l'entrevista a R. Miguel, responsable de projectes de ciutadania a l'ajuntament de Badalona. Segons explica, gràcies a la col·laboració de les intèrprets amb els funcionaris d'atenció al ciutadà de l'ajuntament, es va aconseguir simplificar certs tràmits i traduir formularis i d'altres documents d'interès de manera més efectiva. Això ha facilitat l'atenció a usuaris xinesos i ha reduït la dependència dels proveïdors en les intèrprets per poder-los atendre, de manera que les intèrprets poden dedicar-se a d'altres tasques on la seva intervenció directa és més necessària.

No trobem, en aquest segon corpus de dades, gaire més informació pel que fa a la relació que s'estableix entre proveïdors i intèrprets o mediadors, per bé que alguns informants sí que comenten haver rebut *feedback* positiu per part de proveïdors sobre el servei de TISP que coordinen.

Quant a la relació entre intèrprets i mediadors i usuaris, en tots els casos en què s'esmenta en les entrevistes a representants d'entitats, es posa èmfasi en els perills d'establir un vincle massa proper. Per exemple, M. Rosés insisteix als intèrprets col·laboradors de la borsa del Consell Comarcal d'Osona a no donar mai el mòbil personal als usuaris. Aquesta mateixa informant explica que una de les intèrprets de xinès de la seva borsa va proposar, per iniciativa pròpia, fer xerrades amb els usuaris xinesos per informar-los de l'existència de serveis gratuïts a la ciutat (p. ex., empadronament, interpretació als serveis públics) i evitar que d'altres compatriotes es luressin a partir d'aquestes activitats. En aquest sentit, tot i que podria considerar-se que la intèrpret promou un vincle que va més enllà del servei

d'interpretació, el fet que la xerrada s'emmarqui en una entitat pública (el Consell Comarcal) i que es faci de manera col·lectiva i no individualment permet mantenir el distanciament necessari entre la intèrpret i els usuaris. Dit d'una altra manera, amb una xerrada informativa s'evita crear un vincle amb usuaris específics, que altrament sí que es crearia si se'ls assessorés més individualment.

Finalment, les enquestes a usuaris també reflecteixen aquesta relació amb l'intèrpret o el mediador més enllà de la interpretació. El fet de demanar-los i de rebre'n consell ja és un exemple d'aquesta relació en què l'usuari pot buscar l'ajuda de l'intèrpret, sobretot sabent que aquest és coneixedor de les dues cultures i que, a més a més, manté un vincle amb els serveis públics del país receptor.

La dada que millor confirma el contacte entre intèrprets i usuaris fora de l'entrevista amb els proveïdors de serveis la trobem en el 90% d'usuaris de la mostra que afirma mantenir converses en privat amb l'intèrpret abans o després de l'entrevista amb el proveïdor, ja sigui de manera habitual (56%) o només a vegades (34%). Tal com ja comentàvem al capítol 6, tot i que cal relativitzar aquesta proporció tan elevada i recordar que bona part dels informants havien comptat, sobretot, amb l'ajuda d'intèrprets *ad hoc* de l'entorn més proper (familiars i amics), no deixa de ser una tendència que podria veure's motivada pel mateix context dels serveis públics, on les esperes per rebre l'atenció dels proveïdors són habituals; unes esperes que proporcionen un espai de contacte gairebé ineludible entre usuaris i intèrprets.

Aquest contacte pot propiciar que els intèrprets tinguin més informació sobre els usuaris que la que es comparteix en l'entrevista amb el proveïdor i, en aquest sentit, la detecció de mentides es fa més probable. No obstant això, tot i que alguns intèrprets i mediadors indiquen haver detectat mentides per part dels usuaris en les entrevistes amb els proveïdors de serveis, cap ho atribueix a un contacte previ amb els usuaris i més aviat són mentides que surten a la llum arran d'incoherències en el discurs o mitjançant el llenguatge no verbal.

Sintetitzant, en els tres corpus de dades es posa de manifest que l'intèrpret o mediador estableix, en ocasions, una relació amb els proveïdors o amb els usuaris que va més enllà de

la interpretació estrictament. Pel que fa a la relació amb els proveïdors, en la majoria de casos sol ser una relació que els beneficia recíprocament: d'una banda, els proveïdors poden aprendre a adaptar millor els seus serveis a les necessitats del col·lectiu xinès i, de l'altra, els intèrprets poden tenir informació de primera mà sobre les sol·licituds d'interpretació que reben. Per tant, la possibilitat de tenir aquest contacte directe amb els proveïdors es percep com un aspecte positiu.

Quant a la relació amb els usuaris, els intèrprets i mediadors són conscients dels riscos d'establir un vincle proper amb els usuaris i només en casos molt puntuals han decidit mantenir l'amistat amb usuaris concrets amb qui han compartit moments molt intensos. Tot i així, els intèrprets també estableixen una relació de manera més inconscient amb els usuaris, la relació transferencial, per la qual sorgeixen sentiments vers l'usuari (empatia, pena, sobreprotecció, etc.) que poden arribar a afectar l'intèrpret des del punt de vista emocional, causant-li frustració, ràbia o fins i tot estrès.

7.1.3 Les expectatives que es tenen de l'intèrpret als serveis públics i dels mediadors interculturals es corresponen amb la realitat de la pràctica?

Aquesta pregunta s'hauria pogut respondre, sobretot, a partir de l'observació d'interaccions. Tanmateix, tal com ja hem comentat al capítol 3, hem desestimat la inclusió de les dades procedents de l'observació participant en l'elaboració de la tesi, ja que, pel fet de no haver-la pogut realitzar de manera sistemàtica, corríem el risc que aquestes dades ens conduïssin a conclusions esbiaixades. Per tant, per respondre aquesta pregunta ens continuem basant, igual que en els casos anteriors, en la percepció dels tres perfils d'informants inclosos en la recollida de dades.

De fet, en respondre la primera pregunta de recerca ja hem assenyalat alguns elements que ens poden ajudar a aproximar-nos a la comparació entre expectatives i pràctica real de la interpretació i, per exemple, hem indicat certes divergències pel que fa al paper de l'intèrpret: mentre que en els representants d'entitats detectem que cada cop hi ha una tendència major cap al reconeixement dels avantatges de la interpretació, en els intèrprets encara queden dubtes sobre l'efectivitat d'aquest paper imparcial, unes dades que semblen

confirmar-se en les enquestes a usuaris, on una proporció força elevada indica comptar amb l'ajuda dels intèrprets en forma de consells.

Una altra dada que també ens pot aportar informació interessant per contestar aquesta pregunta la trobem a la taula 4.10, on comparem el perfil esperat per les entitats contractants i com els intèrprets i mediadors es presenten a si mateixos. En aquesta taula s'hi observa que, si tenim en compte com es presenten els intèrprets i mediadors, hi ha una major homogeneïtat en el cas de consells comarcals, mentre que les respostes més diverses es donen en els ajuntaments. La diversitat de tasques que assumeixen fa que a les mediadores els costi identificar-se amb un perfil concret, una característica que les diferencia clarament dels intèrprets que col·laboren en borses que, en la seva majoria es presenten com a intèrprets o com a traductors.

L'àmbit de treball també pot influir en una major o menor coincidència entre expectatives i pràctica real. Als àmbits judicial i policíac sembla que és més fàcil adherir-se al model imparcial, perquè el funcionament d'aquests àmbits ja implica una limitació clara en el paper dels intèrprets. Recordem, per exemple, que l'informant 18 comenta que tot i ser coneixedor dels motius de certs malentesos per qüestions culturals, en cas d'intervenir amb veu pròpia per avisar els interlocutors, de ben segur que rebria una esbrincada (INF18, 31:57).

En canvi, en la resta d'àmbits de treball sorgeixen molts més dubtes pel que fa als papers i a les tasques que realment pertocuen a intèrprets i mediadors. Algunes mediadores qüestionen si realment és necessària la tasca de prospecció que des de l'ajuntament se'ls demana i subratllen el seu interès per participar en projectes més relacionats amb la mediació creativa (p. ex., organització d'activitats). En canvi, des dels ajuntaments es valora que gràcies a les mediadores es pot tenir un coneixement molt més ampli de la realitat de la ciutat.

Els intèrprets que col·laboren amb borses, al seu torn, mostren les seves ganes d'ajudar en els casos en què intervenen, fins al punt d'haver-ho fet, en algunes ocasions, de manera voluntària i a títol personal. En canvi, des d'algunes entitats se'ls insisteix, per exemple, a limitar la durada de les sessions d'interpretació i a ajustar-se al paper d'intèrprets.

Finalment, en preguntar als usuaris quines expectatives tenen de l'intendent ideal, les respostes se situen al terreny de l'actitud i del caràcter, de manera que qualitats com l'honestedat, la responsabilitat, la seriositat o la paciència es posen de manifest en el tercer corpus. Per tant, sembla que per part dels usuaris és molt important una actitud que els inspire confiança i, de fet, aquestes preferències són comprensibles si tenim en compte que els usuaris, pel seu desconeixement de la llengua receptora, no poden avaluar completament la qualitat de la interpretació i que, d'altra banda, també els pot preocupar una possible pèrdua de la confidencialitat. En aquestes circumstàncies, l'únic paràmetre que pot ajudar-los a reduir aquesta sensació de desemparament és l'actitud que demostrï l'intendent. Això podria indicar que un primer contacte amb l'intendent o poder comptar amb ell per a tasques com emplenar formularis o fer trucades telefòniques podria reforçar la confiança en l'intendent i, per tant, millorar també la relació a tres bandes que s'estableix en la comunicació mediada.

D'altra banda, sobre aquesta qüestió, una de les informants formada en mediació intercultural indica que és molt important un primer contacte amb cadascuna de les parts implicades en una sessió de mediació de conflictes, per tal de poder escoltar-los i explicar-los el seu paper i com es desenvoluparà la mediació. Això l'ajuda a crear aquest vincle de confiança tan necessari per al bon funcionament de la sessió. A més a més, també explica que molts usuaris li han fet saber que ser taiwanesa els inspira una major confiança, perquè això els assegura una major confidencialitat (INF17, 30:51). Aquesta idea es reforça pel fet que el nombre de taiwanesos residents a Catalunya és molt més reduït que en el cas de xinesos de la Xina continental i que, per tant, hi ha menys usuaris taiwanesos dels serveis públics. A més a més, cal recordar que xinesos i taiwanesos comparteixen una llengua comuna, però no el rerefons sociocultural, motiu pel qual, a la vida quotidiana, no formen part del mateix col·lectiu.

Aquest exemple ens acosta a la importància de la confidencialitat en la ISP i en la mediació intercultural. Ja hem observat que algunes entitats –sobretot les que treballen amb borsa d'intèrprets– han elaborat codis deontològics que expliciten, per escrit, que la confidencialitat és un principi bàsic de la ISP i, fins i tot, en el cas d'ABD, existeix

específicament un “protocol de confidencialitat”. Tanmateix, la majoria d'intèrprets i mediadors comencen els seus serveis amb usuaris i proveïdors sense una presentació on es deixi clar el seu paper i la seva adhesió al principi de la confidencialitat, la qual cosa pot fer que des del punt de vista de l'usuari quedin dubtes pel que fa a aquesta qüestió. Per tant, una altra manera de generar confiança en els usuaris seria, sens dubte, una presentació adequada, tal com veurem en parlar de la formació.

En resum, constatem que hi ha certes divergències entre les expectatives que tenen els diferents informants sobre el paper de l'intèrpret i entre aquestes expectatives i la pràctica real, per bé que, tal com ja hem comentat, només podem assenyalar certes hipòtesis sobre la pràctica real, ja que només disposem de la informació que es desprèn de les paraules dels informants. Aquesta limitació posa de manifest una de les possibles línies de recerca que sorgeix a la vista d'aquests resultats: la necessitat d'una recerca que inclogui l'observació participant i l'anàlisi d'interaccions reals.

7.1.4 Hi ha algun tipus de model (traducció, mediació intercultural, interpretació presencial o interpretació telefònica) que s'adapti millor a les necessitats comunicatives de proveïdors i d'usuaris i que, per tant, pugui presentar un funcionament més eficient?

Vam començar aquesta tesi amb l'objectiu principal d'analitzar les diferents respostes que s'han donat als problemes comunicatius amb el col·lectiu xinès als serveis públics de Catalunya. Ara que ja ens trobem a les conclusions hauríem de matisar aquest objectiu, ja que sobretot ens hem centrat en l'anàlisi de la interpretació als serveis públics i de la mediació intercultural, per bé que la traducció escrita de materials d'acollida i d'altres solucions com la interpretació telefònica també han anat apareixent al llarg de la tesi. A la taula 7.1 presentem un resum, a grans trets, de les solucions descrites, ja sigui en els capítols teòrics o d'anàlisi.

Taula 7.1 Solucions per als problemes de comunicació als serveis públics des del punt de vista del xinès

Tipus de comunicació mediada	Àmbit	Exemples	Avantatges	Inconvenients
Traducció escrita en format paper (fullets, díptics, tríptics, formularis)	Tots	Díptics sobre salut preventiva, notes informatives per a les famílies (educació), formulari de denúncia (policia)	- Disponibilitat immediata (si se'n fa una bona difusió).	- Els lectors potencials han de tenir uns mínims coneixements de xinès escrit. - Cal una bona difusió de les traduccions perquè arribi al màxim de serveis.
Traducció escrita en format digital (e.g. web)	Tots	<i>Guia d'acollida</i> (web) de la Generalitat de Catalunya, amb pestanyes de cadascun dels àmbits dels serveis públics	- Disponibilitat immediata si es té accés a un ordinador amb Internet. - Difusió relativament fàcil, tot i que caldria saber fer-se publicitat en mitjans xinesos.	- Els lectors potencials han de tenir uns mínims coneixements de xinès escrit. - Cal tenir accés a Internet per poder consultar aquesta informació.
Creació de materials multimèdia multilingües (e.g. vídeos)	Salut, educació, habitatge i convivència, serveis socials i treball	DVD d'acollida de la Generalitat de Catalunya	- Disponibilitat immediata (si se'n fa una bona difusió). - Difusió relativament fàcil, tot i que caldria saber fer-se publicitat en mitjans xinesos. - Accessible per a persones no alfabetitzades en xinès però que entenguin el xinès estàndard oral.	- Cal tenir accés a un ordinador amb Internet o a un televisor amb reproductor de DVD per poder consultar aquesta informació. - La pàgina des d'on s'accedeix als vídeos no està traduïda al xinès.
Interpretació presencial	Tots	Intèrprets contractats a través de borses dels consells comarcals o d'empreses privades (p.ex., Seprotect, Ofilingua)	- Suport lingüístic personalitzat i adequat a unes necessitats comunicatives específiques. - Possible adequació a la variant lingüística de l'usuari (<i>Qingtianhua, Wenzhouhua, Fujianhua</i> , etc.). - La intervenció no intrusiva de l'intèrpret intenta promoure una comunicació gairebé directa entre usuari i proveïdor de serveis.	- Cal demanar el servei amb antelació i per a una hora convinguda per les tres parts (proveïdor, usuari, intèrpret). - Des del punt de vista de l'Administració, pot ser un servei costós, ja que a les despeses del servei, cal sumar-hi les despeses del desplaçament de l'intèrpret i les despeses de gestió per part de l'empresa intermediària.

Tipus de comunicació mediada	Àmbit	Exemples	Avantatges	Inconvenients
Interpretació telefònica	Salut, educació i alguns ajuntaments	Intèrprets contractats per empreses d'interpretació telefònica (p. ex., Interpret Solutions, Dualia o KM-Alarabi)	<ul style="list-style-type: none"> - Pot arribar a ser un servei disponible les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, independentment del lloc on es trobin usuari i proveïdor. - Disponibilitat immediata. - Suport lingüístic personalitzat i adequat a unes necessitats comunicatives específiques. - Possible adequació a la variant lingüística de l'usuari. - La intervenció no intrusiva de l'intèrpret intenta promoure una comunicació gairebé directa entre usuari i proveïdor de serveis. - Des del punt de vista de l'Administració, com que el servei d'interpretació sovint es paga per minuts i s'eviten desplaçaments, pot ser menys costós que la interpretació presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pot generar dificultats de preparació des del punt de vista de l'intèrpret. - La manca d'accés al llenguatge no verbal dificulta tasques com la gestió de la conversa (pauses, torns, etc.), sobretot per part de l'intèrpret; alhora que pot dificultar també la correcta interpretació del missatge. - Dificultats afegides en cas de mala qualitat de la trucada (distorsió, soroll de fons, etc.)
Mediació intercultural	Salut, educació i alguns ajuntaments	Mediadores interculturals a l'àmbit sanitari en contracte de pràctiques en conveni amb la Caixa o subcontractades per l'associació Salut i Família; mediadores contractades o subcontractades pels ajuntaments de Barcelona, Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Mataró, Vic i Olot	<ul style="list-style-type: none"> - L'horari estable de les mediadores contractades en facilita el contacte per part dels proveïdors de serveis, que poden programar-se les intervencions amb usuaris xinesos segons l'horari de les mediadores. - Suport lingüístic personalitzat i adequat a unes necessitats comunicatives específiques. - Possible adequació al dialecte de l'usuari. - Possible col·laboració de les mediadores en d'altres projectes relacionats amb el col·lectiu xinès (tallers, xerrades, etc.), en la formació en interculturalitat dels proveïdors o en assessorament per a la traducció escrita. 	<ul style="list-style-type: none"> - En l'àmbit sanitari, és difícil aconseguir que l'horari laboral de les mediadores es correspongui amb les hores de més afluència xinesa als serveis i impossible en el cas de serveis d'urgències. - Cal una planificació per part de proveïdors de serveis (p. ex., mestres, treballadors socials, metges en consultes externes, etc.) per adaptar-se a l'horari de les mediadores. - Tot i que les mediadores fan moltes tasques d'interpretació, sovint no han estat formades per a aquesta finalitat.
Programari informàtic d'assistència lingüística	Salut	Universal Doctor Project	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilitat immediata. - Accessible per a persones no alfabetitzades en xinès però que entenguin el xinès estàndard oral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Repertori de frases limitades i, per tant, solució viable només en casos puntuals.

FONT: Elaboració pròpia.

Respecte a aquesta pregunta de recerca, al llarg de la investigació hem constatat que la diversitat de solucions des del punt de vista teòric és també una diversitat real a la pràctica. Això no obstant, els resultats obtinguts també reflecteixen que els ciutadans xinesos encara tenen problemes de comunicació en les seves interaccions als serveis públics i aquests problemes encara es donen, en menor o major mesura, en tots els àmbits. Per tot això, cal pensar que l'abast de les solucions no és prou ampli, malgrat que ja fa més de deu anys que des de les entitats i des de les polítiques d'immigració es contempla la qüestió de la comunicació als serveis públics.

Deixant de banda aquest abast, les diverses aproximacions que s'han proposat a Catalunya per als problemes de comunicació als serveis públics es fan paleses als tres corpus d'anàlisi, tal com es pot observar en la triangulació següent.

A l'anàlisi dels qüestionaris a usuaris, a més de les solucions proposades i subvencionades per l'Administració, s'esmenten d'altres estratègies, algunes de les quals –p. ex., recurs a castellà simplificat o comunicació per gestos– confirmen que la precarietat en la comunicació als serveis públics continua sent una realitat. La interpretació professional és encara un recurs relativament poc emprat (només en un 25% de la mostra) i, per contra, roman un fort predomini de la interpretació *ad hoc* per part de familiars i amics.

