

**[ESTA ES LA VERSIÓN DEL MANUSCRITO PRESENTADO POR EL GRUPO  
ALFAQUEQUE A LA EDITORIAL COMARES. SE TRATA, PUES, DEL  
DOCUMENTO PRE-PUBLICADO, QUE SE PRESENTA AQUÍ CON LA DEBIDA  
AUTORIZACIÓN DE LA EDITORIAL.]**

## **Intérpretes y mediadores en la comunicación intercultural.**

**Itinerarios en el espacio y en el tiempo.**

**GERTRUDIS PAYÀS PUIGARNAU  
CRÍSPULO TRAVIESO RODRÍGUEZ  
(EDS.)**



## ÍNDICE

|                                                                                                                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| PRÓLOGO<br><i>Icía Alonso Araguás</i>                                                                                                                                                                                   | 5   |
| MAPUCHES, ESPAÑOLES Y CHILENOS: LA LARGA DURACIÓN<br>DE UNA RELACIÓN POLÍTICA MEDIADA POR INTÉRPRETES<br><i>Gertrudis Payàs Puigarnau</i>                                                                               | 11  |
| LA MEDIACIÓN LINGÜÍSTICO-CULTURAL EN ITALIA: EL CASO<br>DE LA REGIÓN EMILIA-ROMAÑA<br><i>Mariachiara Russo &amp; Elena Francia</i>                                                                                      | 40  |
| ¿INTERPRETAR, MEDIAR, O SIMPLEMENTE AYUDAR?<br>OBSERVACIONES SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN<br>DE CURSOS FORMATIVOS PARA INTÉRPRETES <i>AD HOC</i> EN<br>BRAUNSCHWEIG, ALEMANIA<br><i>Concepción Otero Moreno</i> | 70  |
| LA COMUNICACIÓN DE LOS EXTRANJEROS EN LOS SERVICIOS<br>PÚBLICOS EN ESPAÑA: LOS RETOS DE UNA SOCIEDAD<br>MULTILINGÜE<br><i>Jesús Baigorri Jalón &amp; Crispulo Travieso Rodríguez</i>                                    | 95  |
| BIBLIOGRAFÍA                                                                                                                                                                                                            | 123 |
| NOTAS SOBRE LOS AUTORES                                                                                                                                                                                                 | 132 |



## PRÓLOGO

Icía Alonso Araguás  
Universidad de Salamanca, Grupo Alfaqueque

Desde hace una década los estudios del equipo de investigadores que conforman Alfaqueque adoptan una perspectiva diacrónica que usa el análisis interdisciplinar de las prácticas históricas de mediación lingüística como lente iluminadora de los fenómenos contemporáneos, y viceversa. Así ocurre también en este libro que el lector tiene hoy entre sus manos.

En *Los límites de Babel* (2010), Alfaqueque mostraba la presencia reiterada de mediadores lingüísticos y culturales como una constante en periodos históricos y ámbitos geográficos muy diversos, en especial los relacionados con España y la América hispana. Los estudios que componían aquella monografía destacaban la recurrencia de los fenómenos migratorios y de la polifonía de lenguas y culturas, que hoy es una característica de nuestras sociedades contemporáneas (Onghena 2015).

Esta nueva monografía de los investigadores del grupo Alfaqueque es el resultado de varios años de trabajo en distintos países con un denominador común: los interrogantes que plantea la convivencia en ciudades, regiones y países con poblaciones multilingües. En colaboración con otros investigadores de materias afines y con instituciones comprometidas en la gestión de programas de atención a la inmigración y con su integración en las sociedades receptoras, sus autores profundizan en el estudio histórico de la mediación lingüística –lo que constituye ya una seña de identidad de este equipo– combinándolo ahora con otros análisis de carácter empírico elaborados en escenarios contemporáneos diversos. Esta simbiosis entre perspectivas diacrónicas y sincrónicas ofrece la posibilidad de comprobar, en palabras de Gertrudis Payàs en su capítulo, que “nada de lo que hoy sucede en las relaciones interlingüísticas es esencialmente nuevo”. Por otro lado, permite también iluminar esas prácticas históricas desde un nuevo horizonte, el de las demandas identificadas en nuestras sociedades actuales, retroalimentando y poniendo así a prueba las definiciones tradicionales de la disciplina.

Este planteamiento hace suyo un enfoque de corte sociológico que considera la interpretación como una práctica social (Inghilleri 2003, Wolf 2007), lo que significa que el estudio histórico de las prácticas de mediación lingüística no solo arroja luz sobre los propios agentes mediadores y las distintas modalidades de interpretación sino además sobre las sociedades particulares en las que se encuentran ubicados. Estamos, pues, ante un trabajo de investigación aplicada cuyos autores se proponen describir y comprender el papel de los nuevos mediadores en la integración y conformación de las sociedades interculturales del siglo XXI.

El punto de inicio de esta nueva singladura son las contribuciones anteriores del equipo (Alonso, Páez y Samaniego 2015; Payàs y Zavala 2012; Grupo Alfaqueque 2010) enriquecidas con sus colaboraciones externas en los dos continentes, América y Europa, en disciplinas como la antropología, los estudios interculturales (incluida la mediación intercultural), la historia de la interpretación, la historia contemporánea, los estudios de corpus, entre otros. El volumen adopta la forma de cuatro estudios de caso diferenciados, centrados en Chile, Italia, Alemania y España, los países de procedencia de los investigadores:

- un análisis histórico del mediador en los conflictos políticos y culturales presentes en la Araucanía hasta el advenimiento de la república chilena (Gertrudis Payàs);
- un estudio empírico sobre el papel del mediador intercultural en la región italiana de Emilia-Romaña en el XXI (Mariachiara Russo y Elena Francia);
- un estudio de caso sobre las experiencias actuales de integración de colectivos inmigrantes en la Baja Sajonia alemana, centrado en las sinergias entre la administración y la academia (Concepción Otero); y
- un trabajo de campo de carácter mixto (cualitativo-cuantitativo) donde se analiza la prestación de servicios lingüísticos a los colectivos inmigrantes y su percepción acerca de la calidad y utilidad de los mismos en la España del siglo XXI (Jesús Baigorri y Crispulo Travieso).