Pel que fa als materials d'acollida traduïts al xinès, un 66% de la mostra d'usuaris afirma haver-ne consultat algun tipus, mentre que en preguntar concretament pel tipus de materials consultats, cal destacar-hi els materials en línia i les guies editades per ajuntaments i per la Generalitat de Catalunya. Tot i això, a partir d'aquestes dades es fa difícil determinar si hi ha hagut una bona difusió dels materials en línia editats per entitats locals, perquè tal com hem comentat, la proporció alta de respostes afirmatives corresponents als materials d'Internet podria estar influenciada per la consulta de webs editades per d'altres entitats (no necessàriament per entitats públiques) o pels mateixos ciutadans xinesos a Catalunya. De fet, només quatre informants de la mostra havien consultat el *Web d'acollida* de la Generalitat de Catalunya, la qual cosa sembla assenyalar una necessitat de millorar els canals de difusió d'aquests materials per tal de fer-los arribar a un nombre més ampli de ciutadans xinesos.

En les entrevistes a intèrprets als serveis públics i a mediadors interculturals també trobem exemples de la diversitat de solucions. En aquest corpus de dades, a més a més, se subratlla la convivència entre les diferents solucions i, fins a cert punt, la permeabilitat o influència mútua entre elles. Aquest tret es reforça si ens fixem en els intèrprets i mediadors que treballen o que han treballat en diferents d'aquestes solucions (interpretació + mediació, interpretació presencial + interpretació telefònica, interpretació + traducció, etc.) i en els intèrprets que admeten conèixer i haver consultat materials d'acollida en xinès o programari multilingüe (p. ex., Universal Doctor).

De la mateixa manera, la diversitat de solucions també es fa palesa en la entrevistes a representants d'entitats. D'una banda, sis entitats (vegeu la taula 5.7) afirmen haver assumit tasques de traducció a banda de la seva coordinació de serveis d'interpretació o de mediació intercultural.¹²⁴ De l'altra, alguns dels informants d'aquesta mostra parlen, puntualment, de les altres solucions amb què conviu la interpretació presencial als serveis públics i, concretament, cal destacar l'escepticisme amb què alguns representants observen la interpretació telefònica, en procés d'expansió a Catalunya. D'entre les possibles causes d'aquest escepticisme, d'una banda, cal recordar que la interpretació telefònica entra en competència amb la interpretació presencial oferta per les entitats, i de l'altra, és innegable que existeix la idea força generalitzada que la interpretació telefònica difícilment s'adequarà a les necessitats complexes de la comunicació als serveis públics.

Malgrat aquesta visió de la interpretació telefònica per part d'alguns representants, al tercer corpus, el *feedback* rebut és tant positiu com negatiu per part dels usuaris que afirmen haver recorregut a serveis d'interpretació telefònica en algun moment, la qual cosa fa difícil determinar l'efectivitat d'aquesta opció. Mentre que alguns usuaris destaquen que és un recurs pràctic que els permet solucionar els problemes de comunicació de manera immediata, d'altres indiquen que en la comunicació mediada per telèfon hi ha certes mancances a nivell expressiu. Per tant, atès que és una solució que s'està potenciant des de l'Administració, pensem que cal més recerca sobre la interpretació telefònica, sobretot a

¹²⁴ A la taula hi consten set entitats, però cal recordar que Punt d'Intercanvi només es dedica a la traducció escrita i que, per tant, no combina aquesta tasca amb la coordinació de serveis d'interpretació o de mediació intercultural.

l'hora d'avaluar si realment és un recurs que permet una comunicació efectiva i, en cas que així sigui, per poder determinar si en algun tipus de situacions s'hauria de desaconsellar. També seria interessant estudiar les estratègies de l'intèrpret per tal de compensar la manca d'accés al llenguatge no verbal en aquest tipus de comunicació.

Sigui com sigui, observem que les dades obtingudes per tres perfils d'informants diferents, recollides i analitzades segons diferents mètodes (qualitatiu i quantitatiu), confirmen que la convivència de solucions és una realitat al context català. Aquesta diversitat de solucions fa possible cobrir diferents tipus de necessitats i, tal com hem vist en l'exemple de l'ajuntament de Badalona, una bona traducció d'un document per a una finalitat determinada pot ser una solució molt útil per a tràmits senzills i pot permetre a les intèrprets dedicar el seu temps i esforços a d'altres qüestions on la interpretació presencial pot ser més necessària.

Nogensmenys, la permeabilitat entre solucions és encara relativament reduïda i, malgrat que alguns ajuntaments es mouen en més d'alguna d'aquests modalitats de comunicació, són escassos els exemples d'una aproximació realment holística i que contempli de manera global i integradora les diferents modalitats de comunicació mediada als serveis públics. Tot i això, les dades recollides al llarg de la tesi demostren que, en els ajuntaments en què s'ha adoptat aquesta aproximació, les diferents solucions s'han beneficiat i complementat entre sí, com hem vist en l'exemple de la traducció escrita. Un exemple semblant el trobaríem en la interpretació telefònica, que es podria beneficiar de l'experiència i dels coneixements contextuais adquirits pels intèrprets presencials en la seva pràctica *in situ*.

En aquest sentit, si bé és cert que hem descrit alguna experiència que s'acosta a aquesta concepció global de la comunicació mediada als serveis públics –p. ex., als ajuntaments o a la Formiga, on s'ofereix interpretació presencial, traducció escrita i formació a proveïdors–, valdria la pena reflexionar sobre l'augment de l'efectivitat que aquesta aproximació comportaria si s'adoptés en la resta d'entitats i d'àmbits. Som conscients de les dificultats que comportaria posar en pràctica una aproximació integral als serveis de comunicació mediada i que, possiblement, caldria definir encara més detalladament el paper

de l'intendent. Tanmateix, també cal ser conscients que, segons la informació de què disposem, els únics exemples d'estabilitat laboral real són els dels professionals que treballen en ajuntaments i que no es limiten només a la interpretació als serveis públics, sinó que formen part d'aquesta aproximació global a la comunicació mediada.

Un dels motius que alguns representants d'entitats al·leguen quan justifiquen la no contractació d'intèrprets en plantilla és que no hi ha prou volum de feina en aquest àmbit. Per tant, ampliar els serveis oferts amb la idea d'una resposta global als problemes de comunicació potser serviria per millorar les condicions contractuals d'intèrprets que fins ara només han pogut treballar de manera esporàdica a través de borses. De fet, si recordem el model d'evolució de la ISP d'Ozolins (2000), aquesta idea és justament la que es troba en l'última fase del model: la fase de *comprehensiveness* o de solucions integrals, en què es deixen de banda els serveis lingüístics genèrics i es produeix una clara especialització cap a la comunicació als serveis públics en les seves diverses modalitats.

Una última reflexió pel que fa a aquesta pregunta de recerca rau en la figura professional que s'hauria de potenciar per a la comunicació als serveis públics. Tal com hem comentat, les diferents solucions que coexisteixen a Catalunya responen, cadascuna, a necessitats diferents i, per tant, totes poden ser útils per a les finalitats perquè han estat concebudes. Això no obstant, durant molts anys hi ha hagut certa confusió a l'entorn de la idea de la mediació intercultural; una confusió que ha fet que en certs àmbits es prioritzi la formació i la contractació de mediadors interculturals, en detriment de la figura de l'intèrpret als serveis públics. Tot i així, bona part de la feina d'aquests mediadors interculturals –tal com hem vist al capítol 4– s'ha basat en la interpretació, una tasca per a la qual molts no han rebut la formació necessària. Per tot això, pensem que la mediació intercultural tal com s'entén en el context català, és a dir, no tant com a sinònim de la mediació de conflictes, sinó més aviat com a activitat que abraça els tres tipus de mediació (preventiva, rehabilitadora i creativa), ha de reconèixer la necessitat d'aprendre i de nodrir-se de la maduresa que mica en mica es va adquirint en la interpretació als serveis públics. Cal reconèixer que tots els mediadors interculturals entrevistats assumeixen, en major o menor mesura, tasques d'interpretació.

És important també distingir entre la mediació intercultural entesa com a activitat professional i la mediació intercultural entesa com a estratègia a què l'intendent pot recórrer per alertar o solucionar malentesos de tipus cultural entre els interlocutors primaris. En aquest sentit, tot i que els intèrprets fan ús de la "mediació durant la sessió" puntualment, això no ens ha de fer pensar que tots els intèrprets necessitaran formació en mediació intercultural, perquè no tots els intèrprets acabaran assumint la resta de tasques que s'atribueixen a la mediació intercultural. En canvi, la mediació durant la sessió s'hauria d'incloure en qualsevol curs de formació en interpretació als serveis públics, perquè és una estratègia bàsica per fer possible una comunicació efectiva en cas de diferències culturals.

Tot això ens fa pensar que en la consolidació d'aquests nous perfils professionals és del tot necessària una definició clara del tipus de tasques que assumiran i, en conseqüència, del tipus de formació que se'ls requereix. Fins ara, als hospitals s'ha promogut la mediació intercultural i s'ha prioritzat la formació en aquesta matèria, quan la major part de tasques en què intervenen aquests professionals són la interpretació entre pacient i metge. En canvi, pot ser comprensible que en els ajuntaments es valori la formació en mediació intercultural si es contempla que aquesta figura professional s'encarregarà de tasques més relacionades amb la mediació creativa o, fins i tot, amb la mediació rehabilitadora.

7.1.5 La manca de formació específica per a la traducció, interpretació i mediació als serveis públics és realment un entrebanc per a la professionalització i reconeixement social d'aquest nou perfil?

En aquesta resposta val la pena diferenciar entre els dos perfils esmentats: mentre que per a la traducció i interpretació als serveis públics sovint no es requereix formació específica com a condició indispensable per a l'accés a la feina, no podem dir el mateix de la mediació intercultural, on dues de les nostres informants (INF17 i INF30) subratllen que la formació és un requisit ineludible. Aquesta dada ens pot orientar en la resposta de la pregunta de recerca, perquè sembla reforçar l'axioma –amb suport unànim dels estudis de traducció i d'interpretació– que qualsevol persona que sàpiga dues llengües pot fer d'intèrpret, però que, en canvi, calen unes competències específiques per a la mediació intercultural. Aquesta

és una idea que A. Qureshi també exposa en reivindicar la importància de la formació en interpretació als serveis públics.

En aquest sentit, sembla que sí que hi ha un reconeixement social una mica més estès de la mediació intercultural sense una correspondència clara en l'àmbit de la interpretació. Tant als ulls de molts coordinadors de borses d'intèrprets, com als ulls dels usuaris, l'actitud i les característiques personals dels intèrprets tenen un pes molt important en la valoració d'aquests professionals, mentre que a la formació o a les destreses específiques per a la TISP no se'ls dóna tanta importància. En els processos de selecció es té molt en compte l'entrevista personal amb l'intèrpret i fins i tot, en alguns casos, es premia la bona voluntat dels intèrprets per sobre de la seva competència real. En les enquestes als usuaris, tot i que no s'expressa un reconeixement evident de les competències necessàries per a la interpretació, sí que observem que alguns informants (U14, U2, U13, U27) admeten que traduir entre el xinès i el català no és fàcil, perquè són llengües i cultures molt distants.

En les entrevistes a intèrprets i mediadors, tot i que hi ha algun informant que indica que no "se sent professional" perquè li falten eines en la seva tasca, en preguntar-los per les necessitats formatives no observem una resposta espontània i òbvia que subratlli la necessitat de formar-se específicament en TISP. En canvi, sí que hi ha informants que assenyalen que voldrien formar-se més en mediació intercultural o rebre algun curs que l'ajudés a millorar en coneixements temàtics sobre l'Administració o sobre la gestió de la immigració. Aquestes respostes contrasten amb les dificultats que els informants expliquen al llarg de les entrevistes i per a les quals la formació en TISP podria donar eines i estratègies.

Per exemple, una formació sòlida en TISP podria ajudar en les dificultats per qüestions de rol i podria donar eines per resoldre de manera més efectiva els problemes de tipus semàntic i pragmàtic que puguin sorgir en una interpretació, així com també estratègies per gestionar les diferències culturals i consells per combatre l'estrès emocional. L'exemple de la presentació que hem comentat més amunt reforça la idea que la formació és una via que realment pot permetre oferir un servei molt més professional, inspirar confiança en els "clients" d'aquest servei (proveïdors i usuaris) i, per tant, aconseguir, mica en mica, el reconeixement per part d'aquests subjectes.

7.1.6 Quines característiques hauria de tenir una proposta de formació per adaptar-se tant a les necessitats dels professionals que es dediquen a la traducció, interpretació i mediació als serveis públics com a les dels seus usuaris xinesos i de l'administració?

Per parlar de les característiques que hauria de tenir una formació que s'adeqüés a les necessitats de la ISP amb el col·lectiu xinès, ens ha semblat útil estructurar-les segons el model de competències proposat per Abril i Martin (2008) i inspirat en el de Kelly (2002, 2005). Es tracta d'un model que descriu la competència per a la interpretació als serveis públics, de manera que reprenem les subcompetències que esmenten Abril i Martin i les completem amb la informació específica per al col·lectiu xinès que hem presentat al llarg de la tesi:

a) Subcompetència comunicativa i textual en, com a mínim, dues llengües i cultures

Abril i Martin (2008: 113) comenten que aquesta subcompetència inclou la competència comunicativa en diferents registres, un aspecte del tot important si tenim en compte que la figura de l'intendent és bastant polifacètica i, sovint, un intèrpret treballa en diferents àmbits.

Abril i Martin també parlen de la competència en dialectes, una competència que aquí caldria matisar tenint en compte les especificitats del xinès i del context català. Al llarg de la tesi hem confirmat l'ús bastant estès del xinès estàndard com a llengua franca en la comunicació als serveis públics, tot i que en molts casos no sigui la llengua materna dels usuaris, ja que, a l'entorn familiar, parlen d'altres variants lingüístiques (*Qingtianhua*, *Wenzhouhua*, *Fujianhua*, entre d'altres). Els casos en què el desconeixement del dialecte ha fet impossible la comunicació són relativament escassos en els corpus de dades, però tot i així, no podem negar l'existència d'aquest tipus de casos.

Tanmateix, potenciar, des de la formació, la competència en alguna de les variants lingüístiques del xinès, tal com es desprèn del model d'Abril i Martin, presenta una sèrie de dificultats que, possiblement, no trobaríem en altres llengües. Cal tenir en compte que les variants lingüístiques del xinès no es reconeixen en l'educació reglada a la Xina i que, a més a

més, es potenciarien, de manera indirecta, només els intèrprets d'origen xinès o només els intèrprets d'una zona determinada de la Xina (p. ex., els xinesos de Qingtian o de Wenzhou). Per evitar el biaix vers una variant determinada i en detriment d'altres, caldria diversificar l'oferta formativa per tal de cobrir tantes variants lingüístiques com fos possible, la qual cosa es converteix en una mesura poc viable des del punt de vista més pràctic i econòmic. Per tant, potser més que fomentar la formació en variants lingüístiques a banda del xinès estàndard, el que caldria és reconèixer-les, en cas que l'intèrpret o mediador en domini alguna, com a factor a tenir en compte des del punt de vista de l'oferta de llengües per part de les entitats que presten serveis d'ISP o de mediació intercultural, tal com veurem en les propostes de millora dirigides a l'Administració i a les entitats que gestionen serveis d'ISP.

Igualment, de la mateixa manera que parlem de les necessitats lingüístiques del col·lectiu xinès, cal parlar de les necessitats lingüístiques dels proveïdors i, aquí, cal fer referència a la cooficialitat entre el català i el castellà en el nostre context. Les entrevistes dels dos primers corpus confirmen la importància d'entendre el català per treballar als serveis públics, sobretot tenint en compte que en alguns àmbits (p. ex., a l'ensenyament), el català és la llengua vehicular. Tot i que només M. Rosés parla del català com a requisit indispensable per col·laborar amb la borsa d'intèrprets que coordina, la majoria de representants d'entitats valoren positivament el domini del català i animen als seus intèrprets i mediadors a millorar-lo.

Tot això fa que puguem afirmar que la formació per a la subcompetència comunicativa i textual és especialment complexa en la nostra realitat d'estudi, d'una banda, per la diversitat lingüística del xinès i, de l'altra per la cooficialitat de català i castellà en el nostre context.

b) Subcompetència cultural i intercultural

Abril i Martin (2006:114) inclouen, en aquesta subcompetència, "coneixements sobre el fenomen social i demogràfic de la immigració, sobre valors culturals que incideixen en les relacions interpersonals i en els conceptes de salut o de justícia". Al capítol 1 hem exposat alguns d'aquests coneixements interculturals i, posteriorment, al capítol 4, hem constatat que sí que són d'utilitat en la comunicació intercultural i mediada als serveis públics. En

l'àmbit sanitari és especialment important estar familiaritzat amb certs costums i tradicions associats a la medicina tradicional xinesa, com podrien ser el respecte estricte al període de quarantena després del part o les pràctiques associades als ritus funeraris; mentre que en l'àmbit educatiu, entendre el tipus de relació que s'estableix a la Xina entre família i mestre pot ser de gran ajuda a l'hora de comprendre les expectatives de pares i mares xinesos en les entrevistes amb professorat d'escoles catalanes.

Aquest tipus de costums són potser els més evidents i els més fàcils de detectar en la comunicació mediada i això fa que l'interpret pugui estar més preparat a l'hora de gestionar-los o explicar-los. Tanmateix, hi ha d'altres valors relacionats amb la cultura xinesa que poden incidir en la relació interpersonal i que són més subtils i, per tant, menys fàcils de gestionar, sobretot si l'interpret no n'està sensibilitzat. Per exemple, hem vist que la imatge o *mianzi* és un valor que pot motivar respostes o actituds inesperades per part dels usuaris xinesos –per exemple, quan s'evita una negativa directa per no incomodar l'interlocutor. En aquest tipus de situacions, la influència de la cultura potser no és tan clara com quan parlem de costums i tradicions que es concreten en determinades accions, la qual cosa ens indica que cal una preparació que permeti detectar la influència d'aquests trets culturals en la comunicació.

D'altres exemples de la influència de la cultura xinesa en la interacció els hem trobat en el llenguatge no verbal, que ja hem vist que es manifesta en gairebé totes les seves dimensions: cinèsica, hàptica, aparença física, vocàlica i cronèmica. Per tant, en una bona formació en la subcompetència cultural i intercultural s'haurien de treballar tots aquests aspectes a l'aula i, en aquest sentit, possiblement seria molt interessar poder analitzar interaccions reals com a activitat de classe, ja que d'aquesta manera es podria avaluar amb els alumnes la incidència real d'aquest tipus d'elements culturals i reflexionar sobre la millor manera de gestionar-los. Aquesta podria ser una nova línia de recerca per aprofundir en estudis posteriors.

c) Subcompetència temàtica

Aquesta competència és una de les que s'esmenta en preguntar als informants per les seves necessitats formatives i esdevé especialment important en àmbits com la justícia, on

entendre l'estructura i els processos és bàsic per saber com aproximar-se a la realitat que cal interpretar. Per tant, les entrevistes a intèrprets i a mediadors confirmen la importància de treballar aquesta subcompetència des de la formació.

D'altra banda, tot i que és una de les subcompetències que millor es podria treballar conjuntament amb alumnes d'altres combinacions lingüístiques, cal tenir present que reflexionar-hi des d'un punt de vista contrastiu és clau a l'hora de facilitar el transvasament de coneixements temàtics al xinès. En aquest sentit, la subcompetència temàtica està fortament relacionada amb la subcompetència cultural, ja que detectar diferències en el funcionament de certs àmbits potser no depèn només d'un coneixement temàtic, sinó també cultural. Sobre aquest tema, és interessant recordar l'exemple del *hongbao* o propina que és costum donar als metges a la Xina (INF9, 41:24).

d) Subcompetència instrumental professional

Abril i Martin (2006: 114) inclouen, en aquesta subcompetència, l'ús de fonts documentals i eines de recerca i de gestió terminològica, a més de coneixements útils per a l'exercici de la professió com són els codis deontològics. Per tant, és una competència que engloba coneixements de naturalesa molt diferent, però tot i això, molt importants en la professió.

D'una banda, la majoria d'intèrprets i mediadors entrevistats adquireixen, de manera autònoma, diferents estratègies de preparació dels encàrrecs, ja sigui a partir de textos paral·lels, elaborant glossaris, etc. Tanmateix, la formació els podria donar unes eines per poder fer aquesta preparació de manera més sistemàtica i efectiva o, fins i tot, des de la formació es podrien promoure diferents plataformes per compartir recursos entre intèrprets.

En vista dels resultats obtinguts, en la subcompetència instrumental professional caldrà tenir cada cop més present les especificitats de la interpretació telefònica. La coexistència de la interpretació presencial i de la interpretació telefònica és ja una realitat en el present que sembla que es consolidarà en el futur, tant per qüestions econòmiques (en evitar desplaçaments, es poden reduir costos) com per qüestions pràctiques (ubiquïtat del servei i disponibilitat gairebé les 24 hores, segons les condicions de la prestació). Per tant, els

professionals que siguin capaços d'adaptar-se a les dues modalitats d'interpretació segurament tindran més possibilitats en el mercat laboral.

Finalment, al llarg de la tesi i de la triangulació de dades hem anat subratllant la importància dels codis deontològics en la professió de la ISP i, sobretot, la importància d'entendre'ls bé i de no fer una lectura esbiaixada del model imparcial. Per això, des de la formació és molt important treballar en aquesta vessant de la subcompetència instrumental professional, tant des de la reflexió, com des de la pràctica. Molts dels intèrprets i mediadors entrevistats dubten en parlar del seu paper i, en ocasions, aquests dubtes es manifesten també en la interacció. Per tant, una formació que permeti entendre bé el codi deontològic, interioritzar-lo i posar-lo en pràctica donaria seguretat als intèrprets i, alhora, els ajudaria a saber explicar les seves tasques i a defensar el seu paper.

e) Subcompetència psicofisiològica

Abril i Martin (2008: 115) inclouen aquí la capacitat d'atenció, concentració, memòria, anàlisi i reformulació. Aquestes aptituds coincideixen amb les competències que proposa Ugarte Ballester (2010) en parlar de la pràctica de la interpretació i són les que permeten a l'intèrpret complir amb un dels principis bàsics dels codis deontològics: la precisió o exactitud, és a dir, traduir tot el que s'ha dit sense omissions, addicions o distorsions del contingut original.

En els nostres corpus d'anàlisi, tant a les entrevistes a intèrprets com a les entrevistes a representants d'entitats, hem detectat alguns informants que critiquen una importància excessiva a les tècniques d'interpretació en certs cursos de formació *ad hoc*, perquè segons comenten, per interpretar als serveis públics no són tan necessàries les tècniques (INF12, 4:17; INF27, 7:60). En aquest sentit, sembla que s'associen més les tècniques d'interpretació a la interpretació de conferències i que, en canvi, no es consideren tan necessàries en la ISP. Tot i així, les dades reflectides al llarg dels capítols d'anàlisi demostren que les capacitats d'atenció, concentració, memòria, anàlisi i reformulació en la ISP són tan importants com en la interpretació de conferències, i més si tenim en compte exemples com els següents:

- En l'àmbit judicial, és difícil limitar la llargada de les intervencions i, per tant, la memòria és essencial per poder interpretar amb exactitud i sense omissions. En aquest àmbit és on es poden donar, també, jornades més llargues, en les quals, la concentració es pot veure afectada. Per això, poder-la practicar a l'aula pot ser una preparació molt bona per a l'exercici professional.
- Alguns dels intèrprets entrevistats esmenten dificultats de reformulació, sovint relacionades amb la correcta transmissió del valor pragmàtic dels missatges dels interlocutors primaris. Per tal d'interpretar correctament aquests missatges, sovint cal també saber-los analitzar per tal d'assegurar-se que s'entenen prou bé. Per tant, la formació podria aportar tècniques i exercicis per millorar tant en l'anàlisi com en la reformulació de la informació.
- Alguns intèrprets afirmen haver interpretat en xerrades, sessions d'acollida o reunions de grup, un format que s'aproxima a la interpretació de conferències i per al qual, pot ser útil conèixer tècniques específiques d'interpretació consecutiva o, fins i tot, simultània o de xiuxiueig.
- Les emocions també afecten els intèrprets, tal com hem vist al capítol 4, i això també podria ser una font de distracció; una altra qüestió que reforça la necessitat de treballar l'atenció i la concentració en els exercicis a l'aula.

Tanmateix, les dades obtingudes ens fan qüestionar l'èmfasi que a vegades es posa en la tècnica de la presa de notes en la formació d'intèrprets als serveis públics. De la nostra mostra, només tres intèrprets afirmen utilitzar sempre la presa de notes quan interpreten, mentre que dues l'utilitzen puntualment. La resta expliquen que no els fa falta perquè les intervencions no són llargues, tot i que és encara més interessant la justificació de la informant 17 (30:35), que indica que no l'empra per no incomodar els usuaris. Gentile *et al.* (1996) també alerten que un èmfasi excessiu en la presa de notes pot arribar a posar nerviosos o a distreure els interlocutors primaris i fins i tot la desaconsellen en certs contextos. En aquest sentit, sembla que potser caldria relativitzar l'èmfasi que es fa en la presa de notes des dels cursos de formació i complementar-lo amb una major formació en

d'altres habilitats de mnemotècnia, tot i que pensem que és una qüestió que caldria reprendre en futurs treballs de recerca orientats a determinar si, realment, la presa de notes pot influir negativament en el desenvolupament d'una interacció.

Finalment, tot i que Abril i Martin no en parlen, caldria situar en aquesta subcompetència tècniques per a la gestió de l'estrès i el control de les emocions. Els intèrprets i mediadors no poden evitar que algunes situacions els colpeixin o afectin emocionalment i és aquí on caldria recórrer a tècniques que permetin reduir l'impacte emocional sofert. Aquesta és una qüestió que des dels cursos de formació en ISP tradicionalment no s'ha tractat, però que caldria mirar d'incloure a partir de l'experiència d'altres professionals acostumats a treballar amb persones en situacions crítiques i, per tant, amb un alt risc de patir la síndrome d'esgotament professional. D'altra banda, també s'hauria de tenir present com a part de la formació continuada a intèrprets i mediadors.

f) Subcompetència interpersonal

Abril i Martin (2008: 115) situen en aquesta subcompetència "les habilitats socials o de comunicació interpersonal, com la capacitat per l'escolta activa, l'assertivitat i el domini d'estratègies d'interrogació i de negociació". També atribueixen a aquesta subcompetència la capacitat de gestionar l'entrevista i els torns de paraula i la capacitat de relacionar-se amb els interlocutors primaris, sobretot a l'hora de saber explicar el seu paper o de col·laborar conjuntament (p. ex., en demanar informació prèvia a la sessió).

Un cop més, es tracta d'una subcompetència que ha quedat reflectida al llarg de la tesi i per exemple, un dels aspectes on més es fa notar la manca de formació especialitzada és en la presentació de l'intèrpret al principi de la sessió, clarament relacionada amb la subcompetència interpersonal. García-Beyaert (2011), per exemple, proposa l'ús d'exercicis a l'aula destinats a practicar la presentació de l'intèrpret. En aquests exercicis, els intèrprets han de memoritzar una presentació professional de si mateixos en què es cobreixin els següents punts clau en les dues llengües de treball:

- Nom (i, opcionalment, agència o formació)

- “Tot el que es digui serà interpretat”
- “Tot el que es digui serà confidencial”
- “Parleu lentament i feu pauses perquè jo pugui interpretar”
- “Parleu directament a l’usuari/al proveïdor i no a mi”

Un cop memoritzada aquesta presentació, García-Beyaert (2011) proposa cronometrar els alumnes en reproduir-la en les dues llengües de la interpretació (al proveïdor i als usuaris), un exercici amb el qual s’aprèn a fer la presentació de manera breu, concisa i clara, ja que cal tenir en compte que el temps als serveis públics és, sovint, limitat.

Amb aquesta presentació no tan sols es garanteix verbalment la confidencialitat de l’intèrpret i la seva imparcialitat i compromís de transparència, sinó que es donen les directrius bàsiques per tal d’afavorir la “invisibilitat” de l’intèrpret i de reforçar la relació entre interlocutors primaris. A més a més, en assegurar que tot serà interpretat s’evita el perill d’encetar converses monolingües amb alguns dels participants, una tendència que s’ha confirmat tant en les entrevistes a intèrprets com en les enquestes a usuaris. Alhora, s’aconsegueix generar confiança en els interlocutors i l’intèrpret ofereix una presentació molt seriosa i responsable de la seva tasca, que és una de les qüestions que, com ja hem vist, valoren més els usuaris xinesos.

La mediació en cinc passos durant la sessió és un altre dels exemples en què l’intèrpret posa en pràctica la subcompetència interpersonal a l’hora de gestionar els torns de paraula per tal d’introduir-hi, entremig, la seva aportació amb veu pròpia.

g) Subcompetència estratègica

Per a Abril i Martin (2006: 116) aquesta subcompetència engloba totes les anteriors i suposa saber posar en pràctica la resta de subcompetències, així com també planificar i organitzar el treball i detectar i resoldre problemes. Per a Abril i Martin aquesta subcompetència és essencial si tenim en compte la diversitat de situacions que es poden donar en la TISP des del punt de vista de modalitats d’interpretació i de factors contextuals, com la pressió vers l’intèrpret o les condicions poc òptimes per a la interpretació.

Al capítol 4 recollim alguns exemples d'aquest tipus de situacions i observem que les dificultats i els problemes a resoldre en una interpretació poden ser de tipus molt diversos. També recollim diferents opinions que subratllen la necessitat d'una formació pràctica, per això pensem que cal promoure una formació eminentment pràctica, però que, alhora, no oblidem la resta de subcompetències a treballar. Per tant, aquest tipus de formació ha de contemplar exercicis en què es posi en pràctica la subcompetència estratègica, com poden ser jocs de rol que incloguin problemes relacionats amb la resta de subcompetències.

A més a més, cal recordar que la interpretació es pot millorar amb la pràctica; una idea que la informant 19 (32:68) exposa en parlar de la seva experiència com a intèrpret. Des de la didàctica en interpretació de conferències sempre s'ha promogut aquesta idea i, de fet, si ens fixem en la majoria de programes de formació per a intèrprets de conferències, observarem que la major part del temps lectiu es dedica a la pràctica de la interpretació (consecutiva i simultània) a l'aula.

En definitiva, el model d'Abril i Martin (2008) ens ha ajudat a estructurar les qüestions relacionades amb la formació que hem detectat al llarg de la tesi. Hem assenyalat, sobretot, els matisos que caldria tenir en compte per tal d'adaptar la formació en ISP a les especificitats del col·lectiu xinès a Catalunya; unes especificitats que es manifesten, especialment, en les subcompetències lingüística i cultural.

7.1.7 Com es pot millorar la pràctica de la TISP per als xinesos a Catalunya?

Al llarg de la tesi hem anat detectant diversos aspectes que podrien ajudar a millorar la pràctica de la TISP en general o específicament per als xinesos a Catalunya. A continuació classifiquem aquestes propostes de millora segons els agents a qui s'haurien d'adreçar.

a) Propostes de millora a l'Administració, als responsables de polítiques i als representants d'entitats que treballen amb serveis de TISP i de mediació intercultural

Fa quinze anys, quan van començar-se a elaborar els *Plans de ciutadania i immigració* i quan va començar-se a admetre la necessitat de buscar solucions per als problemes de comunicació als serveis públics, tan sols es parlava de serveis "facilitadors de la comunicació"

i no es tenia clar si aquests serveis haurien de ser la traducció de materials d'acollida, la interpretació presencial o telefònica o la mediació intercultural. En el moment actual, ja s'ha fet recerca sobre aquesta qüestió i, a banda de la tesi doctoral que presentem nosaltres, d'altres estudis (Grau Mestre, 1999; Llevot Calvet, 2002; Agustí Panareda, 2003; Ugarte Ballester, 2006; Arumí *et al*, 2011; MIRAS, 2011) també s'han dedicat a l'anàlisi d'aquests nous perfils professionals.

En vista de tota aquesta recerca, pensem que ja hi ha més eines per elaborar unes polítiques on s'especifiqui, de manera més concreta, les solucions que cal promoure segons l'àmbit i segons les necessitats concretes de la societat. Pensem que no és tant una qüestió de prioritzar una solució en detriment de les altres, sinó d'aconseguir que realment es complementin per tal d'arribar a una solució de caràcter holístic. Les dades procedents dels qüestionaris a usuaris reflecteixen que els problemes de comunicació als serveis públics són encara una realitat, malgrat tots els esforços que ja s'han fet des de l'Administració, i en les entrevistes a intèrprets també es fa palesa la idea que l'abast de les solucions no acaba de cobrir les necessitats reals.

En aquesta reflexió sobre com aconseguir complementar les solucions entre si i millorar-ne el seu abast, caldria valorar si realment es necessiten tants mediadors interculturals com s'ha volgut pensar –recordem que el *Pla director d'immigració en l'àmbit sanitari* (2006) promou la formació de 100 mediadors interculturals per a hospitals i centres de salut– o si, per contra, el recurs a mediadors interculturals no hauria de ser l'excepció i el recurs a intèrprets la norma. Tal com alguns representants d'entitats comenten, entre els col·lectius immigrants i la població autòctona el que hi ha són, sobretot, dificultats per a la comunicació. En el cas dels xinesos, aquesta idea es reforça: en preguntar a intèrprets i mediadors per experiències difícils en la seva pràctica de la ISP, tan sols una intèrpret fa referència a un "conflicte" que es podria atribuir a les diferències culturals (recordem el cas de la informant 1, quan explicava la reacció dels familiars quan va morir una pacient i li van voler treure, sense esperar al permís de les infermeres, etiquetes i tubs). En canvi, la resta expliquen dificultats en què les diferències de tipus cultural es podrien solucionar amb una "mediació durant la sessió" i sense necessitat de recórrer a les tècniques de mediació

rehabilitadora que es promouen des de la mediació intercultural. Per tant, cal una definició una mica més clara del perfil que a la pràctica es necessita.

Aquesta qüestió també ens fa pensar en la interpretació telefònica i en la traducció escrita. Tal com hem vist, tots dos recursos són cada cop més presents i creiem que cal que es beneficiïn de l'experiència adquirida en les modalitats presencials per tal de poder-se desenvolupar tenint presents les característiques del context dels serveis públics. En aquest sentit, un intèrpret que hagi treballat de manera presencial en una consulta mèdica segurament tindrà uns coneixements amplis del context sanitari que possiblement el podrien ajudar en la interpretació telefònica o en l'adaptació de textos per a les comunitats immigrades. Per tant, insistim en la necessitat de caminar cap a una ajuda mútua entre les solucions existents que permeti als professionals ja en actiu reciclar-se i beneficiar amb la seva experiència les noves estratègies que es promouen.

D'altra banda, hem detectat que hi ha diversos factors que impedeixen la professionalització de la TISP, per bé que es tracta d'una activitat sense la qual difícilment es poden aconseguir equiparar els drets de les persones immigrades amb els drets de les persones de nacionalitat espanyola als serveis públics. Un d'aquests factors és la inestabilitat laboral: com que molts professionals veuen aquesta feina com a inestable, temporal o complementària a d'altres feines que fan, tampoc no s'acaben de plantejar formar-se i especialitzar-se en aquest àmbit. En canvi, en alguns dels casos en què sí que hi ha hagut una continuïtat i una aposta de futur, la formació en qüestions relacionades amb la interculturalitat i amb la immigració ha estat simultània al desenvolupament professional de les intèrprets o mediadores. La formació, en tant que inversió de temps i de diners, ha de venir motivada per unes perspectives d'estabilitat laboral que actualment no tan sols no hi són, sinó que s'agreugen a causa de la crisi econòmica.

Sobre aquesta qüestió, un dels models que sembla donar més estabilitat als intèrprets és el dels ajuntaments, on l'aproximació integradora als problemes de comunicació fa que es puguin contractar intèrprets amb una jornada estable (a temps parcial o complet). L'extrem oposat són les borses d'intèrprets, on la feina és molt esporàdica i intermitent. Tot i que les borses d'intèrprets són necessàries, sobretot en àmbits amb demanda irregular, la crisi

econòmica actual obliga a replantejar-se com enfocar els serveis oferts per les borses d'interprets davant de les retallades i pensem que potser valdria la pena que algunes entitats es plantejessin la idea d'ampliar l'oferta de serveis i acostar-se a la solució integradora que des d'alguns ajuntaments ja es fa. A més a més, sabent que mica en mica han anat desapareixent els mediadors interculturals dels hospitals, a causa de la fi del conveni amb l'Obra Social de la Fundació La Caixa, potser ara seria el moment que les borses de consells comarcals tornin a oferir la interpretació en hospitals i centres de salut de la comarca, la qual cosa sens dubte ampliaria la demanda de serveis. Som conscients que això també depèn del finançament públic que es pugui rebre per a aquests serveis, però pensem que la solució als problemes de comunicació no ha de ser crear nous sistemes, sinó recórrer a estructures ja establertes (consells comarcals i associacions), que poden beneficiar-se dels seus anys d'experiència en la TISP.

De fet, observem una maduresa en els coordinadors de borses d'interpretació pel que fa al servei que ofereixen i sobretot en la diferenciació entre ISP i mediació intercultural; una maduresa que tot i així no es reflecteix en els criteris de selecció dels professionals ni en el poc èmfasi que es fa a la formació especialitzada. Cal aconseguir una major conscienciació de les entitats sobre les millores que pot comportar la formació especialitzada als professionals de la TISP, tal com ja hem vist en la pregunta anterior. A més a més, cal recordar que la imatge que donen els interprets és la imatge que tant proveïdors com usuaris tindran de l'entitat i, en aquest sentit, un servei de qualitat, clar i transparent, faria augmentar, encara més, la satisfacció per part de proveïdors de serveis i el seu suport a la continuïtat dels serveis de TISP.

A diferència de fa quinze anys, ara hi ha possibilitats d'especialització en la TISP i, gràcies a la tasca de MIRAS, podem afirmar que a Catalunya hi ha un grup de recerca capaç d'oferir una formació en TISP sòlida i basada en l'experiència investigadora. Per tant, creiem que cal conscienciar tant a responsables de polítiques com a representants d'entitats de la necessitat de promoure i prioritzar, sempre que sigui possible, els professionals especialitzats en la TISP, així com d'animar els interprets en actiu a reciclar-se i a millorar a partir d'aquesta formació. A mitjà termini, seria bo poder crear un registre d'interprets acreditats que hagin

superat algun tipus de prova o formació especialitzada en TISP, tal com ja s'ha fet en d'altres països; però pensem que en el moment actual cal començar per la formació.

D'altra banda, en preguntar per propostes de millora als representants d'entitats, la majoria reflecteixen l'àmplia satisfacció que senten vers la feina realitzada pels intèrprets i mediadors, ja que en cap cas s'esmenta la voluntat d'invertir recursos en millorar el control de qualitat dels serveis prestats o en un procés de selecció i d'acreditació més estricte dels intèrprets col·laboradors. Tanmateix, les dades reflectides en el primer corpus d'anàlisi demostren que sí que caldrien aquestes estratègies de control de qualitat i, fins i tot, de seguretat vers els intèrprets, que en alguns casos arriben a trobar-se en situació de risc a causa de les negligències que es produeixen en la ISP –p. ex., l'informant 18 es queixa perquè, en ocasions, ha hagut de fer d'intèrpret i de testimoni, amb el perill que suposa que les diferents parts del judici disposin de totes les seves dades de contacte pel fet que les dades dels testimonis figuren a l'expedient.