Si *Los límites de Babel* (2010) apuntaba a la indudable evolución temporal en las denominaciones y funciones de las distintas figuras mediadoras, y por lo tanto del ethos y del habitus que son consustanciales al intérprete, este nuevo libro se apoya en aquellos hallazgos para adentrarse con paso firme en otras formas de interacción más contemporáneas que ponen a prueba las funciones más tradicionales del mediador lingüístico y cultural. El campo de observación se sitúa ahora en los ámbitos de mediación lingüística más conectados con la población inmigrante en los tres países europeos de referencia y en los distintos enfoques que la administración pública adopta en cada uno de ellos.

Gertrudis Payàs nos propone un caso práctico de historiografía de la interpretación aplicada a la sociedad colonial y postcolonial de la Araucanía en Chile.

Apoyándose en estudios anteriores en los que identificaba distintos roles autóctonos de mediación entre lenguas y culturas, como los “capitanes de amigo” y los “comisarios de naciones” en el Cono Sur americano (Payàs-Alonso 2009; Payàs-Zavala-Curivil 2015), su trabajo sistematiza ahora las figuras que componen los “cuerpos de mediación”. En él contextualiza y analiza los principales agentes mediadores coloniales en un avance progresivo hasta la instauración de la república tras la independencia y, con ella, del periodo postcolonial. Esta ampliación temporal del periodo de estudio permite a la autora

trabajar desde una perspectiva mucho más amplia, en la que los agentes mediadores pueden entenderse como parte de unos modelos históricos de negociación política formalizados con arreglo a una combinación de la tradición indígena americana, de la tradición jurídica europea y del derecho indiano. El contraste entre las dos épocas – colonial y postcolonial– pone de manifiesto interesantes rupturas, como por ejemplo el uso en ocasiones puramente simbólico de los agentes mediadores en los periodos más avanzados del estudio, y no pocas continuidades, al confirmar, por ejemplo, la persistencia de cargos hereditarios en el ejercicio de la interpretación, los protocolos de designación formal de intérpretes o la presencia –cada vez mejor documentada– de supervisores de calidad de los servicios de interpretación. Con todo, la aportación principal en ambos casos es el hallazgo de una tendencia a la progresiva especialización de los agentes mediadores, plasmada en el establecimiento de auténticas plantillas o “cuerpos de mediación”, con funciones muy definidas.

En este contexto, es importante resaltar que el caso de los parlamentos hispano-mapuches en los que la autora centra buena parte de su atención dista mucho de ser un ejemplo anecdótico. Si las cumbres diplomáticas y las conferencias multilingües han sido una constante en la resolución de conflictos políticos y militares del pasado y del presente, el parlamento, como foro de negociación protocolarizado e institucionalizado en el confín de la frontera suramericana emerge aquí como institución que, además de formalizar los usos diplomáticos, hace lo propio con los agentes mediadores como elementos claves en el reconocimiento mutuo de identidades lingüísticas y, sobre todo, culturales. Aquí cobra también sentido el descomunal esfuerzo realizado por la autora y sus colaboradores del Núcleo de Estudios Interculturales e Interétnicos en Contexto (EICEC) que ha culminado en la edición crítica de las actas de dichos parlamentos (Zavala Cepeda 2015) y de una versión actualizada de los mismos para la lectura contemporánea (Payàs, en prensa)

En definitiva, el enfoque metodológico utilizado por Gertrudis Payàs contribuye a identificar y reconocer los fenómenos de mediación lingüística como elementos característicos de la relación hispano-mapuche y chileno-mapuche en un larguísimo espacio de tiempo que abarca algo más de dos siglos (finales del s. XVI a principios del s. XIX) y que coincide con la existencia de la única frontera militar el continente durante la época colonial.

La pervivencia de figuras mediadoras entre las dos identidades culturales opuestas en la gran frontera del Cono Sur adquiere una dimensión mucho más global en el siguiente capítulo. El caso de la región de Emilia-Romaña se inscribe en un fenómeno sociológico universal, la migración, que Mariachiara Russo y Elena Francia definen como “transitoria y estructural a la vez”. Encontramos aquí los resultados de un estudio sobre la mediación lingüístico-cultural realizado en Italia –uno de los países europeos con mayor presión migratoria en las últimas décadas– entre 2009 y 2011, los primeros años de la crisis económica de 2008 que ha golpeado con especial intensidad a los países del sur de Europa.

Se trata de un estudio empírico centrado en el caso particular de esta región del norte de Italia, cuyo principal objetivo es describir el perfil profesional del mediador lingüístico-cultural y contribuir al diseño de una formación adaptada al marco sociológico. Russo y Francia recurren para ello al análisis cuantitativo-cualitativo de una figura ampliamente desarrollada en el contexto de los servicios públicos italianos y considerada un “actor clave del proceso de integración” de los inmigrantes en la sociedad italiana.

Su metodología de trabajo utiliza un universo de estudio y un sistema de recogida de datos similar al que muestran Baigorri y Travieso en un capítulo posterior, lo que nos permitirá después establecer paralelismos y contrastes entre España e Italia, dos países ubicados en la frontera sur de la Unión Europea. Mediante sendos cuestionarios dirigidos a proveedores de servicios públicos y a mediadores interculturales, las autoras ofrecen una fotografía del mercado laboral y de las condiciones de trabajo de dichos mediadores en Emilia-Romana.