Una altra reflexió que cal fer arribar a l'Administració i a les entitats és que el seu paper és clau per al bon funcionament de la TISP i que, en tant que pont entre la demanda (proveïdors de serveis) i els professionals de la comunicació mediada, és molt important la seva tasca de conscienciació social. Ja hi ha alguns representants d'entitats que fan aquest tipus de pedagogia en rebre una demanda per part de proveïdors, però cal insistir en aquesta tasca i fins i tot plantejar-se l'opció d'organitzar xerrades amb els proveïdors o de fer-los arribar informació sobre com treballar amb un intèrpret. En d'altres països s'ha aconseguit aquest tipus de col·laboració estreta entre proveïdors i intèrprets, la qual cosa facilita una aproximació encara més efectiva als problemes dels usuaris. En cas que això no sigui possible, existeixen materials editats específicament per a proveïdors de serveis que treballen amb usuaris, per exemple, el llibret *En otras palabras: Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud* (Bischoff et al, 2010), orientat a personal sanitari. Tanmateix, a data d'avui, desconeixem el tipus de difusió que s'hagi pogut fer d'aquests materials i, per tant, tampoc no sabem si el personal sanitari és conscient de l'existència d'aquest tipus de recursos; un apunt que ens fa pensar en una possible línia de recerca futura centrada en les percepcions i experiència dels proveïdors de

serveis.

Aquesta pedagogia social també s'hauria de reflectir en l'elaboració de materials que permetin una millor aproximació al col·lectiu xinès. Actualment ja hi ha bibliografia sobre aquesta qüestió –per exemple, a l'àmbit educatiu cal destacar les publicacions de Beltrán Antolín i Sáiz López, 2001; Sáiz López, 2006 i Carbonell, 2007–, però cal transformar aquestes publicacions acadèmiques en materials més accessibles per als proveïdors de serveis, com podrien ser vídeos o fullets informatius més esquemàtics. En tot cas, des de l'Administració s'hauria d'insistir en la difusió d'aquest tipus de materials i recomanar-ne la lectura als proveïdors.

Aquesta idea ens porta a la qüestió de la difusió dels materials d'acollida traduïts al xinès. Segons la informació obtinguda, pensem que, en primer lloc, potser caldria revisar els materials existents i unificar criteris (sobretot des del punt de vista terminològic), perquè tot i que això no s'ha fet molt evident en la recollida de dades, sí que hi ha alguns intèrprets i usuaris que indiquen que caldria millorar la qualitat de la traducció d'aquests materials. En segon lloc, cal una difusió més efectiva dels materials, començant sobretot pels materials editats en línia. L'ús i l'accés a Internet és bastant generalitzat entre la població xinesa a Catalunya i ja hi ha certes webs gestionades per xinesos i amb un nombre molt elevat d'usuaris registrats.¹²⁵ Per tant, una possible via per fer publicitat dels materials d'acollida elaborats per la Generalitat de Catalunya o per d'altres institucions públiques podria ser fer-ne difusió en aquests *webs* en xinès i gestionats per xinesos, així com també als diaris en xinès editats pels xinesos residents a Catalunya.

En aquesta mateixa línia, també caldria una millor sensibilització vers la diversitat lingüística del xinès. Tenint en compte que les borses d'intèrprets són serveis especialitzats en llengües i que assegurin promoure l'atenció a l'usuari en la seva llengua materna, és necessari que comencin a diferenciar les diferents variants lingüístiques del xinès, tal com ja es fa amb els dialectes d'altres llengües. Per tal de donar una resposta més efectiva en la llengua materna caldria, en primer lloc, classificar els intèrprets de les borses segons les

¹²⁵ Per exemple, a 29 d'abril de 2012 a les 13.00, el portal *Xihua* consta de 126.797 usuaris registrats i de 2.230.685 d'entrades als diferents fòrums oberts als usuaris. Malgrat ser una xifra d'àmbit estatal i no reflectir el volum d'accés des de Catalunya, sembla que és un web molt popular entre els xinesos a Espanya (Masdeu Torruella, 2011). URL: <<http://www.xihua.es>> [Última consulta: 29 d'abril de 2012]

variants que dominen i, en segon lloc, desenvolupar un mecanisme que permeti identificar la variant lingüística de l'usuari més fàcilment. En el cas del xinès, això pot ser difícil, sobretot si recordem que la política lingüística a la Xina recomana l'ús del xinès estàndard. En la nostra pròpia recollida de dades, tot i demanar que s'esmentés la variant lingüística, la majoria d'usuaris només va admetre parlar "xinès estàndard" i tan sols alguns van especificar llengües locals com el *Qingtianhua*, *Wenzhouhua* o *Fujianhua*. Per tant, potser seria necessari un mecanisme oral –per exemple, una aplicació informàtica o per a telèfons intel·ligents– que permetés a l'usuari seleccionar la seva llengua a partir de la comprensió oral d'un mateix fragment en diferents variants lingüístiques en què s'indiqués, per exemple, "Aquesta és la variant lingüística que parlo habitualment" (*Zhe shi wo jingchang shuo de fangyan*, 这是我经常说的方言).

Finalment, una última qüestió que des de les entitats potser s'hauria de tractar és el suport emocional a intèrprets i mediadors. Aquest tipus de suport es podria donar en sessions de seguiment en què s'analitzessin casos i en què els intèrprets poguessin compartir dubtes i preocupacions sorgides en la interpretació. Tot i que seria bo encarregar aquest servei a una entitat externa, alguns exemples de la mostra indiquen que això no és imprescindible, ja que els intèrprets també valoren molt positivament el suport rebut de l'entitat on treballen.

b) Propostes de millora als proveïdors de serveis que atenen a usuaris xinesos

Enumerem, a continuació, algunes d'aquestes millores:

- Sol·licitar, sempre que es detectin dificultats en la comunicació directa, la intervenció d'un intèrpret. Als qüestionaris a usuaris es fa palès que encara predomina l'ús de "castellà simplificat" en les interaccions als serveis públics, mentre que el recurs a intèrprets professionals és relativament reduït.
- Incorporar mecanismes per detectar la llengua i variant lingüística de l'usuari amb més facilitat, per exemple, una aplicació informàtica o per a telèfons intel·ligents, tal com ja hem esmentat en les propostes a l'Administració.

- Demanar informació sobre com treballar efectivament amb un intèrpret, ja sigui a les persones encarregades dels serveis d'interpretació, ja sigui als mateixos intèrprets abans de la interpretació. Tot i que seria molt beneficiós poder organitzar xerrades o formació a proveïdors sobre aquest tema, alguns consells bàsics previs a la sessió ja poden ajudar a millorar en gran mesura la qualitat de la comunicació mediada i, per extensió, la satisfacció dels interlocutors primaris.
- Promoure la col·laboració amb serveis lingüístics especialitzats en l'àmbit dels serveis públics. Per exemple, en cas de necessitar la traducció escrita de materials sobre el servei, prioritzar la col·laboració amb els mateixos professionals que es dediquen a la interpretació en aquests serveis públics.
- Assessorar-se sobre les especificitats del col·lectiu xinès en les publicacions disponibles o amb intèrprets i mediadors interculturals amb experiència en l'àmbit dels serveis públics. Hem observat que alguns trets específics de la comunicació amb la cultura xinesa es reflecteixen en les interaccions (p. ex., elements de llenguatge no verbal com el somriure o la mirada) i poder tenir informació sobre aquestes qüestions en "mediacions fora de la sessió" evitaria malentesos o interferències en l'intercanvi fluid durant la interacció.
- En cas de poder tenir accés a diferents solucions, valorar en cada cas quina s'adapta millor a les necessitats específiques del moment, tenint en compte que optimitzar recursos no hauria de ser sinònim de privar els usuaris dels seus drets.

c) Propostes de millora als professionals de la comunicació mediada

La proposta de millora més clara que fem als professionals de la comunicació mediada és la formació, de què ja hem parlat abastament en aquest capítol de conclusions. Per tant, ens centrarem aquí en una altra proposta que ha sorgit al llarg de la tesi i que pensem que podria motivar una reflexió molt necessària entre aquests professionals.

En vista de les respostes obtingudes en les entrevistes a intèrprets i mediadors en preguntar pel contacte que es té amb altres professionals, sembla que una bona iniciativa seria la creació d'una xarxa de mediadors interculturals i d'intèrprets als serveis públics que

treballen específicament amb el xinès. Ja hem vist que, per a la informant 11, poder formar part de la xarxa de mediadors interculturals de La Caixa va ser una experiència molt positiva, de la qual va aprendre molt gràcies a l'anàlisi de casos fet amb altres professionals. Per això, la creació d'una xarxa de mediadors i intèrprets específics de xinès podria formalitzar el contacte ja existent entre alguns i, alhora, posar en marxa sessions periòdiques d'anàlisi de casos en grup. Amb aquest tipus de sessions es podria aconseguir un doble objectiu: d'una banda, podrien ser una descàrrega per als intèrprets i mediadors i, de l'altra, els permetrien rebre consells i paraules de suport per part dels companys. A més a més, potser es podria evitar l'esgotament professional que pateixen alguns informants. Les reunions periòdiques es podrien complementar amb la creació d'una llista de distribució de correus electrònics per poder mantenir el contacte més al dia a dia.

Aquesta iniciativa podria compensar la manca de sessions de seguiment des de les entitats, tot i que caldria un suport institucional que permetés flexibilitat en l'horari d'intèrprets i mediadors per a la realització d'aquestes reunions i que facilités espais per fer-les, ja que altrament, difícilment es podrien celebrar. D'altra banda, tot i que podria acabar prenent forma d'associació, potser seria interessant començar en un primer moment amb l'experiència d'una xarxa, que permetria als professionals implicats plantejar-se la creació (o no) d'una associació amb uns criteris més clars quant a l'enfocament que s'hi voldria donar.

7.2 Consideracions finals

Tal com s'ha fet palès a l'apartat anterior, considerem que la tesi que presentem ha respost a totes les preguntes de recerca que ens plantejàvem en iniciar la investigació. A banda d'això, si reprenem els tres nivells conceptuals en la recerca en ISP de què hem parlat al capítol 2 basant-nos en Pöchhacker (2004: 86), podem observar que la nostra tesi també aporta dades interessants en tots tres nivells (socioprofessional, institucional i interaccional).

Quant al nivell socioprofessional, la nostra recerca presenta una panoràmica bastant àmplia de la situació de la ISP a Catalunya. Al llarg de la tesi, s'ha reforçat la necessitat de professionalització d'aquesta pràctica al nostre context i, de fet, si ens fixem en el model de Tseng (1992), presentat al capítol 2, podem afirmar que a Catalunya encara ens trobem en la

primera fase del model: la fase de “desordre en el mercat”. D’una banda, la manca d’uns criteris basats en la formació a l’hora de contractar intèrprets fa que l’accés a la feina sigui relativament fàcil i que, per tant, les persones que fan d’intèrprets no es plantegin especialitzar-se en aquest àmbit. De l’altra, ja hem vist que l’Administració és molt laxa pel que fa a aquesta qüestió i que, a més a més, la crisi econòmica fa que la ISP sigui, ara més que mai, una feina inestable i precària. Malgrat això, justament la crisi econòmica podria propiciar la contractació únicament de professionals especialitzats i, per tant, prioritzar aquells candidats més ben preparats, com ja està succeint en d’altres professions. La formació, al seu torn, és un dels factors que, segons Tseng (1992), poden afavorir més la cohesió entre els intèrprets i motivar-los a defensar, amb arguments objectius, la professionalització de la ISP. Per tot això, pensem que és el moment d’avançar cap a la segona fase del model de Tseng (1992).

Aquesta professionalització hauria d’anar de la mà d’una definició més clara del perfil professional necessari a Catalunya; un perfil professional en què, tal com ja hem esmentat a la part de triangulació, pensem que caldria prioritzar la formació en ISP més que la formació en destreses específiques de la mediació intercultural.

Igualment, també hem parlat de la necessitat d’una revisió de l’organització dels serveis de TISP i de mediació intercultural, i hem fet èmfasi en els beneficis d’una aproximació integradora en la prestació d’aquests serveis. Sobre aquesta qüestió, volem reprendre una iniciativa que apareix tan sols en una entrevista, però que, tot i així, mostra una possible via de treball en el futur en la TISP: les activitats a petició d’associacions de xinesos. La informant 10 (23:49) parla de sessions d’assessorament jurídic proposades per l’associació xinesa de la ciutat on treballa; una dinàmica molt beneficiosa des del punt de vista de la cohesió social i de l’apropament entre societat receptora i col·lectiu immigrat.

De fet, tal com indica R. Miguel, aquest tipus d’activitats mostren l’èxit de la ISP i de la mediació intercultural com a eines per promoure la integració i no l’assimilació, és a dir, la cohesió social des del respecte dels trets diferencials dels seus ciutadans. A més a més, es fomenta una societat intercultural, en què les diferents cultures participen i comparteixen espais i vivències, a diferència del que passaria en una societat multicultural, caracteritzada

per la segregació entre cultures (INF30, 10:26). En definitiva, tant la ISP com la mediació intercultural responen clarament als objectius que s'han promogut en les polítiques d'immigració a Catalunya, en què s'ha fet un gran èmfasi en la "cohesió social", en la "diversitat cultural" i en la "interculturalitat".

Una altra qüestió que també hem detectat en els tres corpus d'anàlisi és l'existència d'intèrprets que presten els seus serveis directament als usuaris. Les dades dels qüestionaris a usuaris no presenten un índex de satisfacció gaire alt respecte als serveis oferts per intèrprets a càrrec de l'usuari i, per tant, pensem que és un tipus de servei que caldria regular i millorar seguint els mateixos criteris esmentats al llarg d'aquest capítol. A més a més, cal tenir en compte que en la crisi econòmica actual (agreujada en tots els sectors relacionats amb l'Administració pública), aquesta podria ser una opció alternativa que traductors i intèrprets es podrien plantejar d'oferir.

També hem notat que el vincle entre la universitat i algunes entitats ha estat especialment fructífer en determinades ocasions i pensem que aquest vincle és important i necessari en aquest àmbit. En d'altres països, des de la recerca universitària ja s'ha aconseguit realitzar una transferència de coneixement en forma d'assessorament a les entitats que presten serveis de TISP, un vincle que creiem que caldria reforçar també en el context català.

Pel que fa al nivell institucional de la recerca, pel fet d'haver inclòs en la mostra intèrprets i mediadors que treballen en diferents àmbits dels serveis públics, les dades recollides constaten les diferències i les especificitats que cada àmbit pot presentar. Així, mentre que trobem una col·laboració més estreta entre proveïdors de serveis públics i intèrprets en els àmbits social, sanitari i educatiu; la relació que s'estableix en els àmbits de la justícia i de la policia és molt més distant. També hem detectat una versatilitat considerable en els intèrprets i mediadors entrevistats, la majoria dels quals ha treballat en més d'un àmbit. Finalment, hem vist que les mediadores contractades per ajuntaments són les que assumeixen tasques més diverses i, per tant, són les professionals més polifacètiques. Tot i això, hem observat que, en àmbits com el judicial i policíac, també es requereixen tasques més enllà de la interpretació: p. ex., escoltes telefòniques o confrontació de

documents.

Finalment, quant al nivell interaccional, a partir de les percepcions dels intèrprets i mediadors entrevistats hem pogut observar certes dificultats a l'hora d'interpretar, que hem classificat en quatre tipus: dificultats de tipus semàntic, pragmàtic, cultural i emocional. Les dificultats als plans semàntic i pragmàtic estan estretament relacionades i, alhora, estan condicionades per la jerarquia de poder que es dona en les interaccions i per la pròpia relació de transferència que l'intèrpret estableix amb els interlocutors. Dit d'una altra manera, moltes de les dificultats al pla semàntic sorgeixen pel desig de molts intèrprets d'ajudar l'usuari, el participant més desfavorit en la conversa, i de donar-li més informació que l'expressada pel proveïdor de serveis. En canvi, al pla pragmàtic, l'intèrpret sent la necessitat de modificar els missatges en les quatre màximes de Grice (quantitat, qualitat, relació i manera) per tal d'adequar-se a les expectatives del participant en una posició jeràrquica superior (el proveïdor de serveis), la qual cosa fa que l'intèrpret adopti, inconscientment, el rol de guardià institucional.

En les dificultats de tipus cultural torna a fer-se palesa la diferència jeràrquica entre interlocutors primaris, que en aquest tipus de casos es veu accentuada per l'existència d'una cultura dominant (la de la societat receptora) i una cultura en inferioritat jeràrquica (la dels usuaris). Quan l'intèrpret té la possibilitat de realitzar algun tipus de mediació dintre o fora de la sessió d'interpretació, contribueix a equilibrar aquesta jerarquia, perquè d'aquesta manera pot promoure la comprensió intercultural mútua entre els interlocutors; tal com hem vist que sol passar quan es pot explicar el significat del somriure o de la mirada. En canvi, quan l'intèrpret no té aquesta possibilitat, la jerarquia continua essent marcada i es converteix en un motiu d'angoixa per a l'intèrpret, tal com hem vist en l'exemple de l'informant 18 (31:31), en parlar d'uns pares a qui van retirar la custòdia dels fills per "falta d'higiene".

En aquest sentit, a banda de la duresa d'algunes situacions que inevitablement provoquen pena o tristor als intèrprets, la jerarquia de poder és un dels factors que els crea més sentiments de ràbia o frustració, sobretot quan pensen que voldrien canviar certes dinàmiques o actituds.

A l'anàlisi dels qüestionaris a usuaris hem pogut aproximar-nos a les percepcions que els usuaris tenen de l'interpret i de la interpretació. D'entre les dades més destacades, cal constatar un aspecte de què ja parlaven Edwards *et al.* (2005) en un dels estudis pioners basats en la percepció dels usuaris: la importància de la confiança. En preguntar als usuaris de la nostra mostra què és el que més valoren en l'interpret, característiques com la responsabilitat, l'honestedat i la sinceritat posen de manifest que, davant de la impossibilitat d'avaluar la qualitat de la interpretació, per als usuaris és molt important que l'interpret els inspire confiança a partir de la seva actitud. De fet, aquestes característiques personals passen per davant de qüestions com l'origen cultural de l'interpret. Aquesta dada també és significativa, perquè en certes àrees –sobretot en la mediació intercultural–, s'ha recolzat eminentment la figura d'un interpret membre de la comunitat immigrada. En canvi, els nostres resultats qüestionen aquesta premissa i indiquen que, en ocasions, un interpret extern a la comunitat, pot ajudar a reforçar aquest sentiment de confiança i de confidencialitat.

En relació amb el col·lectiu xinès a Catalunya, la investigació per a la tesi també ens ha permès aproximar-nos-hi i conèixer-ne millor certes pràctiques o costums a partir de les percepcions dels informants. Sobre aquest tema, val la pena remarcar que la tasca d'interprets i mediadors, pel simple fet de possibilitar la comunicació entre les parts, és clau a l'hora de desfer estereotips i, per extensió, de promoure la interculturalitat. Per exemple, diverses informants comenten que han aconseguit que els proveïdors deixin de veure als xinesos com un col·lectiu "tancat", un dels estereotips més estesos a data d'avui.