La investigación se desarrolló durante el periodo 2009-2011 en tres niveles distintos de la administración regional de Emilia-Romana: en las provincias de Bolonia, Forlì-Cesena y Módena (estudio cuantitativo) y en la provincia de Forlì (estudio cualitativo efectuado en 2009). En unos casos la Universidad de Bolonia-Forlì canalizó la recogida en estrecha colaboración con las administraciones públicas, como ocurre con su encuesta a dirigida a mediadores y proveedores de servicios, y en otros lo hizo de manera coordinada con el equipo Alfaqueque compartiendo el mismo cuestionario del estudio de Baigorri y Travieso.

Uno de los aspectos más relevantes que se desprenden del estudio, y que parece constituirse en elemento diferenciador, es la presencia casi generalizada de los mediadores culturales en los centros escolares y en los servicios sociales, con funciones mucho más amplias que las de meros intérpretes. Sus requisitos formativos –no siempre uniformes– pasan por cursos de capacitación de entre 300 y 500 horas, que pueden llegar a 700 horas en el caso concreto de la Agencia sanitaria local (Ausl) de Reggio-Emilia. Paradójicamente, en el momento del estudio estos mediadores estaban aún lejos de haber adquirido un reconocimiento profesional suficiente, a juzgar por la diversidad de denominaciones y funciones de las que se hace eco el estudio y por la falta de definición de sus condiciones laborales.

Más allá de los resultados concretos que arroja, este estudio de caso es también un buen reflejo de las sinergias institucionales nacidas, al calor de la crisis económica, entre la academia (en este caso el Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Bolonia-Forlì) y las administraciones públicas locales, una condición ineludible para el éxito de cualquier iniciativa destinada a la integración de los migrantes en las sociedades de acogida.

Por aquellas mismas fechas y también en estrecha colaboración con los servicios sociales locales surgió en Braunschweig, Alemania, una propuesta formativa pionera que da pie al siguiente capítulo. Concepción Otero aborda aquí, con valentía y pragmatismo, una cuestión ciertamente controvertida que despierta a veces suspicacias entre académicos y profesionales de la interpretación en servicios públicos, la de los intérpretes ad hoc y su potencial papel de integración en las sociedades multilingües: ¿interpretar, mediar, o simplemente, ayudar? La autora nos presenta en aquí una iniciativa exitosa de formación para intérpretes ad hoc que lidera desde 2010 a instancias de la Oficina de Asuntos de Inmigración del Ayuntamiento de Braunschweig (Baja Sajonia, Alemania). Este municipio alemán, con aproximadamente un 10% de población extranjera, hizo entonces una importante apuesta por la calidad y por la participación de las diferentes instancias interesadas, incluidos los propios inmigrantes, en los servicios públicos locales destinados a ciudadanos extranjeros. Los primeros resultados positivos contribuyeron no solo a

afianzar este recurso formativo –que se mantiene en la actualidad– sino a exportarlo incluso a otras localidades de la región.

El diseño de esta propuesta formativa partió de un cuestionario dirigido en 2008-09 a un centenar de inmigrantes residentes en Braunschweig que eran usuarios de los servicios públicos de la ciudad. El objetivo inicial era conocer, en primer lugar, la percepción que estos usuarios tenían sobre la ayuda que les prestaban aquellos servicios públicos y, en segundo lugar, conocer también la calidad de los mediadores lingüísticos de la ciudad. Reúne, pues, una doble vertiente institucional y académica, y constituye un nuevo ejemplo del tipo de colaboraciones que pueden establecerse entre universidades y administraciones públicas para mejorar los servicios de atención a los inmigrantes extranjeros y fomentar, al mismo tiempo, su integración en la sociedad de acogida.

El trabajo de Concepción Otero describe los pormenores de la propuesta formativa y analiza con detalle los resultados de un cuestionario cumplimentado de forma voluntaria por los participantes (unos 50) en uno de los primeros cursos de formación para mediadores lingüísticos realizados en los mismos años del estudio precedente, 2010-11. Los datos recolectados constituyen un interesante mosaico de datos sobre los variados perfiles de los participantes en los cursos, sobre sus experiencias previas, su interés común por desarrollar y aportar destrezas útiles para las sociedades de acogida, y sobre sus expectativas de futuro.

El volumen se cierra con un último estudio de carácter empírico, a cargo de Jesús Baigorri y Crispulo Travieso, sobre la gestión de la comunicación con población extranjera en los servicios públicos españoles. En consonancia con los dos capítulos precedentes, este trabajo de campo recoge los datos de un periodo particularmente crítico en nuestro país (2008-2011) marcado por la crisis económica y las dificultades de gestión de los flujos migratorios.

Su particularidad consiste en el uso de una metodología de trabajo mixta (cuestionarios, datos cuantitativos, historias de vida y percepciones subjetivas) cuyo objeto de estudio fueron tanto los proveedores de intérpretes en los servicios públicos en España como los propios usuarios extranjeros de dichos servicios durante el periodo indicado. Con una perspectiva temporal, el estudio permite ahora, más allá de la “fase aguda” en la atención a usuarios extranjeros de los servicios públicos, contextualizarlo con nuevos elementos de juicio y avistar también posibles direcciones en la evolución de la situación.

Pese a no tener carácter exclusivamente cuantitativo, la muestra utilizada (246 cuestionarios respondidos por proveedores de servicios públicos y 330 cuestionarios procedentes de usuarios de dichos servicios) es suficientemente amplia, en número y diversidad de informantes, como para ofrecer un panorama general de la situación, detectando sus principales puntos fuertes y débiles y detallando además posibles factores de sesgo que podrían desviar la interpretación de los resultados.

A modo de reflexión final, las investigaciones plasmadas en esta obra sirven para poner de relieve algunos aspectos presentes en nuestras sociedades contemporáneas de los dos hemisferios y la manera en las que se manifiestan y se superan las dificultades de comunicación:

- las migraciones son fenómenos connaturales al ser humano y, por tanto, no es de esperar que las personas con rasgos lingüísticos y culturales minoritarios dentro de nuestras comunidades vayan a esfumarse (la historia es obstinada a ese respecto, según demuestran algunas de las páginas que siguen);

- la integración de esas personas dentro de las sociedades de llegada pasa en primer lugar por el reconocimiento de sus lenguas y culturas, tal como se deriva de los instrumentos jurídicos vigentes de rango internacional, empezando por la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas;

- la garantía de unas relaciones fluidas entre quienes no hablan el idioma mayoritario y los servicios públicos de la sociedad de llegada se consigue no solo con leyes generales sino también con la práctica diaria de mediadores, por utilizar un término genérico, acreditados y con la mejor preparación posible;

- la superación del síndrome de torre de marfil al que tienden las instituciones, tanto la Universidad como cada uno de los servicios públicos, es condición imprescindible para conseguir unos resultados óptimos y para aproximarnos a sociedades más felices, por recordar aspiraciones acuñadas ya en la Ilustración.

Así pues, este libro interesará sin duda a todos aquellos que piensan, como los autores, que los movimientos de población han sido y seguirán siendo consustanciales a las sociedades humanas, porque descubrirán en él sorprendentes paralelismos que van más allá de las fronteras geográficas y temporales. También servirá de guía a quienes contemplan con preocupación la ingente diversidad lingüística y cultural que la globalización nos ha traído hasta la puerta de nuestras casas, porque encontrarán en él buenas razones para avanzar en las soluciones.

## **Mapuches, españoles y chilenos: la larga duración de una relación política mediada por intérpretes**

Gertrudis Payàs Puigarnau,  
*NEII-Universidad Católica de Temuco, Grupo Alfaqueque*

Los estudios históricos sobre la interpretación ocupan un lugar preponderante en las actividades de investigación del Grupo Alfaqueque: nada de lo que hoy sucede en los contactos interlingüísticos es esencialmente nuevo, y nada de lo que hacen los intérpretes cuando interpretan es algo que no se haya hecho hasta ahora. Pero además, los estudios contemporáneos, nuestros y ajenos, nos están ayudando a comprender mejor el funcionamiento de la interpretación en el pasado, de tal manera que indirectamente los estudios dedicados a la interpretación están filtrando información nueva a la historiografía convencional, cuyo interés por un fenómeno tan crucial y tan poco comprendido hasta hace poco como es el de la mediación lingüística, ha brillado por su ausencia. Estas premisas sustentan el espíritu con que se emprenden nuestras investigaciones, que han contribuido desde hace años a la consolidación de lo que ya se viene llamando el *historical turn* en los estudios traductológicos y que también han sido recibidas con atención en algunos ámbitos de la historia y de la antropología (véanse, por ejemplo, los volúmenes recientes editados por Takeda & Baigorri-Jalón 2016, Ruiz Rosendo & Persaud 2016, Falbo & Riccardi 2016 y Horváth *et al.* 2017).

El hecho de iluminar la práctica de la interpretación desde una perspectiva diacrónica no nos lleva a conclusiones previsibles o conservadoras. Lejos de ello: cuanto más estudiamos la historia de la interpretación más evidente se nos hace la singularidad de esta práctica y la diversidad de formas que ha adoptado, y, por otra parte, más nos convencemos de la utilidad que puede tener su estudio para el conocimiento de las sociedades que la han empleado y de los intereses que la han motivado. Para la disciplina misma de los estudios de interpretación, conocer su historia es buen remedio para moderar tentaciones esencialistas o pretensiones de formular teorías generales capaces de explicar un fenómeno de tal magnitud y difusión. La historia pone a prueba las definiciones de la disciplina y pone de manifiesto su estrecha relación con la ética de la comunicación.

Desde los intérpretes de la conquista de América a los intérpretes que mediaron en la guerra civil española, el mundo hispánico ofrece un abanico sumamente rico de casos que hemos explorado, primero puntual o anecdóticamente, y luego ya de forma sistemática, buscando regularidades o rasgos que nos permitan ir avanzando hacia una casuística razonada de las prácticas de mediación, sentando las bases de un método de observación y fijando protocolos, muchas veces en colaboración con otras disciplinas.

Gracias a estos avances, hoy conocemos mejor a los intérpretes, los contextos en los que trabajaron, las instituciones que los requirieron, las formas en que operaron, las dificultades que experimentaron, así como los colectivos que los escucharon, los mensajes que transmitieron y las consecuencias de sus mediaciones.<sup>1</sup>

En este capítulo me propongo esbozar una panorámica de la práctica de la interpretación que se desarrolló en el extremo sur de lo que fue el imperio español de América, un caso en el que, gracias a la documentación de archivo existente, se puede observar la mediación lingüística oral en la larga duración histórica, sus distintas modalidades, sus articulaciones políticas y culturales, su relación con la traducción, y la forma en que contribuyó a una configuración lingüística territorial y formó parte de la construcción de la memoria local hasta el presente.