Tot això ens fa afirmar que la nostra tesi ha assolit tots els objectius de partida, que resumim aquí breument:

- Pel que fa als objectius teòrics (sempre en referència al col·lectiu xinès a Catalunya):
 - S'han analitzat i comparat les diferents solucions proposades per a la comunicació als serveis públics amb els xinesos.
 - S'ha delimitat i definit el perfil professional dels interprets als serveis públics i s'ha diferenciat de la figura del mediador intercultural.
 - S'ha analitzat el paper que assumeix l'interpret als serveis públics i s'han

- enumerat les tasques i funcions que realitza.
- S'han descrit i explorat diferents tipus de situacions que poden suposar un repte en la pràctica de la interpretació als serveis públics amb el col·lectiu xinès.
 - S'han classificat els requisits que més es valoren en el procés de selecció d'intèrprets als serveis públics i s'ha reflexionat sobre la idoneïtat d'aquest tipus de requisits.
 - S'han presentat les expectatives que els usuaris tenen dels intèrprets als serveis públics, així com la seva opinió i experiència prèvia amb la TISP.
- De manera transversal, hem anat esmentant diferents qüestions relacionades amb la comunicació intercultural amb el col·lectiu xinès que poden influir en la interpretació als serveis públics. Específicament, hem destacat:
 - La presència de certs aspectes del llenguatge no verbal en la comunicació intercultural mediada, com són el somriure o la mirada.
 - La influència de valors culturals com *mianzi* (imatge), *renqing* (favor) i *guanxi* (contactes) en la comunicació intercultural amb persones d'origen xinès.
 - La necessitat d'entendre la concepció que es té del funcionament i de l'estructura dels serveis públics des del punt de vista xinès. Concretament, hem exposat exemples relacionats amb la salut i amb l'ensenyament.
 - Pel que fa als objectius pràctics:
 - A partir del model de competències per a la ISP d'Abril i Martin (2008), hem esmentat algunes de les característiques específiques que s'haurien de contemplar en la formació per a la ISP amb el xinès i al context específic de Catalunya.
 - En parlar de les millores, a l'apartat de triangulació, hem reflexionat sobre la informació exposada al llarg de la tesi i hem recollit una sèrie de recomanacions pràctiques per a l'Administració i per a les entitats que gestionen serveis de TISP per al xinès, per a proveïdors de serveis públics i per als mateixos intèrprets. Algunes d'aquestes millores proposades tenen clarament una vessant de transferència de la recerca que presentem cap a la societat.

- En el procés d'elaboració d'aquesta tesi hem anat recopilant recursos relacionats amb la TISP, amb el col·lectiu xinès a Catalunya o amb tots dos temes. Molts d'aquests recursos es poden consultar a les referències bibliogràfiques de la tesi i a l'annex 5, on incloem una llista de referències de materials d'acollida traduïts al xinès. D'altra banda, també s'ha iniciat el bloc “沟通 = comunicar” (<http://goutongcomunicar.blogspot.com>) (figura 7.1), on hem anat classificant materials disponibles a Internet i que poden ser d'interès des del punt de vista dels professionals de la comunicació mediada amb el xinès. Conscients de la importància de la transferència del coneixement i en vista de l'auge dels blocs sobre Traducció i Interpretació, ens ha semblat que aquest format ens podria ajudar a posar a l'abast de tota la comunitat recursos, reflexions i enllaços relacionats amb el tema de la nostra recerca.



Fig. 7.1 Captura de pantalla de <http://goutongcomunicar.blogspot.com.es/>

Hem fet difusió del bloc per correu electrònic a tots els informants del primer corpus (intèrprets i mediadors interculturals), així com també a d'altres membres de la comunitat

investigadora, i a la xarxa social *Twitter*, sobretot tenint en compte l'impacte que està tenint aquesta xarxa en la transferència de coneixements a la societat. En el moment de finalitzar la tesi, diversos blocs han inclòs enllaços directes al nostre propi bloc o l'han esmentat en el algun moment, d'entre els quals cal destacar els blocs *Tradiling*, del Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat de Vic;¹²⁶ *Ensenyar llengua a l'alumnat no romànic*, d'Arnau Cerdà;¹²⁷ *Sinalunya*, de Liao Jiaqi i Lluís Sala;¹²⁸ *Caràcter xinès*, de Sílvia Fustegueres;¹²⁹ i *Desde mi mundo: La Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos*, de Carmen Cedillo.¹³⁰ Properament s'inclouran enllaços directes als webs dels grups de recerca Inter-Àsia, MIRAS i TXICC.

Respecte a les aportacions de la nostra tesi, cal recordar que presentem una recerca interdisciplinària, que s'ha nodrit de diferents teories i aproximacions per tal d'estudiar una realitat complexa com és la comunicació mediada als serveis públics amb el col·lectiu xinès. Per tot això, la nostra investigació significa una clara aportació als grups de recerca als quals pertanyem: Inter-Àsia i MIRAS, del Departament de Traducció i d'Interpretació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Pel que fa a Inter-Àsia, la nostra investigació no tan sols respon a la línia de recerca general del grup (la interculturalitat en el context de l'Àsia Oriental), sinó que, a més a més, aporta un granet de sorra als projectes finançats que el grup Inter-Àsia ha tingut durant el període en què hem realitzat la nostra tesi doctoral: els projectes I+D+I MEC "Procesos interculturales de Asia Oriental en la sociedad internacional de la información: ciudadanía, género y producción cultural" (FFI2008-05911/FISO) i "El impacto de Asia Oriental en el

¹²⁶Enllaç directe a l'apartat de "Interpreting Links". URL: <<http://www.tradiling.net/>> [Última consulta: 12 de maig de 2012]

¹²⁷Han citat el nostre bloc en diverses entrades. Vegeu, per exemple, l'entrada del dia 17 de febrer. URL: <<http://ensenyarllengualumnatnoromantic.blogspot.com.es/2012/02/comunicar-el-bloc-sobre-la-comunicacio.html>> [Última consulta: 12 de maig de 2012]

¹²⁸Enllaç directe a l'apartat de "Blogroll" i referència a l'entrada titulada "More online resources linking Chinese and Catalan cultures", publicada al 7 de maig de 2012. URL: <<http://sinalunya.com>> [Última consulta: 12 de maig de 2012]

¹²⁹Enllaç directe a l'apartat "Enllaços recomanats". URL: <<http://xines.blogspot.com.es/>> [Última consulta: 12 de maig de 2012]

¹³⁰Referència a l'entrada del dia 2 de maig de 2012, titulada "Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos + busc@r", sobre recursos a Internet en TISP. URL: <<http://desdemimundo3.blogspot.com.es/2012/05/traduccion-e-interpretacion-en-los.html>> [Última consulta: 12 de maig de 2012]

contexto español: Producción cultural, política(s) y sociedad” (FFI2011-29090) i el projecte “Inter-Àsia. Grup de recerca interdisciplinari d'estudis d'Àsia oriental” (2009 SGR 1103). La nostra aportació a aquests projectes se centra en la diàspora xinesa establerta a Catalunya i es fixa en els canvis que s'han produït en la comunicació als serveis públics motivats per la presència de xinesos i per la interculturalitat que se'n deriva.

Quant al grup MIRAS, la nostra tesi respon també a les línies d'investigació del grup (l'estudi de la TISP a Catalunya i de la formació en TISP) i hi aporta l'aproximació específica al col·lectiu xinès. A més a més, pel fet d'haver recuperat i adaptat els qüestionaris emprats per MIRAS en la recollida de dades del tercer corpus, la nostra tesi torna a confirmar l'efectivitat d'aquests qüestionaris com a instruments de recollida de dades.

Una de les limitacions de la nostra investigació ha estat no poder realitzar una observació participant sistemàtica d'interaccions als serveis públics, la qual cosa ens hauria permès una anàlisi molt més completa de la nostra realitat d'estudi. Tot i això, aproximar-nos a aquesta realitat a partir de les percepcions que en tenen tres dels agents implicats ens ha permès tenir una visió força holística de tot el procés de la TISP: des que es genera la sol·licitud d'interpretació fins que l'usuari rep l'ajuda de l'intèrpret en la seva interacció amb el proveïdor de serveis. Hem observat les dificultats que experimenten tres dels agents implicats en aquesta realitat i hem analitzat les solucions que hi busquen, amb un èmfasi especial en la figura de l'intèrpret.

Una altra de les limitacions d'aquesta tesi és no haver entrevistat a proveïdors de serveis (mestres, metges, personal d'infermeria, treballadors socials, advocats, policies, etc.); un perfil que es va desestimar en la recollida de dades pel fet de no haver-nos centrat en un àmbit específic. Tanmateix, cal assenyalar que els resultats confirmen la validesa de la metodologia emprada –un enfocament mixt, amb predomini de la recerca qualitativa i de base etnogràfica– per a les finalitats que ens proposàvem.

Parlar de limitacions també implica parlar de noves línies de recerca que s'obren quan ens trobem a punt de concloure aquest treball. Tot i que aquesta llista podria ser força extensa, ens centrem en les que ens semblen més interessants:

- Una de les qüestions que hem desestimat a les acaballes de la tesi ha estat l'anàlisi dels materials d'acollida traduïts al xinès, pel fet que és un tema que, en si mateix, seria digne d'una recerca específica i en profunditat. Això no obstant, ha anat apareixent en els tres corpus d'anàlisi i pensem que presentem una sèrie de dades que podrien servir de punt de partida a futurs treballs que investiguin en profunditat aspectes com la qualitat de les traduccions al xinès, la terminologia dels serveis públics, la recepció d'aquests materials per part de la comunitat xinesa i la seva efectivitat en l'apoderament de les minories lingüístiques.
- El punt de vista dels usuaris s'ha tractat només a partir de qüestionaris i amb la finalitat concreta de complementar les dades recollides d'altres informants. Per això, partint d'aquest estudi prospectiu de les percepcions dels usuaris, pensem que seria molt interessant, en el futur, realitzar una recollida de dades més en profunditat –p. ex., mitjançant entrevistes i grups de discussió– que permeti no tan sols completar algunes de les tendències que aquí hem assenyalat, sinó identificar noves realitats d'estudi.
- Un dels àmbits que possiblement queda menys reflectit en la tesi és l'àmbit judicial i policíac i de fet, és també un dels àmbits amb una menor presència en la resta de bibliografia sobre la TISP a Catalunya, per la qual cosa sembla que podria ser un àmbit de recerca on caldria aprofundir.
- Igualment, en vista de l'auge de la interpretació telefònica, es fa evident la necessitat d'estudiar més aquesta nova modalitat d'interpretació i de fer-ho, sobretot, des de la perspectiva dels problemes que pugui presentar per a l'interpret i de les tècniques que podrien ajudar-lo davant d'aquests problemes. Per exemple, caldria veure com influeix en la interacció no poder accedir al llenguatge no verbal. També es podria analitzar si la inclusió de noves tecnologies (p. ex., videoconferència) podria pal·liar part d'aquesta problemàtica.
- Pel que fa a la qüestió de les variants lingüístiques del xinès, seria interessant comparar la recepció de la informació per part dels usuaris quan s'empra una llengua franca com el xinès estàndard i quan s'empra la variant lingüística específica de

l'usuari, sobretot des del punt de vista de la comprensió de la informació, però també tenint en compte que això pot influir en l'opinió de l'usuari respecte del servei rebut.

- Finalment, una altra de les qüestions que tampoc no hem pogut estudiar més en detall per la naturalesa de les dades obtingudes ha estat la influència de la cultura xinesa en la comunicació intercultural als serveis públics. Aquestes dades s'haurien pogut estudiar, sobretot, a partir de l'observació participant o de l'anàlisi d'interaccions enregistrades, tot i que cal indicar que això també ens hauria desviat dels objectius concrets de la tesi. Malgrat no haver realitzat aquest tipus d'anàlisi, hem volgut mantenir igualment la breu introducció a la comunicació intercultural amb els xinesos al primer capítol, perquè ens ha servit per contextualitzar alguns dels apunts que en fem en l'anàlisi d'entrevistes a intèrprets i mediadors. En aquest sentit, tant la revisió bibliogràfica com les idees assenyalades en l'anàlisi es poden considerar un estudi prospectiu que indica diverses qüestions que es podrien aprofundir en el futur.

Per tot això, concloem aquesta tesi doctoral amb la certesa que no tan sols recull els fruits de les llavors que havíem plantat amb la nostra tesina de màster al 2009, sinó que, a més a més, planta noves llavors per a nous treballs de recerca sobre aquest tema, sempre amb l'objectiu que els coneixements adquirits serveixin per millorar la nostra realitat d'estudi. Pensem que no tan sols cal continuar investigant la TISP, sinó que cal fer possible la transferència dels resultats obtinguts, per tal que puguin ser útils a tots aquells que participen en la realitat d'estudi i que poden ser capaços de canviar-la i de millorar-la. Posem punt final a la tesi, però esperem començar, així, una nova etapa de difusió dels resultats.

Referències bibliogràfiques

- ABRIL MARTÍ, Maria Isabel (2006). *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat de Granada. URL: <http://adrastea.ugr.es/record=b1623532*spj> [Última consulta: 14 de maig de 2012]
- ABRIL MARTÍ, Maria Isabel; MARTIN, Anne (2008). Profesionalizar en la práctica: La competencia en interpretación en los servicios públicos como base para la formación de profesionales. Carmen Valero Garcés (ed.) *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Agència de Salut Pública de Barcelona (ed.) (2001). *Immigració i serveis sanitaris a la ciutat de Barcelona. La perspectiva de la població marroquina, xinesa, equatoriana i paquistanesa*. URL: <<http://www.aspb.es/quefem/docs/Immigracio.pdf>> [Data de consulta: 14 de maig de 2012]
- AGUSTÍ-PANAREDA, Jordi (2003). *The complex plasticity of mediation. Intercultural mediators in Catalonia*. Tesis doctoral. Stanford: Stanford University.
- ALEXIEVA, Bistra (1997). A typology of interpreter-mediated events. A: *The Translator*, vol. 3, n. 2, p. 153-174.
- ALONSO ARAGUÁS, Icíar (2006). Nuevos desafíos y viejos problemas: Algunos antecedentes históricos de la mediación lingüística y la interculturalidad en la España contemporánea. A: *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA). Monográfico Retos del Siglo XXI para la Lingüística Aplicada: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de la Península Ibérica* (eds. Francisco Raga; Carmen Valero Garcés), p. 15-28.
- ALONSO ARAGUÁS, Icíar; BAIGORRI, Jesús (2008). Enseñar la interpretación en los servicios públicos: una experiencia docente. A: *Redit*, vol. 1, p. 1-25.
- AMATO, Amalia (2007). The interpreter in multi-party medical encounters. Cecilia Wadensjö; Birgitta Englund Dimitrova; Anna-Lena Nilsson (eds.) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 27-37.
- ANGELELLI, Claudia (2000). Interpretation as a Communicative Event: A look through Hymes' Lenses. A: *Meta*, vol. 45, n. 4, p. 580-592.
- ANGELELLI, Claudia (2003). The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. Louise Brunette *et al.* (eds.) *Critical link 3*. Amsterdam; Filadèlfia: John

Benjamins, p. 15-26.

- ANGELELLI, Claudia (2004). *Revisiting the Interpreter's Role*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins.
- ANGELELLI, Claudia (2008). The Role of the Interpreter in the Healthcare Setting: A Plea for a Dialogue between Research and Practice. Carmen Valero Garcés; Anne Martin (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p.139-152.
- ARUMÍ RIBAS, Marta; GIL-BARDAJÍ, Anna; VARGAS-URPI, Mireia (2011). Traducció i Immigració: La figura de l'intendent al serveis públics de Catalunya. A: *Quaderns*, vol.18, p. 199-218.
- ARUMÍ RIBAS, Marta; GIL-BARDAJÍ, Anna (2011). Estudi d'un perfil professional emergent. MIRAS (ed.) *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*. Barcelona: Linguamón-Casa de les Llengües.
- ATKINSON, J. Maxwell; HERITAGE, John (1984) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press
- *Avenç de dades del curs 2010-2011* [en línia]. Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya. URL: http://www20.gencat.cat/docs/Educacio/Home/Departament/Estadistiques/Aven%C3%A7_dades_curs_2010_2011/ARXIUS/Av_dades_2010_2011.pdf [Última consulta: 15 de març de 2012].
- AXTELL, Roger E. *Gestures. The Do's and Taboos of Body Language Around the World*. Nova York et al.: John Wiley & Sons.
- BAIN, Fiona (2008). *Methodological Grounding for Research into Community Interpreting in Catalonia: Design for an Empirical Study into the Strategies Employed by Interpreters and End-Users*. Treball de final de màster. Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- BAKHTIN, Mikhail (1986) *Speech Genres and Other Late Essays*. Austin, Texas: University of Texas Press.
- BANCROFT, Marjory; RUBIO-FITZPATRICK, Lourdes (2011). *The Community Interpreter*. Columbia: Cross-cultural Communications.
- BARALDI (2006). Diversity and Adaptation in Intercultural Mediation. D. Busch (ed.) *Interkulturelle Mediation in der Grenzregion. Sprach- und kulturwissenschaftliche Analysen triadischer Interaktionsformen im interkulturellen Kontakt*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 225-250.
- BARALDI, Claudio (2009). Forms of mediation: the case of interpreter-mediated interactions in medical systems. A: *Language and Intercultural Communication*, vol. 9, n. 2, p. 120-137.

- BARSKY, Robert (1994). *Constructing a Productive Other. Discourse Theory and the Convention Refugee Hearing*. Amsterdam; Filadèlfia: Benjamins.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín; SÁIZ LÓPEZ, Amelia (2001). *Els xinesos a Catalunya. Família, educació i integració*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill; Editorial Altafulla.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín; SÁIZ LÓPEZ, Amelia (2004). La inmigración china y la educación: entre la excelencia y la instrumentalidad. Silvia Carrasco (coord.) *Inmigración, contexto familiar y educación. Procesos y experiencias de la población marroquí, ecuatoriana, china y senegambiana*. Bellaterra: Institut de Ciències de l'Educació, Universitat Autònoma de Barcelona, p. 169-202.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín (2003). *Los ocho inmortales cruzan el mar: chinos en extremo occidente*. Barcelona: Edicions Bellaterra.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín (2005). *La interculturalitat*. Barcelona: Editorial UOC.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín (2007). El empresariado como modo de vida. El caso de los inmigrantes chinos. Joaquín Beltrán, Laura Oso i Natalia Ribas (eds.) *Empresariado étnico en España*. Observatori Permanent de la Immigració (OPI), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, p. 231-248.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín (2009a). La inmigración china en Cataluña. Joan Julià-Muné (ed.) *Visions de la Xina: cultura mil·lenària*. Lleida: Institut d'Estudis Ilerdencs, p. 125-150.
- BELTRÁN ANTOLÍN, Joaquín (2009b). Entrevista al programa "Xinesos de Qingtian", emès a l'espai *Tot un món*, TV3 (1 de febrer de 2009). URL: <http://www.tv3.cat/videos/1003919/Xinesos-de-Qingtian> [Data de consulta: 15 de maig de 2012].
- BERK-SELIGSON (1990/2002). *The Bilingual Courtroom. Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago: Chicago University Press.
- BERMÚDEZ ANDERSEN, Kira, et al (2001). *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge. URL: www.acoge.org/public/Downloads/directDownload.php?id=209 [Última consulta 15 de maig de 2012]
- BERTRAN BRUGUERA, Carles (2007). *Anàlisi de les pràctiques comunicatives que s'estableixen en una oficina d'atenció a treballadors estrangers*. Tesi doctoral. Departament d'Antropologia Social i d'Història d'Amèrica i Àfrica. Universitat de Barcelona. Disponible electrònicament a: <http://hdl.handle.net/10803/714> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- BERTRAN BRUGUERA, Carles (2009). Cooperación y juegos de poder en las relaciones de servicio. A: *Discurso y Sociedad*, vol. 3, n. 1, p. 1-43.
- BESTUÉ, Carmen; GARCÍA-BEYAERT, Sofía; RUIZ DE INFANTE, Begoña (2011). Resultats dels qüestionaris adreçats als treballadors dels serveis públics. MIRAS (ed.) *Comunicar en la*

diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics. Barcelona: Linguamón-Casa de les Llengües. URL: http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_miras_ispc_2011_tcm302-177894.pdf [Última consulta: 14 de maig de 2012].

- BI, Jiwang [毕继万] (1998). *Kuawenhua Fei-yuyan Jiaoji* [跨文化非语言交际]. Beijing: Waiyu Jiaoxue yu Yanjiu Chubanshe [外语教学与研究出版社].
- BIRDWHISTELL, Ray (1970). *Kinesics and context: Essays on body motion communication*. Philadelphia: University of Pennsylvania.
- BISCHOFF, Alexander; LOUTAN, Louis; GARCÍA-BEYAERT, Sofía (2009). *En otras palabras: Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud*. Universal Doctor Project.
- BLOOM, M.; HANSON, H.; FRIRES, G.; SOUTH, V. (1966). The use of interpreters in interviewing. A: *Mental Hygiene*, vol. 50, p. 214-221.
- BOLDEN, Galina (2000). Toward Understanding Practices of Medical Interpreting: Interpreters' Involvement in History Taking. A: *Discourse Analysis*, vol. 2, p. 387-419.
- BOND, Michael Harris (1991). *Beyond the Chinese Face. Insights from Psychology*. Hong Kong; Oxford; Nova York: Oxford University Press.
- BOND, Michael Harris (1993). Emotions and their expression in Chinese culture. A: *Journal of Nonverbal Behavior*, vol. 17, n. 4, p. 245-262.
- BOURDIEU, Pierre (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BOT, Hanneke (2005a). Dialogue interpreting as a specific case of reported speech. A: *Interpreting*, vol. 7, n. 2, p. 237-261.
- BOT, Hanneke (2005b). *Dialogue interpreting in mental health*. Amsterdam; Nova York: Rodopi.
- BOVÉ, Carme; et al. (2008). L'experiència del CPNL amb el col·lectiu de xinesos. A: *Llengua i ús. Revista tècnica de Política Lingüística*, n. 41, p. 32-41.
- BRIONES (1998). *Metodología de la investigación cualitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).
- BRISLIN, Richard W. (1980). Expanding the role of the interpreter include multiple facets of intercultural communication. A: *International Journal of Intercultural Relations*, vol. 4, p. 137-148.
- BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen (1978/1987). Universals in language usage; Politeness phenomena. E. Goody (ed.). *Style in language*. Cambridge: MIT Press, p. 253-276.

- BURDEUS DOMINGO, Noelia (2010). *Interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario en la provincia de Barcelona*. Treball de recerca de màster. Departament de Traducció i d'Intepretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, Helena; TUSÓN VALLS, Amparo (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel S. A.
- CAMBRIDGE, Jan (1999). Information loss in Bilingual Medical Interviews through an Untrained Interpreter. A: *The Translator*, vol. 5, n. 2, p. 201-219.
- CAMBRIDGE, Jan (2002). Interlocutor roles and the pressures on interpreters. Camen Valero-Garcés; Mancho Barés (eds.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 119-124.
- CAMBRIDGE, Jan (2004). 'Profession' is a Cultural Concept: Training New Arrivals. Comunicació presentada al *Critical Link 4: Professionalization of interpreting in the community*. Stockholm, 20-23 de maig de 2004.
- CANDLIN, Cristopher (1998). Preface. Wadensjö, Cecilia. *Interpreting as interaction*. New York: Longman.
- CARBONELL, Francesc (2006). *Vinguts del centre del món. Socialització dels fills i filles de famílies xineses*. Vic; Barcelona: Eumo Editorial; Fundació Jaume Bofill.
- CASTIGLIONI, Marta (1997). *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milà: Franco Angeli.
- CHEEPEN, Christine; MONAGHAN, James (1990). *Spoken English: A practical guide*. New York: Columbia University Press.
- CHEN, Jianming [陈建民](1987). *Shuohua de yishu* [说话的艺术]. Beijing: Yuwen chubanshe [语文出版社].
- CHEN, Jing (2010) On Accreditation Tests for Interpreters in China. Comunicació presentada a: *6th International Critical Link Conference: Interpreting in a Changing Landscape*, 26-30 de juliol de 2010, Aston University, Birmingham.
- CHRISTENSEN, Tina Paulsen (2011). User expectations and evaluation: a case study of a court interpreting event. A: *Perspectives: Studies in Traductology*, vol. 19, n. 1, p. 1-24.
- CIRILLO, Letizia (2010). Managing affect in interpreter-mediated institutional talk: examples from the medical setting. A: *Jostrans*, vol. 14, p. 55-79.
- CLAGHORN, Kate Holladay (1923/1969). *The Immigrant's Day in Court*. New York i Londres: Harper and Brothers Publishers. Reimpressió: Arno Press and The New York Times.
- COHEN-EMÉRIQUE, Margalit (1997). La negotiation interculturelle, phase essentielle de

l'integración des migrants. A: *Hombres and Migrations*, n. 108, p. 9-23.

- Comunica (2007). *I Informe del grupo "Comunica" sobre la situación actual de la interpretación para los servicios públicos en España* (2007). Madrid: Universidad de Alcalá de Henares. URL: <<http://www2.uah.es/traduccion/pdf/informecomunica2abril07.pdf>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- CONNELL, Tim (2006). The application of new technologies to remote interpreting. A: *Linguistica Antverpiensia*, vol. 5, p. 311-324.
- CORSELLIS, Ann (2002). Creating professional context for public service interpreters. A: Valero-Garcés; Mancho-Barés (ed.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 29-36.
- CORSELLIS, Ann (2003). Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales. Carmen Valero Garcés (ed.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, p. 71-90.
- CORSELLIS, Ann (2005). Who takes responsibility for what in the intercultural, interlingual exchange? A: Valero-Garcés, Carmen (ed.). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 313 – 318.
- CORSELLIS, Ann (2008). *Public Service Interpreting: The First Steps*. Regne Unit: Palgrave Macmillan, 2008.
- CORTÉS, Dharma E. (2009). La interpretació lingüística. A: *Mediación intercultural en el ámbito de la salud. Programa de formación*. Barcelona: Fundació La Caixa, cap. 14.
- CRESWELL, John W. (1989). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, Califòrnia: Sage.
- CRESWELL, John W. (2009a). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, Califòrnia: Sage.
- CRESWELL, John W. (2009b). Mapping the Field of Mixed Methods Research. A: *Journal of Mixed Methods Research*, vol. 3, n. 2, p. 95-108.
- DAVIDSON, Brad (2000). The Interpreter as Institutional Gatekeeper: The Social-linguistic Role of Interpreters in Spanish-English Medical Discourse. A: *Journal of Sociolinguistics*, vol. 4, n. 3, p. 379-405.
- DAVIDSON, Brad (2001). Questions in Cross-linguistic Medical Encounters: The Role of the Hospital Interpreter". A: *Anthropological Quarterly*, vol. 74, n. 4, p. 170-178.
- DAYNES, Byron W. (1967). The Court Interpreter: appointment, rights and restrictions,

qualifications, salaries. A: *Judicature*, vol. 51, novembre, p. 135-138.

- DE LUISE, Daniel; MORELLI, Mara (2005). ¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores? La percepción del papel de diferentes profesionales. Carmen Valero-Garcés (ed.). *Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Translation as mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 67-124.
- DEL POZO TRIVIÑO, Ma. Isabel (2009). Una propuesta formativa en interpretación en los servicios públicos en el marco del EEES. A: *Redit*, n. 3, p. 31-51.
- DENZIN, Norman K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Nova York: McGraw-Hill.
- *Diccionari de la llengua catalana. Segona edició* [en línia]. Institut d'Estudis Catalans. URL: <<http://dlc.iec.cat/index.html>> [Última consulta: 16 de març de 2012].
- DONG, Xinran (2008). Chinese Requests in Academic Settings. A: Marjorie K.M. Chan i Hanna Kang (eds.) *Proceedings of the 20th North American Conference on Chinese Linguistics (NACCL-20)*. Volum 2. Ohio: Ohio State University, p. 975-988.
- DOWER, Catherine; KAISER, Jennifer (2007). *Improving Language Access in California Hospitals*. San Francisco: The Center for the Health Professions – Universitat de Califòrnia. URL: <http://futurehealth.ucsf.edu/Content/29/2007-09_Improving_Language%20Access_in_California_Hospitals.pdf> [Última consulta: 14 de maig de 2012]
- DU, Biyu [杜碧玉] (2010). Wo guo fating kouyi de xianzhuang yu duice [我国法庭口译的现状与对策]. A: *Shanxi caijing daxue xuebao = Journal of Shanxi Finance and Economics University* [山西财经大学学报], vol. 2, p. 261-264.
- DUBSLAFF, Friedel; MARTINSEN, Bodil (2005). Exploring untrained interpreters' use of direct versus indirect speech. A: *Interpreting*, vol. 7, núm. 2, p. 211-236.
- EDWARDS, Rosalind; TEMPLE, Bogusia; ALEXANDER, Claire (2005). Users' experiences of interpreters. The critical role of trust. A: *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting*, vol.7, n. 1, p. 77-96.
- EKMAN, Paul; FRIESEN, Wallace (1969). The repertoire of nonverbal behavior: categories, origins, usage and coding. A: *Semiotica*, vol. 1, p. 49-98.
- ENGLUND-DIMITROVA, Brigitte (1997). Degree of Interpreter Responsibility in the interaction process in community interpreting. S. Carr et al. (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 7-26.
- ERICKSON, Frederick; SCHULTZ, Jeffrey (1982) *The counselor as gatekeeper: Social interaction in interviews*. Nova York: Academic Press.
- ERTL, Anita; PÖLLABAUER, Sonja (2010). Training (Medical) Interpreters – the key to good practice. MedInt: A joint European Training Perspective. A: *Jostrans*, vol. 14, p. 165-193. URL:

<http://www.jostrans.org/issue14/art_ertl.pdf> [Última consulta: 15 de maig de 2012]

- FAUCONNIER, Giles (1985) *Mental Spaces*. Cambridge; Massachusetts: MIT Press.
- FENTON, Sabine (1997). The role of the interpreter in the adversarial courtroom. S. Carr et al. (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 29-34.
- FOWLER, Yvonne (1997). The courtroom interpreter. Paragon and intruder? S. Carr et al. (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 191-200.
- GAO, Ge (1998). "Don't take my word for it." - Understanding Chinese speaking practices. A: *International Journal of Intercultural Relations*, vol. 22, n. 2, p. 163-186.
- GAO, Ge; TING-TOOMEY, Stella (1998). *Communicating effectively with the Chinese*. Thousand Oaks, California: Sage.
- GARCÍA-BEYAERT, Sofía (2007). *La comunicación efectiva en las instituciones públicas: un derecho y una necesidad*. Treball de final de màster, Universitat Pompeu Fabra. URL: <<http://www.sofiagabe.com/derechocomunicacion/TesinaSofiaGarciaBeyaert.pdf>> [Última consulta: 14 de maig de 2012]
- GARCÍA-BEYAERT, Sofía (2009). Effective Communication. A need and a Right. *Actas del XXVII Congreso Internacional de AESLA – Modos y Formas de la comunicación Humana*. Universitat de Castilla-la-Mancha. URL: <http://www.aesla.uji.es/congresoxxvii/files/proposal_Sofia%20García%20Beyaert.pdf> [Última consulta: 14 de maig de 2012]
- GARCÍA-BEYAERT, Sofía (2011). *Seminario MIRAS. Formación de intérpretes en los servicios públicos*. Document de treball intern inèdit.
- GARCÍA-BEYAERT, Sofía; SERRANO PONS, Jordi (2009). Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud. A: Joaquín Morera Montes et al (eds.) *Manual de atención al inmigrante*. URL: <http://www.actasanitaria.com/fileset/doc_49951_FICHERO_NOTICIA_41735.pdf> [Última consulta: 14 de maig de 2012]
- GHOSH, Palash R. (2010). African immigrants gravitating to China. A: *International Business Times*, 16 d'agost de 2010. URL: <http://www.ibtimes.com/articles/43475/20100816/china-africa-immigration.htm> [Última consulta: 14 de maig de 2012].
- GIL-BARDAJÍ, Anna; ARUMÍ, Marta; VARGAS-URPI, Mireia (2011). Resultats dels qüestionaris dirigits als mediadors-traductors-intèrprets. MIRAS (ed.) *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, mediadors i traductors als serveis públics*. Barcelona: Linguamón – Casa de les Llengües. URL: <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_miras_ispc_2011_tcm302-177894.pdf> [Última consulta: 14 de maig de 2012]
- GIMÉNEZ, Carlos (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. A: *Migraciones*, vol. 2, p.

125-159.

- GOFFMAN (1967). *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Interaction*. Nova York: Anchor Books.
- GOFFMAN, Erving (1969). *The presentation of self in everyday life*. Londres: Allen Lane The Penguin Press.
- GOFFMAN, Erving (1981). *Forms of talk*. Filadèlfia: University of Pennsylvania Press.
- GÓNZALEZ, Roseann. D.; VÁSQUEZ, Victoria. F.; MIKKELSON, Holly (1991). *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice*. Durham, NC: Carolina Academic Press.
- GRAU MESTRE, Cristina (1998) *La interpretación de enlace. Panorama mundial y aproximación al contexto español*. Treball de màster. Departament de Filologia Anglogermànica, Universitat Rovira i Virgili.
- GRICE, Paul (1975). Logic and Conversation. P. Cole; J. Morgan (eds.) *Speech Acts (Syntax and Semantics, Volume 3)*. Nova York: Academic Press, p. 41-58.
- GU, Qing; MALEY, Alan (2008). Changing Places: A Study of Chinese Students in the UK. A: *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, vol. 8, n. 4, p. 224-245.
- GU, Yueguo (1990). Politeness Phenomena in Modern Chinese. A: *Journal of Pragmatics*, vol. 14, p. 237-257.
- *Guia d'acollida* [en línia]. Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social i Família. URL: <http://www10.gencat.net/WebAcollida/AppJava/ca/Seleccio_idioma.jsp> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- *Guia d'acollida de butxaca de Barcelona* [en línia]. Ajuntament de Barcelona. URL: <http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/ca/acollida/programes/guia_recursos.html> [Última consulta: 22 de maig de 2012]
- *Guia de recursos de Badalona* [en línia]. Ajuntament de Badalona. URL: <<http://badalona.cat/portalWeb/getfile?dID=19128&rendition=web>> [Última consulta: 22 de maig de 2012]
- GUMPERZ, John (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GUMPERZ, John (1999). On interactional sociolinguistics method. S. Sarangi; C. Roberts (eds.) *Talk, work and institutional order*. Berlin: Mouton de Gruyer.
- GUO, Jingying [郭晶英] (2007). Tingshen zhong falü pingdeng de yuyan shixian [庭审中法律平等的语言实现]. A: *Chongqing jishu xueyuan xuebao (Shehui kexue ban) = Journal of Chongqing University of Science and Technology (Social Sciences Edition)* [重庆技术学院学报 (社会科学版)], vol. 4, p. 42-43.

- HALE, Sandra (2001). How are Courtroom Questions Interpreted? An Analysis of Spanish Interpreters' Practices. Ian Mason (ed.) *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, p. 21-50
- HALE, Sandra (2002). How faithfully do Court Interpreters Render the Style of Non-English Speaking Witness' Testimony? A Data-Based Study of Spanish-English Bilingual Proceedings". A: *Discourse Studies*, vol. 4, no. 1, p. 25-47
- HALE, Sandra (2004). *The Discourse of Court Interpreting*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.
- HALE, Sandra (2007). *Community Interpreting*. Great Britain: Palgrave MacMillan.
- HALE, Sandra (2008). Controversies over the role of the court interpreter. Carmen Valero-Garcés; Anne Martin (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 99-122.
- HALL, Stuart (1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday.
- HALL, Stuart (1983). *The dance of life: the other dimensions of time*. New York: Doubleday.
- HALLIDAY, Michael A.K; HASAN, Ruqaiya Hasan (1986/1989) *Language, Context and Text: a semiotic perspective*, Oxford: Oxford University Press.
- HAN, Bao; SUN, Fuguang [韩莹; 孙福广] (2009). Kouyi renyuan yinxing lilun de tiaozhan – Shequ kouyi renyuan zai shangye, fating, longyaren shequ fanyi zhong de juese [口译人员隐性理论的挑战——社区口译人员在商业、法庭、聋哑人社区口译中的角色]. A: *Heilongjiang duiwai jingmao* [黑龙江对外经贸], vol. 9, p. 122-124.
- HATIM, Basil; MASON, Ian (1990). *Discourse and the Translator*. Londres; Nova York: Longman.
- HATIM, Basil; MASON, Ian (1997). *The Translator as Communicator*. Londres; Nova York: Longman.
- HERTOG, Erik (ed.) (2001). *Aequitas: Equal Access to Justice across Language and Culture in the EU*. Antwerpen: Lessius. (GROTIUS Project 98/GR/131). URL: <<http://www.agisproject.com/Documents/Aequitas.pdf>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- HERTOG, Erik (ed.) (2003). *Aequalitas: Equal Access to Justice across Language and Culture in the EU*. GROTIUS Project 2001/GRP/015. Amberes: Lessius Hogeschool. URL: <<http://www.agisproject.com/Documents/Aequalitas.pdf>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- HERTOG, Erik; Van GUCHT, Jan; de BONTRIDDER, Leen (2006). Musings on Methodology. A: *Linguistica Antverpiensa*, vol. 5, p. 121-132.

- HERTOG, Erik; Van GUCHT, Jan (eds.) (2008). *Status Quaestionis. Questionnaire on the Provision of Legal Interpreting and Translation in the EU. AGIS Project JLS/2006/AGIS/052*. Ambers; Oxford; Portland: Intersentia. URL: <http://www.agisproject.com/Documents/Status%20Quaestionis_Druk.pdf> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- HESSE-BIBER, Sharlene (2010). Emerging Methodologies and Methods Practices in the Field of Mixed Methods Research. A: *Qualitative Inquiry*, vol. 16, n. 6, p. 415-418.
- HICKSON, Mark; STACKS, Don W.; MOORE, Nina-jo (2004). *Nonverbal communication: studies and applications*. Los Angeles: Roxbury.
- HO WONG, Tai Mooi (2009). La salut en els pacients xinesos. A: *Mediació intercultural en l'àmbit de la salut. Programa de formació*. Barcelona: Fundació La Caixa, cap. 24.
- HOFSTEDE, Geert (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, California: Sage.
- HOFSTEDE, Geert (1991). *Cultures and organizations*. Berkshire, England: McGraw Hill.
- HOFSTEDE, Geert; HOFSTEDE, Gert Jan (2005). *Cultures and organizations: software of the mind*. Nova York: McGraw-Hill.
- HOLROY, Eleanor; TWINN, Sheila; YIM, Ip Wan (2005). Exploring Chinese Women's Cultural Beliefs and Behaviours Regarding the Practice of "Doing the Month". A: *Women and Health*, vol. 40, n. 3, p. 109-123.
- HSIEH, Elaine; HONG, Soo Jung (2010). Not all are desired: Providers' views on interpreters emotional support for patients. A: *Patient Education and Counseling*, vol. 81, p. 192-197.
- HSU, Tsai-wen (2010). *Aspectos discursivos en la traducción de la correspondencia comercial chino-español: movimientos retóricos y estrategias de cortesía*. Tesi doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona.
- HU, Hsien Chin (1944). The Chinese concepts of "face". A: *American Anthropologist*, vol. 46, p. 45-64.
- HUANG, Qiurong [黄秋蓉] (2007). Fating kouyi jianlun. [法庭口译简论]. A: *Zhiye quan* [职业圈], vol. 59, p. 53-54.
- HWANG, Kwang-kuo (1987). Face and Favor: The Chinese Power Game. A: *The American Journal of Sociology*, vol. 92, n. 4, p. 944-974.
- HURTADO ALBIR, Amparo (2001) *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*. Madrid: Cátedra.
- HYMES, Dell (1962). The Ethnography of Speaking, in Gladwin, T. & Sturtevant, W.C (eds) *Anthropology and Human Behavior*. The Anthropology Society of Washington, p. 13-53.