### **La mediación lingüística colonial: de la conquista a la diplomacia**

La rápida conquista territorial española en América llevó a los hombres de Diego de Almagro (1475-1538), primero, y de Pedro de Valdivia (1497-1553), después, hasta los confines australes del continente pocos años después de la derrota de los imperios azteca e inca. Con la ayuda de tropas auxiliares compuestas de indios de los Andes peruanos, descendieron hacia el sur de las tierras oeste andinas buscando los lavaderos de oro de los valles centrales de Chile, explotados ya por los incas que en su expansión habían consolidado su conquista hasta la latitud del valle del Mapocho (actual Santiago). En su avance, los indios auxiliares les sirvieron de intérpretes mientras se pudieron comunicar en quechua con los pobladores. Sabemos que a unos cien kilómetros al norte de Santiago se hablaba mapudungun, pues el cacique del Valle de Aconcagua, Michimalonco, que había sido educado en el Cuzco y era por lo tanto bilingüe quechua-mapuche, se expresó en mapudungun para interpelar al conquistador Valdivia (1540). Con variantes dialectales que eran y siguen siendo intercomprensibles, el mapudungun era la lengua autóctona que predominaba en esa estrecha franja de tierra, que fue primero Reino de Chile (1541) y

---

<sup>1</sup> Entre los años 2000 y 2016 hemos participado en tres proyectos de investigación internacionales relacionados con temas históricos. (I+D HUM 2006- 0543, España y CONACYT FR 1090459 y 1120995, Chile) y hemos publicado individual y colectivamente más de 30 artículos científicos, capítulos de libros y libros en los que abordamos distintos aspectos de la interpretación histórica. Las líneas generales en las que hemos avanzado son las siguientes: 1) Enfoques metodológicos y fuentes de la historia de la interpretación: Baigorri y Alonso 2002, Alonso y Baigorri 2005, Payàs 2010a, en Grupo Alfaqueque, Payàs y Garbarini 2012, Alonso, Baigorri y Fernández, 2012, Payàs y Zavala 2013, Alonso 2015a, Baigorri 2016a, Baigorri 2016b 2) Perspectivas interdisciplinarias: Payàs, Zavala y Samaniego 2012b Payàs y Zavala 2013; Payàs, Samaniego, Zavala y Garbarini 2012); 3) Intérpretes en la conquista espiritual: Baigorri y Alonso 2007; 4) Intérpretes en la diplomacia: Payàs y Alonso 2009, Baigorri 2015; 5) Intérpretes en conflictos modernos: Baigorri 2007, 2010, 2014; Baigorri 2010, en Grupo Alfaqueque, Alonso 2014; 6) Intérpretes, biografías y personajes de ficción: Baigorri 2011. Para el periodo 2017-2020 y en el marco de un FR (1179419) seguimos investigando la mediación lingüística en el ámbito hispano-mapuche.

luego Capitanía General de Chile, perteneciente al Virreinato del Perú, término más usado a partir del siglo XVIII.<sup>2</sup>

Chile fue territorio de conquista durante mucho más tiempo que las demás posesiones españolas. Aquella rápida conquista territorial de la que se habla en la historia de América se vio obstaculizada y, en definitiva, interrumpida, en el último tramo austral del continente. Por ello absorbió un gran esfuerzo militar y originó unas alteraciones demográficas y sociales que incidieron en la pérdida temprana de la lengua mapuche en las zonas centrales y su confinamiento en la región que conocemos como Araucanía, al sur del río Biobío, desde donde se expandió hacia las pampas argentinas por efecto de la presencia española y las dinámicas poblacionales y comerciales que esta generó entre los mapuches. La situación de esta frontera de guerra y la distancia geográfica respecto del gran núcleo de actividades de todo orden que fue el Perú hicieron del Chile colonial una región culturalmente periférica, que con dificultad logró mantener unos pocos asentamientos urbanos. A Lima se iba a estudiar y a Lima había que ir cuando se quería imprimir, pues la primera imprenta no llegó a Chile hasta 1811, después de la constitución de la Primera Junta Nacional de Gobierno (1810), que daría inicio al proceso de independencia.

Como en toda empresa militar en territorio lingüísticamente distinto, los intérpretes son imprescindibles. En una región agreste y en los densos bosques australes, con un enemigo cuyas fuerzas y capacidad militar no eran fácilmente previsibles, el éxito de las campañas españolas dependía de una intensa labor de inteligencia, que solo podían llevar a cabo individuos bilingües. Esta fatal dependencia fue lo que motivó al militar Alonso González de Nájera, veterano de las guerras de Flandes enviado a Chile en la primera década de 1600, a dedicar un largo capítulo de su obra, *Desengaño y reparo de las guerras del Reino de Chile*, a exponer “con cuanto engaño administran su oficio los farautes que sustenta asalariados nuestra gente de guerra”.<sup>3</sup> En él describía la duplicidad y malas artes de los intérpretes del ejército, a quienes culpaba del fracaso de la conquista. Como conclusión abogaba por una guerra sin cuartel, para la que, según sus palabras, no haría falta intérpretes, pues “no tratándose de una guerra de ruegos y contemplaciones, cualquier pajecillo servirá” (p. 155): interesante conclusión que permite suponer que, al menos en la imaginación de algunos, la acción de los intérpretes ponía trabas a la victoria del ejército español sobre los indígenas. El intérprete que llamamos *ad hoc*, entonces sería el “pajecillo” que se emplearía no para el diálogo ni la negociación sino para la orden, la amenaza y la sujeción, después de lo cual se le podría descartar, mientras que el “faraute de campo”, es decir, el intérprete de campaña, institucionalizado, era un soldado (posiblemente ya criollo o mestizo) que servía para negociar y efectuar labores de inteligencia. Por sus conocimientos y la información que poseía no se le podría despedir fácilmente, y los mandos del ejército estaban a su merced, particularmente cuando se trataba de españoles peninsulares, que llegaban a hacer carrera a Chile y que eran desconocedores de la realidad local. Ese intérprete debía ser controlado y vigilado, pues

---

<sup>2</sup> Exceptuando la lengua de los puelche de los valles andinos meridionales, que desaparecerá bajo la influencia del mapudungun durante el siglo XVIII, y el millcayac y allentiac, habladas por grupos trasplantados a Santiago desde Cuyo durante el siglo XVI y principios del XVII, y hoy extintas. En la actualidad, el mapudungun es hablado por unas 200.000 personas como lengua materna en el cono sur chileno-argentino, pero su enseñanza y difusión es precaria. La traducción mapudungun-castellano y castellano-mapudungun se da en el ámbito literario, especialmente en poesía, y en el ámbito oficial, en forma más bien simbólica. Sigue siendo una lengua practicada sobre todo en la oralidad y reivindicada por los sectores más radicales como lengua oral.

<sup>3</sup> González de Nájera (1889) [1614] “Desengaño Segundo”, pp. 143-155.

por sus características personales y las propias de su labor podía tener intereses en la contienda.

Si bien González de Nájera no daba en su crónica los nombres de estos farautes de campo, no es imposible adivinar quiénes eran, pues algunos figuran como testigos en actas de reuniones de paz en las que él participó como autoridad.

Es interesante, al respecto, recalcar la formalidad y continuidad del oficio que tenemos en el intérprete del ejército (que a veces lleva el título de Intérprete de la Lengua General del Reino), y de cuya experiencia en el terreno no tenemos duda. De hecho, algunos de estos mismos intérpretes conocidos de Nájera aparecen en un acta de comparecencia judicial, fechada en 1613, declarando contra el jesuita Luis de Valdivia en el contexto de la campaña de desprestigio que se desata contra la estrategia de Guerra Defensiva tras el asesinato, a manos de los mapuches, de tres padres de la Compañía, que imprudentemente, al parecer, este había enviado a misionar en territorio aún no pacificado.<sup>4</sup>

En esa declaración se identificaron los intérpretes, proporcionando datos personales, edad, años de ejercicio, y explicando los obstáculos que ponía Luis de Valdivia al ejercicio fiel de la interpretación. Le acusaban no solo de impedirles interpretar con fidelidad, sino de asesorar subrepticamente a los mapuches acerca de lo que debían decir en sus tratos con los españoles, e incluso de faltas a la probidad. Independientemente del contexto político en que se produjo aquella declaración, en la que se ponen de manifiesto los entresijos de la mediación político-diplomática, el texto expone con claridad las dificultades que podían tener los intérpretes con sus respectivos mandantes y las limitaciones y obstáculos a los que se enfrentaban. También se hace patente que no tenían el supuesto monopolio sobre la comunicación que algunos teóricos han descrito (Anderson & Bruce 2002/1976), pues nunca era tanto el desconocimiento de las lenguas de sus mandantes como para que pudieran tener el control absoluto de la interacción. Sin embargo, puede entenderse la frustración y la protesta de González de Nájera, para quien aquellos individuos eran capaces de manejar las situaciones a su antojo y sacar provecho de los conflictos (Payàs y Garbarini 2012).

### **La consolidación del modelo de mediación lingüística**

No obstante, las razones de González de Nájera, el plan de eliminar intérpretes no cuajó; al contrario, cada vez se emplearon más y las prácticas de interpretación se desarrollaron hasta el punto de que la mediación lingüística puede considerarse como uno de los rasgos más notables de la relación hispano-mapuche en el periodo colonial, y más allá incluso, como veremos.

---

<sup>4</sup> La estrategia de Guerra Defensiva, impulsada por la monarquía, propugnaba efectivamente el fin de la guerra sin cuartel que había imperado hasta entonces, la eliminación de la esclavitud de los prisioneros de guerra mapuches, y del servicio personal de los indios, principales motivos de los ataques indígenas. La Compañía de Jesús, y en particular el P. Luis de Valdivia, a quien le fue encomendada su aplicación, fueron los artífices de esta estrategia, que duró efectivamente unos veinte años (1605-1625). Su abandono no significó un retorno a la guerra ofensiva, como se explicará más adelante.

El constante hostigamiento de las fuerzas mapuches y el gran alzamiento indígena de 1598-1600, que había destruido las ciudades y enclaves hispanos situados al sur de Concepción, obligaron a dotar al Ejército de la frontera de una planta estable y remunerada ya a partir de 1603, tras el repliegue español al norte del río Biobío. Se estableció entonces una línea de fuertes a lo largo del río, y después de décadas de conflicto, en una solemne reunión efectuada en 1641 en los llanos de Quillín (a unos 600 km al sur de la actual Santiago) se formalizó el reconocimiento definitivo de esta frontera, sellando por las Paces de Quillín la claudicación de la Corona española y su abandono definitivo de la conquista. Los mapuches quedaron libres y soberanos al sur del río, salvo por el enclave del puerto y ciudad de Valdivia, que, a falta de seguridad por tierra, tenía que recibir abastecimientos por mar.