- HYMES, Dell (1964). Introduction: Toward Ethnographies of Communication. *American Anthropologist*, vol. 6, n. 2, 2a part, p. 1-33.
- HYMES, Dell (1972). Models of the interaction of language and social life. J. Gumperz; D. Hymes (eds.) *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. Nova York: Holt, Rinehart and Winston, p. 35-71.
- *Informe sobre les interpretacions i les traduccions judicials de l'any 2010* (2011). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia. URL: http://www.gencat.cat/docs/Adjudat/Documents/ARXIUS/Seccions%20tem%C3%A0tiques/informe_traduccions_interpretacions_2010.pdf [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- INGHILLERI, Moira (2003). Habitus, field and discourse. Interpreting as a socially situated activity. A: *Target*, vol. 15, n. 2, p. 243-268.
- INGHILLERI, Moira (2006). Macro social theory, linguistic ethnography and interpreting research. A: *Linguistica Antverpiensia*, vol. 5, p. 57-68.
- ISHINO, Mika; STAM, Gale (2011). Introduction. Gale Stam i Mika Ishino (eds.) *Integrating Gestures. The interdisciplinary nature of gesture*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 3-14.
- JACOBSEN, Bente (2002). Additions in court interpreting. G. Garzone et al. *Perspectives on Interpreting*. Bologna: CLUEB, p. 235-256.
- JACOBSON, Holly E. (2009). Moving beyond words in assessing mediated interaction: Measuring interactional competence in healthcare settings. Claudia V. Angelelli; Holly E. Jacobson (eds.) *Testing and assessment in Translation and Interpreting Studies*. American Translators Association Scholarly Monograph Series, XIV. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 49-70.
- JIE, Xi; ZHONG, Yong (2008). Locating users of interpretation in the court. An impact analysis of literal and meaningful renditions in mock court situation. A: *Babel*, vol. 54, n. 4, p. 327-342.
- KALE, Emine; SYED, Hammad Raza (2010). Language barriers and the use of interpreters in the public services. A questionnaire-based survey. A: *Patient Education and Counseling*, vol. 81, p. 187-191.
- KALINA, Sylvia (2002). Interpreters as professionals. A: *Across Languages and Cultures*, vol. 3, n. 2, p. 169-187.
- KATAN, David (1999). *Translating Cultures. An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*. Manchester; Northampton: St. Jerome.
- KAUFERT, Joseph; KOOLAGE, William (1984). Role conflict among 'culture brokers': The experience of native Canadian medical interpreters. A: *Social Sciences and Medicine*, vol. 8, n.

3, p. 283-286.

- KAUFERT, Joseph; PUTSCH, Robert W. (1997) Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language, and power. A: *Journal of Clinical Ethics*, vol. 8, n. 1, p. 71-87.
- KEIJZER-LAMBOOY, Heleen; JAN GASILLE, Willem (eds.) (2005). *Aequilibrium. Instruments for Lifting Language Barriers in Intercultural Legal Proceedings. EU Project JAI/2003/AGIS/048*. Utrecht: ITV Hogeschool voor Tolken en Vertalen. URL: <<http://www.agisproject.com/Documents/Aequilibrium-n.pdf>> [Última consulta: 24 de desembre de 2010]
- KNAPP, Karlfried; KNAPP-POTTHOFF, Annelie (1985). Sprachmittlertätigkeit in der interkulturellen Kommunikation. Jochen Rehbein (ed.) *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, p. 450-463.
- KONDO, Masaomi; TEBBLE, Helen (1997). Intercultural Communication. Negotiation and Interpreting. A: J. Taylor; Y. Gambier (eds.) *Conference Interpreting. Current Trends in Research. Proceedings of the International Conference on Interpreting: What do we know and how?* Turku, Finlàndia, 25-37 agost 1994. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 149-166.
- KROUGLOV, Alexander (1999). Police interpreting: politeness and sociocultural context. A: *The Translator*, vol. 5, n. 2, p. 285-302.
- LAKOFF, Robin (1973) The logic of politeness: or minding your p's and q's. *Proceedings of the Ninth regional meeting of the Chicago Linguistics Society*, Universitat de Chicago, p. 292-305.
- LÁZARO GUTIÉRREZ, Raquel (2010). *La interpretación en los servicios sanitarios en España. Estudio de la asimetría en las consultas médicas con pacientes de habla extranjera y la repercusión de la presencia de un intérprete ocasional*. Tesi doctoral. Universitat d'Alcalá de Henares. URL: <<http://www.tesisenred.net/handle/10803/12396>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- LEANZA, Yvan (2005). Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. A: *Interpreting*, vol. 7, n. 2, p. 167-192.
- LEECH, Geoffrey (1983). *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- LEUNG, Ester (2010). Community interpreting in Hong Kong. Comunicació presentada a: *6th International Critical Link Conference: Interpreting in a Changing Landscape*, 26-30 de juliol de 2010, Aston University, Birmingham.
- LEUNG, Ester; GIBBONS, John (2008). Who is responsible? Participant roles in legal interpreting cases. A: *Multilingua*, vol. 27, p. 177-191.
- LEUNG, Ester; GIBBONS, John (2009). Interpreting Cantonese utterance-final particles in bilingual courtroom discourse. A: *Interpreting*, vol. 11, n. 2, p. 190-215.

- *Libro blanco de la traducción y la interpretación institucional* (2011). Madrid: Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.
- Linguamón (coord.) (2010). *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Barcelona: Linguamon – Casa de les Llengües. URL: <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_linguamon_serveis_interpretacio_immigracio_tcm302-116935.pdf> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- LLEVOT CALVET, Núria (2002). *Els mediadors interculturals a les institucions educatives de Catalunya*. Tesi doctoral. Universitat de Lleida. URL: <<http://tdx.cat/handle/10803/8300>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- LLEVOT CALVET, Núria (2005). El/la mediador/a intercultural: perfils y profesionalización. Ponència presentada a: *I Jornadas de mediación intercultural en Canarias*. URL: <http://www.comuniversidad.com/jornadas_mediacion/contenidos/El_mediador_intercultural_al_perfiles_y_profesionalizacion_Nuria_Llevot.pdf> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- LU, Yun [鲁贇] (2010). Duihua lilun yu shequ kouyi de zhuanshu moxing [对话理论与社区口译的转述模型] A: *Zhongguo shang jie = Business China* [中国商界], vol. 7, p. 315
- MARCOS, Luis (1979). Effects of Interpreters on the Evaluation of Psychology in Non-English Speaking Patients. A: *American Journal of Psychiatry*, vol. 136, n. 2, p. 171-174.
- MASON, Ian; STEWART, Miranda (2001). Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter. MASON, Ian (ed.). *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome Publishing, p. 51-70.
- MASON, Ian (2004). Discourse, Audience Design and the Search for Relevance in Dialogue Interpreting. G. Androulakis (ed.) *Translating in the 21st Century: Trends and Prospects. Proceedings of an International Conference, 27-29 September 2002*. Thessaloniki: Aristotle University of Thessaloniki, p. 354-365.
- MASON, Ian (2005). Projected and perceived identities in dialogue interpreting. J. House et al (eds.) *2005 IATIS book. Translation and construction of identity*. Korea: IATIS, p. 30-52.
- MASON, Ian (2006). Ostension, inference and response: analysing participant moves in Community Interpreting dialogues. A: *Linguistica Antverpiensia*. New series, vol. 5, p. 103-120.
- MARTIN, Anne (2000). La interpretación social en España. Dorothy Kelly (ed.) *La Traducción y la Interpretación en España Hoy: Perspectivas Profesionales*. Granada: Comares, p. 207-223.
- MARTIN, Anne (2003). Investigación en interpretación social. Estado de la cuestión. E. Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la Investigación en Traducción e Interpretación*, vol. I. Granada: Atrio, p. 431-446.
- MARTIN, Anne (2006). La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía. A: *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA). Monográfico Retos del Siglo XXI para la Lingüística Aplicada: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de la Península Ibérica* (eds. Francisco Raga; Carmen Valero Garcés), p. 129-150.

-
- MARTIN, Anne; ABRIL MARTÍ, Maria Isabel (2002). Los límites difusos del papel del intérprete social. Carmen Valero Garcés; Guzmán Mancho Barés (eds.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones, p. 55-60.
 - MARTIN, Anne; ABRIL MARTÍ, Maria Isabel (2008). Community interpreter self-perception: a Spanish case study. A: Carmen Valero Garcés; Anne Martin (eds) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 203-230.
 - MARTIN, Jennifer (1998). Chinese culture and social work. A: *Australian Social Work*, vol. 51, n. 2, pàg. 3-8.
 - MARTINSEN, Bodil; DUBSLAFF, Friedel (2010). The cooperative courtroom. A case study of interpreting gone wrong. A: *Interpreting*, vol. 12. n. 1, p. 21-59.
 - MASDEU TORRUELLA, Irene (2011). La presencia de los emigrantes chinos en la red: producción, circulación y consumo de información. Presentació a *Procesos interculturales de Asia Oriental en la sociedad internacional de la información: ciudadanía, género y producción cultural*. 24-25 de novembre de 2011, fundació CIDOB, Barcelona.
 - MAYRING, Philipp (2000). Qualitative Content Analysis. A: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, vol. 1, n. 2, art. 20. URL: <<http://nbnresolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0002204>> [Última consulta: 30 de setembre de 2011]
 - McNEILL, David (1992). *Hand and Mind*. Chicago: University of Chicago Press.
 - McNEILL, David (2005). *Gesture and Thought*. Chicago: University of Chicago Press.
 - MEEUWESSEN, Ludwien *et al.* (2010) “Ne diyor?” (What does she say?): Informal interpreting in general practice. A: *Patient Education and Counseling*, vol. 81, p. 198-203.
 - MERLINI, Rafaella (2005). Alla ricerca dell'interprete ritrovato. M. Russo; G. Mack (eds.) *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formative e professionale*. Milano: Hoepli, p. 19-40.
 - MERLINI, Rafaella; FAVARON, Roberta (2005). Examining the “voice of interpreting” in speech pathology. A: *Interpreting*, vol. 7, n. 2, p. 263-302.
 - MESA, Anne-Marie (2000). The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Points of View. Roda p. Roberts, *et al.* (ed.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 67-79.
 - METZGER, Melanie (1999). *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*. Washington D.C.: Gallaudet University Press.

- MEYER, Bernd; et al (2003). Analysing interpreted doctor-patient communication from the perspectives of Linguistics, Interpreting Studies and Health Sciences. L. Brunette et al (eds.) *The Critical Link 3*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 66-79.
- MIGUÉLEZ, Cynthia (2001). Interpreting Expert Witness Testimony. Challenges and Strategies. Ian Mason (ed.). *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, p. 3-21.
- MIKKELSON, Holly (1996). The Professionalization of Community Interpreting. Muriel M. Jérôme – O'Keefy (ed.) *Global Vision. Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association*. URL: <<http://www.acebo.com/papers/PROFSLZN.HTM>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- MIKKELSON, Holly (2000). *Introduction to Court Interpreting*. Manchester: St. Jerome.
- MINNET, Jacqueline; ONOS, Liudmila; UGARTE, Xus (2011). Resultats dels qüestionaris adreçats als usuaris. MIRAS (ed.) *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*. Barcelona: Linguamón-Casa de les Llengües. URL: <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_miras_ispc_2011_tcm302-177894.pdf> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- MIRAS (2011). *Comunicar en la diversitat. Traductors, intèrprets i mediadors als serveis públics*. Barcelona: Linguamón – Casa de les Llengües. URL: <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_miras_ispc_2011_tcm302-177894.pdf> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- MIRAS (en premsa). Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets per als serveis públics, noves solucions per a noves realitats. A: *Recerca i immigració, vol. IV*. Barcelona: Direcció General per a la Immigració.
- MORRIS, Desmond (1994). *Bodytalk. The Meaning of Human Gestures*. New York: Crown Trade Paperbacks.
- MORRIS, Ruth (1993). *Images of the Interpreter: A Study of Language-switching in the Legal Process*. Tesi doctoral. Departament de Dret, Universitat de Lancaster, Anglaterra.
- MORRIS, Ruth (1995). The Moral Dilemmas of Court Interpreting. A: *The Translator*, vol. 1, n. 1, p. 25-46.
- MORRIS, Ruth (2010). Images of the court interpreter: professional identity, role definition and self-image. A: *Translation and Interpreting Studies*, vol. 5, n. 1, p. 20-40.
- NG, Eva (2010). Who is speaking? The use of reported speech in Court Interpreting. Comunicació presentada a: *6th International Critical Link Conference: Interpreting in a Changing Landscape*, 26-30 de juliol de 2010, Aston University, Birmingham.
- NISKA, Helge (2002). Community interpreter training: Past, present, future. G. Garzone; M. Viezzi (eds.) *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 133-144.

- NISKA, Helge (2004). From helpers to professionals. Training of community interpreters in Sweden. Cecilia Wadensjö; Birgitta Englund Dimitrova; Anna-Lena Nilsson (ed.) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 297-310.
- ORTEGA HERRÁEZ, Juan Miguel (2006). *Análisis de la Práctica de la Interpretación Judicial en España. El Intérprete frente a su Papel Profesional*. Tesi doctoral. Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat de Granada.
- ORTEGA HERRÁEZ, Juan Miguel; FOULQUIÉ RUBIO, Anna Isabel (2005). La interpretación en el ámbito jurídico en España: Hacia la creación de estructuras estables y profesionales. Carmen Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones, 182-192.
- ORTEGA HERRÁEZ, Juan Miguel; FOULQUIÉ RUBIO, Anna Isabel (2008). Interpreting in police settings in Spain: Service providers' and interpreters' perspectives. Carmen Valero Garcés; Anne Martin (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 123-146.
- ORTEGA HERRÁEZ, Juan Miguel; ABRIL MARTÍ, Maria Isabel; MARTIN, Anne (2009). Community Interpreting in Spain. A comparative study of interpreters' self-perception on role in different settings. Sandra Hale; Uldis Ozolins; Ludmila Stern (eds.) *The Critical Link 5. Quality in interpreting – a shared responsibility*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 149-167.
- OZOLINS, Uldis (2000). Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: the International Spectrum of Response. Roda p. Roberts, et al. (ed.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 21-34.
- OZOLINS, Uldis (2007). The interpreter's 'third client'. Interpreters, professionalism and interpreting agencies. Wadensjö, Cecilia; Englund Dimitrova, Birgitta; Nilsson, Anna-Lena (ed.) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 121-131.
- *Pacte Nacional per a la Immigració* (2009). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració. URL: <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/2009/03pacteviorejuntsatala09/2009Pacteviu_rejunts.pdf> [Última consulta: 15 de març de 2012].
- PEASE, Allan; PEASE, Barbara (2006). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Amat.
- PEN, Ly (2001). Patologías prevalentes en pacientes de etnia china. A: *Medifam*, vol. 11, n. 7, p. 390-398.
- PÉREZ MILANS, Miguel. (2006). "Chinese and Spanish Education Systems: a Comparative Approach from the Experiences of Chinese immigrants in Spain". En: Zhang Hui (Ed.) *Teacher Education, Education Policy, Innovation of Higher Education, Motivation and Evaluation of*

Students: a Comparative Approach. Liaoning: Liaoning University Press, p. 220-233.

- PHILPOTT, Jeffrey S. (1983). *The Relative Contribution to Meaning of Verbal and Nonverbal Channels of Communication: A Meta-Analysis*. Tesi de màster. Universitat de Nebraska.
- *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008. Memòria de les actuacions realitzades* (2010). Barcelona: Generalitat de Catalunya. URL: <<http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/2009/05MemoriaPCI/Memoria%20Pla%20ciutadania%202005-2008.pdf>> [Última consulta: 15 de març de 2012]
- *Pla de ciutadania i immigració 2009-2012* (2010). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració. URL: <http://www20.gencat.cat/docs/bsf/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/2009/06pci2009/pci_catala_2010.pdf> [Última consulta: 15 de març de 2012]
- *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008* (2006). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar i Família, Secretaria per a la Immigració. URL: <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Immigracio/03publiforacoleccio/Anteriors/08placiutadaniaimmigracio05-08/2006placiutadania05_08.pdf> [Última consulta: 15 de març de 2012].
- *Pla director d'immigració en l'àmbit de la salut* (2006). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Salut. URL: <<http://www20.gencat.cat/docs/salut/Home/Ambits%20tematics/Linies%20dactuacio/Planificacio/Plans%20directors%202008-2010/Immigracio/Que%20es/Document/immidefini2006.pdf>> [Última consulta: 15 de març de 2012]
- *Pla Interdepartamental d'Immigració 2001-2004* (2001). Barcelona: Generalitat de Catalunya. <<http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/05Immigracio/03Politiquesplansactuacio/01antecedents/Enllasos/IMMIGR1.pdf>> [Última consulta: 15 de març de 2012]
- PÖCHHACKER, Franz (2000a). Language Barriers in Vienna Hospitals. A: *Ethnicity & Health*, vol. 5, n. 2, p. 113-119.
- PÖCHHACKER, Franz, (2000b). The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. Roda p. Roberts, et al. (ed.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 49-65.
- PÖCHHACKER, Franz (2004). *Introducing Interpreting studies*. London: Routledge.
- PÖCHHACKER, Franz (2005). Introduction. Discourse-based research on healthcare interpreting. A: *Interpreting*, vol. 7, n. 2, p. 157-165.
- PÖCHHACKER, Franz (2006). "Going Social?" On pathways and paradigms in interpreting studies. Anthony Pym; Myriam Shlesinger; Zuzana Jettmarová (eds.) *Sociocultural aspects of*

translating and interpreting. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 215-231.

- PÖCHHACKER, Franz (2007). Critical linking up. Wadensjö, Cecilia; Englund Dimitrova, Birgitta; Nilsson, Anna-Lena (ed.) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 11-26.
- PÖCHHACKER, Franz (2008). Interpreting as mediation. Carmen Valero-Garcés; Anne Martín (eds.). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 9-26.
- PÖCHHACKER, Franz (2010). The role of research in interpreter education. A: *The International Journal for Translation and Interpreting Research*, vol. 2, n. 1, p. 1-10.
- PÖLLABAUER, Sonja (2004). Interpreting in asylum hearings. Issues of role, responsibility and power. A: *Interpreting*, vol. 6, n. 2, p. 143-180.
- PÖLLABAUER, Sonja (2006). "Translation culture" in interpreted asylum hearings. Anthony pym; Miriam Shlesinger; Zuzana Jettmarová (eds.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 151-162.
- PÖLLABAUER, Sonja (2007). Interpreting in Asylum Hearings: Issues of Saving Face. Cecilia Wadensjö; Birgitta Englund Dimitrova; Anna-Lena Nilsson (eds.) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 39-51.
- PRATS SAN ROMÁN, Genisa; URIBE PINILLOS, Elisabeth (2009). La mediación intercultural. A: *Mediación intercultural en el ámbito de la salud. Programa de formación*. Barcelona: Fundació La Caixa, cap. 15.
- QU, Jing; WANG, Lying (2005). Pragmatic Transfer in Compliment Responses by Chinese Learners of English. A: *Sino-English Teaching*, vol. 2, n. 12, p. 66-75.
- QURESHI, Adil (2009a). Comunicación intercultural y relación terapéutica. A: *Mediación intercultural en el ámbito de la salud. Programa de formación*. Barcelona: Fundació La Caixa, cap. 13.
- QURESHI, Adil (2009b). Àrees d'actuació i aspectes sanitaris de la mediació intercultural.. A: *Mediación intercultural en l'àmbit de la salut. Programa de formació*. Barcelona: Fundació La Caixa, cap. 17.
- RAGA GIMENO, Francisco [en línia]. Atención sanitaria a la población origen chino. A: *Salud y Cultura. Portal informativo para la mediación intercultural y la interpretación en el ámbito sanitario*. Grupo CRIT. Universitat Jaume I [Data de creació: 1 d'octubre de 2009]. URL: <<http://www.saludycultura.uji.es/china.php>> [Data de consulta: 15 de març de 2012]
- RAGA GIMENO, Francisco (2003). Para un análisis empírico de las interacciones comunicativas interculturales. Grup CRIT (ed.) *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I, p. 17-

35.