A partir de mediados del siglo XVII, entonces, a las necesidades de interpretación para acciones de inteligencia militar se sumaron las relativas a una intensa actividad diplomática, pues desde el tratado de Quillín, cuyo texto, dicho sea de paso, figura junto a los tratados que España firmó con naciones beligerantes,<sup>5</sup> las relaciones fronterizas hispano-mapuches se regularon sobre la base de estos tratados de amistad que eran negociados periódicamente, en conferencias multitudinarias, siempre mediante intérpretes. Conocidas primero como “paces”, pronto se dio a estas conferencias el nombre de “parlamentos”, por analogía con la institución medieval francesa, con la variante específica de “parlamentos generales” cuando implicaban acuerdos con las máximas autoridades de las cuatro grandes federaciones o distritos mapuches (los *butalmapus*). Los parlamentos se llevaban a cabo en lugares y fechas señaladas para tal fin, con grandes preparativos, y se convocaban en particular cuando se trataba de recibir a nuevas autoridades españolas, lo que obligaba a reafirmar los pactos acordados en parlamentos anteriores. Contando las primeras reuniones formales con fines de paz celebradas a fines del siglo XVI (1593), y hasta el último parlamento colonial (1803), y sin considerar aquellas de las que tenemos referencias pero de las que no hemos encontrado registro, hemos documentado y publicado en total 48 actas de parlamentos (Zavala 2015), de los cuales unos diecisiete, entre los años de 1641 y 1803, corresponden a la modalidad de parlamentos generales (Zavala y Dillehay, 2012). A ellos habría que añadir las muchas reuniones preparatorias que se daban entre uno y otro parlamento, que requerían también de mediadores lingüísticos. De hecho, puede decirse que la *pax araucana* descansó de hecho sobre este gran esfuerzo de mediación y conciliación.

De los preparativos, procedimientos, rituales, negociaciones y acuerdos nos queda una nutrida documentación de archivo y, principalmente, las actas respectivas, en las que constan los nombres y número de participantes, la secuencia y extractos de los discursos, intervenciones de los intérpretes, puntos que se trataban y negociaciones que se daban sobre cada uno de ellos, incidentes de la interpretación y otros detalles. Estas actas están redactadas en español y no se traducían por escrito al mapudungun. Tampoco eran firmadas del lado mapuche. El universo mapuche pertenecía a la oralidad y los códigos de la relación, acuerdos o desacuerdos, se verificaban de palabra, acompañados de gestos

---

<sup>5</sup> Abreu y Bertodano, Joseph Antonio, 1740, *Colección de los Tratados de Paz, Alianza, Neutralidad, Garantía, Protección, Tregua, Mediación, Accesión, Reglamento de límites, Comercio, Navegación, etc.*. Hechos por los Pueblos, Reyes, y Príncipes de España. Con los Pueblos, Reyes, Príncipes, Repúblicas, y demás Potencias de Europa y otras partes del Mundo; y entre si mismos, y con sus respectivos Adversarios. Y juntamente de los hechos directa, o indirectamente contra ella. Desde antes de Establecimiento de la Monarquía Gothica, hasta el Feliz Reynado del Rey N. S. D. Phelipe V. Parte III. En Madrid. Por Diego Peralta, Antonio Marín, y Juan de Zúñiga, pág. 416.

y de objetos cargados de simbolismo. Por eso, cuando se examinan las actas en busca de claves del lenguaje que puedan explicar la dinámica de la relación, como jerarquías o percepciones de autoridad o de vasallaje, no puede soslayarse el hecho de que estos textos son en buena medida traducciones de lo dicho oralmente y que en la selección misma de las palabras, y en sus posibilidades de inteligibilidad fue clave la actuación de los mediadores.<sup>6</sup>

La propia institución del parlamento hispano-mapuche es fruto de una negociación cultural afín a la práctica de la mediación lingüística. En efecto, los parlamentos no fueron una institución creada ni impuesta por los españoles.<sup>7</sup> Del lado mapuche, tienen su génesis en las concentraciones indígenas que tenemos documentadas desde las primeras crónicas coloniales como “juntas” o “borracheras”, y que en el mundo mapuche se denominan *coyagtun* o *coyag*,<sup>8</sup> términos que designan formas rituales de alocución, de reunión y de concertación. Los españoles no hicieron sino articular su propia tradición jurídico-diplomática en esta tradición local mapuche, que quedó así legitimada a los ojos españoles y reforzada sin duda para los propios mapuches. Por lo demás, al dar el solemne nombre de parlamentos a estos encuentros fronterizos de negociación política y al asentar por escrito los acuerdos y paces resultantes, quedaron integrados en la tradición jurídica europea y se les dio la fuerza legal requerida en el derecho indiano (Zavala 2011). Como mecanismo de contacto político, el parlamento combinará entonces la lógica jurídica colonial y la tradición de la tratadística europea con la práctica del *coyag* mapuche y la lógica indígena del compromiso basado en la “donación”, o entrega de regalos (Zavala 2000: 203-205). Y la equivalencia parlamento=*coyag* quedará fijada en los vocabularios de la época y permanecerá mientras subsista la institución política. Como vehículos de comunicación interétnica, la lengua mapudungun y los estilos discursivos del habla formal indígena, que se materializa en el término autóctono *dugu*,<sup>9</sup> son los que van a regir en los parlamentos, y la mediación lingüística será el mecanismo que determinará las posibilidades y límites de la inteligibilidad mutua de conceptos y horizontes de intercomprensión. No es de extrañar entonces la importancia de la designación formal de los cargos de intérpretes de los parlamentos. De hecho, la ceremonia de instauración y toma de juramento de los intérpretes era la que inauguraba el parlamento, y las palabras que se emplean en las actas para dar cuenta del hecho son ilustrativas del grado de formalidad y de la importancia que tenía el hecho de que debían interpretar

---

<sup>6</sup> De los intérpretes de los parlamentos, por lo que podemos colegir de las actas, la mayoría sabía leer y al menos firmar. Además, los misioneros encargados de supervisar la interpretación eran letrados. El P. Diego de Amaya, en particular, que participó en varios parlamentos de mediados del siglo XVIII, había elaborado incluso un vocabulario bilingüe.