- RAGA GIMENO, Francisco (2005). *Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas cara a cara*. Madrid; Frankfurt: Iberoamericana; Vevuert.
- RAPLEY, Tim (2007). *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*. Sage.
- REISS, Katharina; VERMEER, Hans (1984). *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción*. Los Berrocales del Jarama: Akal.
- REN, Wen [任文] (2009). *Lianluo kouyi guocheng zhong yiyuan de zhutixing yishi yanjiu = The liaison interpreter's subjectivity consciousness [联络口译过程中译员的主体性意识研究]*. Beijing: Waiyu jiaoxue yu yanjiu chuban she [外语教学与研究出版社].
- REQUENA CADENA, Raúl (2010). *La relevancia del origen cultural del mediador/intérprete en los servicios públicos españoles: el caso de la comunidad china*. Treball final del màster. Universitat d'Alcalà de Henares. Disponible electrònicament a: www.saludycultura.uji.es/archivos/ATT00005.pdf [Última consulta: 4 d'agost de 2011]
- ROBERTS, Roda p. (1997). Community Interpreting Today and Tomorrow. Silvana Carr *et al.* (eds.). *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 7-25.
- RODRIGO, Miquel (2000). La comunicació intercultural. A: *Portal de la comunicació InCom-UAB: El portal dels estudis de traducció 2001-2011*. URL: http://www.portalcomunicacion.com/uploads/pdf/1_cat.pdf [Última consulta: 16 de març de 2012]
- ROSENBERG, Brett A. (2002). A Quantitative Analysis of Community Interpreting. Carmen Valero Garcés; Guzmán Mancho Barés (eds.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 113-140.
- ROVIRA ESTEVA, Sara (2010). *Lengua y escritura chinas. Mitos y realidades*. Barcelona: Edicions Bellaterra.
- ROY, Cynthia (1989). *A Sociolinguistic Analysis of the Interpreter's Role in the Turn Exchanges of an Interpreted Event*. Tesis doctoral. Georgetown University: Washington D.C.
- ROY, Cynthia (2000). *Interpreting as a Discourse Process*. Nova York: Oxford University Press.
- RUDVIN, Mette (2003). Interpreting for public services: some institutional, professional and intercultural aspects. G. Garzone; M. Rudvin (eds.) *Domain-Specific English and Language Mediation in Professional Institutional Settings*. Milan: Arcipelago Edizioni, p. 111-178.
- RUDVIN, Mette (2006a). The cultural turn in Community Interpreting. A brief analysis of

epistemological developments in Community Interpreting literature in the light of paradigm changes in the humanities. A: *Linguistica Antverpiensia*, vol. 5, p. 21-41.

- RUDVIN, Mette (2006b). Negotiating linguistic and cultural identities in interpreter-mediated communication for public health services. Anthony Pym; Miriam Shlesinger; Zuzana Jettmarová (eds.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 173-190.
- RUDVIN, Mette (2007). Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individualist versus collective group identity. A: *Interpreting*, vol. 9, n. 1, p. 47-69.
- RUDVIN, Mette; TOMASSINI, Elena (2008). Migration, ideology and the interpreter-mediator. The role of the language mediator in educational and medical settings in Italy. Carmen Valero-Garcés; Anne Martín (eds.). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 245-266.
- RUSSO Mariachiara (2004). Community Interpreter, Liaison Interpreter, ad hoc Interpreter, Intercultural Mediator... What kind of curriculum for such a multifaceted profession? Comunicació presentada a: *International Conference Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*, Estocolm, 20-23 de maig de 2004.
- SÁIZ LÓPEZ, Amelia (2005). La migración china en España. Características generales. A: *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, n. 68, p. 151-163.
- SÁIZ LÓPEZ, Amelia (2006). Processos de socialització dels fills i filles de famílies d'origen xinès. A: *Migracat. Observatori de la immigració a Catalunya*. URL: <<http://www.migracat.cat/document/d6023cb020cc7eb.pdf>> [Última consulta: 15 de març de 2012].
- SALES SALVADOR, Dora (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, vol. 9, n. 1. URL: <<http://translationjournal.net/journal/31mediacion.htm>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- SALES SALVADOR, Dora (2003). Interacción comunicativa intercultural con inmigrantes procedentes de la cultura china. Grup CRIT (ed.) *Claves para la comunicación intercultural*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I, p. 123-148.
- SÁNCHEZ PÉREZ, Marta (2009). *La mediación intercultural en el ámbito sanitario. El caso de los pacientes de origen chino*. Treball final del Màster Interuniversitari en Traducció Mèdico-sanitària coordinat per la Universitat Jaume I. URL: <http://www.saludycultura.uji.es/archivos/La_mediacion_intercultural_en_el_ambito_sanitario_El_caso_de_los_pacientes_de_origen_chino.pdf> [Última consulta: 15 de març de 2012].
- SANDERS, Jose (1994). *Perspectives in Narrative Discourse*. Tesi doctoral. Katholieke Universiteit Brabant, Tilburg.
- SANDRELLI, Annalisa (2001). Teaching Liaison Interpreting. Combining Tradition and

Innovation. Ian Mason (ed.). *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, p. 173-196.

- SCHIFFRIN, Deborah (1994). *Approaches to discourse*. Oxford (Regne Unit); Cambridge (EUA): Blackwell.
- Secretaria per a la Immigració (2010). Les persones de nacionalitat xinesa a Catalunya. A: *Butlletí. La immigració en xifres*, n.7, octubre de 2010. URL: <http://www.gencat.cat/dasc/publica/butlletiIMMI/xifres7/la_immigracio_en_xifres_7.pdf> [Última consulta: 15 de març de 2012].
- SELESKOVITCH, Danica (1968). *L'interprète dans les conférences internationales: problèmes de langage et de communication*. París: Minard.
- SELESKOVITCH, Danica (1975). *Language, langues et memoire: etude de la prise de notes en interpretation consecutive*. París: Minard.
- SERRANO PONS, Jordi (2010). *Universal Doctor – Comunicación Médica*. Vídeo disponible electrònicament a: <<http://www.youtube.com/watch?v=TmdbYm7HLd4&feature=related>> [Última consulta: 15 de març de 2012]
- SHANG, Xiaolei [尚晓磊] (2010). *Qian xi shequ kouyi pinggu ji shequ kouyi yiyuan suzhi [浅析社区口译评估及社区口译译员素质]*. Tesina de màster. Shanghai Foreign Studies University [上海外国语大学].
- SILVA, O.V. (2002). El análisis del discurso según Van Dijk y los estudios de la comunicación. A: *Razón y Palabra*, vol. 26. URL: <<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n26/osilva.html>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- SILVERMAN, David (2001). *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. Londres; Thousand Oaks; Nova Delhi: Sage.
- SPERBER, Dan; WILSON, Deirdre (1986). *Relevance*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- SPERBER, Dan; WILSON, Deirdre (1995). *Relevance: Communication and Cognition*. Segona edició. Oxford et al: Basil Blackwell.
- SPROSTON, Kerry A.; PITSON, Laura B.; WALKER, Errol (2001). The Use of Primary Care Services by the Chinese Population Living in England: Examining Inequalities. A: *Ethnicity and Health*, vol. 6, n. 3, 189-196.
- SU, Wei [苏伟] (2009). Shequ kouyi zai Zhongguo [社区口译在中国]. A: *Shanghai fanyi = Shanghai Journal of Translators [上海翻译]*, vol. 4, p. 43-46.
- SUN, Jaclyn Kayen (2010). Deciphering the Chinese Smile: The Importance of Facial Expressions in Linguistic Communication. A: *Cross-sections*, vol. VI, p. 105-120.

- TAYLOR, S.J.; R. BOGDAN. 1994. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona: Paidós.
- TEBBLE, Helen (1999). The tenor of consultant physicians: Implications for medical interpreting. A: *The Translator*, vol. 5, n. 2, p. 179-200.
- TEBBLE, Helen (2009). What can interpreters learn from discourse studies? Sandra Hale; Uldis Ozolins; Ludmila Stern (eds.) *The Critical Link 5. Quality in interpreting – a shared responsibility*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins.
- TING-TOOMEY, Stella (1988). Intercultural Conflict Styles. A Face-Negotiation Theory. Young Yun Kim i William B. Gudykunst (eds.) *Theories in intercultural communication*. Newbury Park et al.: SAGE, p. 213-233.
- TOMASSINI, Elena (2002). Overview of interpreting in the health sector in the Emilia Romagna region. Carmen Valero Garcés; Guzmán Mancho Barés (eds.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, p. 193-199.
- TRIANDIS, Harry C.; BRISLIN, Richard; HUI, Harry C. (1988). Cross-cultural training across the individualism-collectivism divide. A: *International Journal of Intercultural Relations*, vol. 12, 269-289.
- TRIÁNGULO (ed.) (2006). *Guía para la mediación intercultural. Marco – Proceso e Instrumento de Evaluación*.
- TSENG, Joseph (1992). *Interpreting as an Emerging Profession in Taiwan – A sociological Model*. Treball final de màster. Universitat Catòlica de Fu Jen, Taipei.
- UGARTE BALLESTER, Xus (2006). Traducción e interpretación en los servicios públicos en Cataluña y Baleares. A: *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA). Monográfico Retos del Siglo XXI para la Lingüística Aplicada: Nuevo Mapa Lingüístico y Cultural de la Península Ibérica* (eds. Francisco Raga; Carmen Valero Garcés), p. 111-128.
- UGARTE BALLESTER, Xus (2008). Pack de mínimos para la formación en ISP. Carmen Valero Garcés (ed.) *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones, p. 205-212 (CD Rom).
- UGARTE BALLESTER, Xus (2010). *La pràctica de la interpretació anglès-català*, Vic: Eumo Editorial.
- ULLYAT, Ruth (1999). The importance of discourse analysis in the training of liaison/community/public service interpreters, in Erasmus, M. et al (eds.) *Liaison interpreting in the Community*. Pretoria: Van Schaik, p. 250-261.
- VALERO GARCÉS, Carmen (1998). ¿Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos? ¿De

qué me hablas? ¿Una nueva especialización? A: Carmen Valero Garcés; I. de la Cruz (eds.) *Encuentros en Torno a la Traducción III: Nuevas Tendencias y Aplicaciones de la Traducción*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones, p. 267-274.

- VALERO GARCÉS, Carmen (1999). Community interpreting and translating in the Spanish social context. L. Katschinka; C. Springer (eds.) *Language is a Human Right. Proceedings of the Fourth International Forum and First European Congress on Court Interpreting and Legal Translation* (Graz, 6-8 de novembre de 1999). Instituts für Übersetzer und Dolmetscherausbildung, p. 50-55.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2002). Traducir de y para los que llegan: una incipiente realidad. Carmen Valero Garcés; Guzmán Mancho Barés (eds.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones, p. 61-70.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2003). Una visión general de la evolución de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Carmen Valero Garcés (ed.) *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Editorial Comares.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2005a). Doctor-Patient consultations in dyadic and triadic exchanges. A: *Interpreting*, vol. 7, n. 2, p. 193-210.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2005b). Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services. A Critical Factor to Bear in Mind. A: *Translation Journal*, vol. 9, n. 3. URL: <http://www accurapid.com/journal/33ips.htm> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- VALERO GARCÉS, Carmen (2005c). Terminology and Ad hoc Interpreters in Public Services. An Empirical Study. A: *Jostrans: The Journal of Specialised Translation*, vol. 3. URL: http://www.jostrans.org/issue03/art_valero_garces.php [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- VALERO GARCÉS, Carmen (2006a). Community Interpreting and linguistics: A fruitful alliance? A survey of linguistics-based research in CI. A: *Linguistica Antverpiensia*, new series, vol. 5, p. 83-101.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2006b). *Formas de mediación intercultural. Traducción e Interpretación en los servicios públicos*. Madrid: Editorial Comares.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2007). Challenges in multilingual societies. The myth of the invisible interpreter and translator. A: *Across Languages and Cultures*, vol. 8, n. 1, p. 81-101.
- VALERO GARCÉS, Carmen (ed.) (2008a). *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and alliances*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones.

- VALERO GARCÉS (2008b) Hospital interpreting practice in the classroom and the workplace. Carmen Valero Garcés; Anne Martin (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam; Filadèlfia: John Benjamins, p. 166-185.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2010). Challenging communication in doctor / non-native patient encounters. Two perspectives, three types of interaction and some proposals. A: *Jostrans*, vol. 14, p. 229-248.
- VALERO GARCÉS, Carmen (ed.) (2011). *El futuro en el presente: Traducción e Interpretación en un mundo Interconectado (TISP en INTERNET)*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones.
- VALERO GARCÉS, Carmen; LÁZARO GUTIÉRREZ, Raquel (2008). Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria a la población inmigrante. Carmen Valero Garcés (ed.). *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones.
- VALERO GARCÉS, Carmen; MANCHO BARÉS, Guzmán (eds.) (2002). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá – Servicio de Publicaciones.
- VALERO GARCÉS, Carmen; TAIBI, Mustapha (2004). Professionalizing Public Service Translation in Spain. Comunicació presentada a: *Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*, Estocolm, 20-23 de maig de 2004.
- VARGAS-URPI, Mireia (2009a). *La mediación lingüístico-cultural en las escuelas catalanas. Cómo ayudar en la comunicación entre padres y madres chinos y educadores catalanes*. Treball de final de màster. Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona. URL: <<http://www.recercat.net/handle/2072/40649>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- VARGAS-URPI, Mireia (2009b). *La interpretació social: estat de la qüestió. El cas del col·lectiu xinès: especificitats i reptes*. Treball de recerca de màster. Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona. URL: <<http://www.recercat.net/handle/2072/40649>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- VARGAS-URPI, Mireia (2011). The interdisciplinary approach in Community Interpreting Research. A: *New Voices*, vol. 7, p. 47-65. URL: <<http://www.iatis.org/images/stories/publications/new-voices/Issue7-2011/article-vargas-2011.pdf>> [Última consulta: 15 de maig de 2012]
- VARGAS-URPI, Mireia (2012). State of the Art in Community Interpreting Research. Mapping the main research topics. A: *Babel*, vol. 58.
- VARGAS-URPI, Mireia; GIL-BARDAJÍ, Anna; ARUMÍ RIBAS, Marta (en premsa). Inmigrantes en

Cataluña: ¿Una comunicación efectiva en los servicios públicos? A: *Hermeneus*, vol. 13.

- VERMEIREN, Hildegard (2006). L'interpretation sociale, une interdiscipline face à ses théories. A: *Linguistica Antverpiensia*, New series, vol. 5, p. 43-55. Amberes: Instituut voor Vertalers and Tolken, Hogeschool Antwerpen.
- WADENSJÖ, Cecilia (1995). Dialogue interpreting and the distribution of responsibility. A: *Hermes, Journal of Linguistics*, vol. 14, p. 111-129.
- WADENSJÖ, Cecilia (1998). *Interpreting as interaction*. New York: Longman.
- WADENSJÖ, Cecilia (2001). Interpreting in crisis. The interpreter's Position in Therapeutic Encounters. Ian Mason (ed.) *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, p. 71-85.
- WADENSJÖ, Cecilia (2008). In and Off the Show: Co-constructing 'invisibility' in an interpreter-mediated talk show interview. A: *Meta: Journal des traducteurs/Meta Translators' Journal*, vol. 53, núm. 1, p. 184-203.
- WALLBOTT, H. G.; SCHERER, K. R. (1986). How universal and specific is emotional experience? Evidence from 25 countries on five continents. A: *Social Science Information*, vol. 25, p. 763-795.
- WILLIAMS, Jenny; CHESTERMAN, Andrew (2002). *The Map. A Beginner's Guide to Doing Research in Translation Studies*. Manchester: St. Jerome Publishing
- WILSON, Deirdre; SPERBER, Dan (2002). Relevance Theory. Ad Neeleman; Reiko Vermeulen (eds.) *UCLWPL (University College London – Working Papers on Linguistics)*, vol. 14, p. 249-287.
- XIAO, Xiaoyan; YU, Ruiling [肖晓燕; 郁锐玲] (2009). Shequ kouyi xin qushi – dianhua kouyi = A critical analysis of telephone interpreting as a new trend in community interpreting [社区口译新趋势——电话口译]. A: *Zhongguo fanyi = Chinese Translator's Journal [中国翻译]*, vol. 2, p. 22-27
- XIAO, Xiaoyan (2010). Sign language interpreting on Chinese TV – Perceptions on Quality. Comunicació presentada a: 6th *International Critical Link Conference: Interpreting in a Changing Landscape*, 26-30 de juliol de 2010, Aston University, Birmingham.
- XU, Mianjun [许勉君] (2010). Xifang shequ kouyi zhi qishi [西方社区口译之启示]. A: *Guangdong jishu shifan xueyuan xuebao [广东技术师范学院学报]*, vol. 8, p. 90-92.
- YANG, Jia (2008). How to say 'No' in Chinese: A Pragmatic Study of Refusal Strategies in Five TV Series. A: Marjorie K.M. Chan i Hanna Kang (eds.) *Proceedings of the 20th North American Conference on Chinese Linguistics (NACCL-20)*. Volum 2. Ohio: Ohio State University, p. 1041-1058.
- YANG, Ping (2003). *Saliency of nonverbal communication in Mandarin Chinese Interactions*.

Tesi doctoral. Universitat de Macquire.

- YANG, Ping (2007). Nonverbal Affiliative Phenomena in Mandarin Chinese Conversation. A: *Journal of Intercultural Communication*, vol. 15. URL: <http://www.immi.se/intercultural/> [Última consulta: 16 de març de 2012].
- YTRELAND, K. (2004). The role of the interpreter in international negotiations. Tesis de màster. Norwegian School of Economics and Business Administration, Universitat de Bergen.
- YU, Ming-chun (2003). On the universality of face: evidence from Chinese compliment response behavior. A: *Journal of Pragmatics*, vol. 35, p. 1679-1710.
- YU, Sam Wai Kam (2009). The barriers to the effectiveness of culturally sensitive practices in health and social services for Chinese people in Britain. A: *European Journal of Social Work*, vol. 12, n. 1, 57-70.
- YU, Ruilin [郁锐玲] (2009). *Dianhua kouyi zhiliang chuping* [电话口译质量初评]. Tesina de màster. Universitat de Xiamen.
- ZHAO, Junfeng; ZHANG, Jin [赵军峰; 张锦] (2011) *Zuowei jigou shoumenren de fating kouyiyuan juese yanjiu* [作为机构守门人的法庭口译员角色研究]. A: *Zhongguo fanyi = Chinese Translator's Journal* [中国翻译], vol. 1, p. 24-28.
- ZHANG, Wei [张威] (2008). *Zhong-xi kouyi yanjiu de chayi fenxi* [中西口译研究的差异分析]. A: *Yuyan yu fanyi* [语言与翻译], vol. 95, n. 3, p. 33-38.
- ZHANG, Ruirong [张瑞嵘] (2009). *Lun wo guo fating kouyi zhidu de goujian* [论我国法庭口译的构建]. A: *Tansuo yu zhengming* [探索与争鸣], vol. 11, p. 109-111.
- ZHANG, Ruirong [张瑞嵘] (2010). *Wo guo neidi yu Xianggang fating kouyi zhidu bijiao yanjiu* [我国内地与香港法庭口译制度比较]. A: *Hubei shehui kexue* [湖北社会科学], vol. 8, p. 167-169.