<sup>7</sup> Para una descripción detallada de la génesis, fundamento jurídico y características del parlamento, ver Zavala 2000, cap. VI. Para la incorporación de la palabra parlamento al castellano de Chile, ver Payàs, Zavala y Curivil 2015.

<sup>8</sup> El padre Luis de Valdivia dice en su vocabulario impreso en 1606: “Coyantun; hazer razonamiento, o parlamento” (Luis de Valdivia 1684: s.p.). El también jesuita Andrés Febres (o Febrés) diferencia en su *Arte de la lengua*, impreso en 1765 entre *coyagh* y *coyaghtun*; el primer término sería propiamente un sustantivo con el cual se designa al “parlamento, o junta grande para hablar”, como lo indica también en su vocabulario (Febres/Larsen, 1882: 55) y el segundo la acción de “parlar de esta forma, y hacer dicha junta”, lo que designa igualmente como *coyaghn* y *hueupin* (Febres 1765: 457). Su correligionario Bernardo de Havestadt, que le precede en las misiones de la Araucanía, dice por su parte en latín “*Coyautun: quando sola una particularis provincia vel “aillarehue” deliberat de pace danda vel acceptanda aut rumpenda*” (Havestadt 1777: 436).

<sup>9</sup> *Dugu*, o *zugu*: término clave de la cultura mapuche. Lo define Valdivia en su diccionario como “hablar, y tambien cantar aves, y el sonido de las campanas, y todo” (Valdivia 1605/1684, s.n.f.)

bilateralmente, es decir, para ambas partes (sin perjuicio de que unos y otros pudieran tener también intérpretes ocultos):

[...] sentándose los Caciques o indios según la antelación y preeminencias que observan mandó su señoría que en su presencia y la de todo el congreso se les tomase juramento al Comisario de naciones Don Juan Rey, y al Lengua General Don Juan Antonio Martínez que lo hicieron en la forma acostumbrada bajo el cual prometieron decir verdad y traducir fielmente cuanto el señor Comisionado propusiere a los indios y estos respondieren con lo demás que adelantasen y produjesen. (Parlamento de Lonquillmo, 1784, en Zavala 2015, p. 352)

Lo que distinguía a estos individuos era que lingüística y culturalmente eran capaces de situarse entre los dos colectivos, transmitiendo los mensajes de ida y vuelta, ya sea al pie de la letra, amplificando o sintetizando, y actuar además como consultores. Si nos atenemos al ámbito de la organización y celebración de los parlamentos, aparecen en las juntas previas, donde actúan como asesores, llevando misivas y mensajes, acompañando y guiando grupos, organizando y supervisando los protocolos, y luego en los parlamentos mismos, actuando como maestros de ceremonias y como intérpretes de los discursos y las negociaciones. Las actas dan cuenta de horas y días de conversación, de cientos de discursos, mediados por estos individuos, conocedores no solo del vocabulario sino de la retórica y de las formas de negociar autóctonas, familiarizados con las estrategias de unos y otros, con los repartos de roles y las jerarquías, e instruidos sobre lo que estaba en juego en cada reunión. Desde que se inicia el parlamento hasta la fase final, en la que se dan las despedidas y la distribución de agasajos, su presencia está indicada reiteradamente en las actas.

Estos individuos pertenecían al ejército, pero es posible, y hasta lógico, aunque en las fuentes que aquí consignamos no se explicita, que hayan tenido sus propios informantes entre la población civil, mapuche y no mapuche. Del mismo modo que el parlamento en sí no es sino la expresión visible y final de un proceso de mediación que pasa en buena medida inadvertido en los documentos, los mediadores que figuran en las actas son el rostro visible de redes de inteligencia, información y mediación en las que operan otros individuos de menor incumbencia (comerciantes y otros oficios), que actuaban en cualquier situación en que se requería la comunicación en las dos lenguas.

Los intérpretes regulares tenían que estar plenamente fidelizados al ejército, pero además se les tenía que controlar mientras actuaban y sus palabras tenían que ser verificadas para que hubiera certeza de que traducían correctamente. De esta labor de supervisión en los parlamentos mismos se encargaban los religiosos, en quienes se conjugaban las competencias lingüísticas y la moralidad de actuación. Por eso, después del juramento de los intérpretes se suele encontrar una fórmula que indica esta responsabilidad de los religiosos presentes en el parlamento:

[...] e inmediatamente previno al Doctor Don Alonso Elgueta, Capellán del Cuerpo de Dragones del real Ejército, y exhortó a los demás eclesiásticos versados e inteligentes en el idioma observasen y advirtiesen a su Señoría si los precitados traductores proponían y volvían fielmente las respuestas. (Parlamento de Lonquillmo, 1784, *op. cit.*, p. 352)

Los parlamentos fueron auténticas conferencias “cumbre”. A ellos llegaban los caciques mapuches (la palabra antillana “cacique” es la que más figura en la documentación para designar indistintamente a las autoridades mapuches, sea de las grandes confederaciones

conocidas como *Butalmapus*, sea de sus respectivos distritos locales, los *ayllarehue*. También figura la palabra *toqui*, que es el jefe de guerra o capitán, con sus respectivas comitivas de hombres nobles (*ülmen*), mocetones (nombre que reciben en las fuentes los soldados mapuches, como traducción de *cona*) y chusma (palabra con que se traduce probablemente *che* = lit., gente), es decir, población en general, incluidas mujeres y niños. Caminaban varias jornadas para llegar al lugar del encuentro, donde levantaban cobertizos o ramadas (como traducción del mapuche *cuni*) y acampaban durante los días que duraba la asamblea y sus preparativos.<sup>10</sup> Por su parte, el ejército español no desaprovechaba la ocasión de desplazarse asimismo con su caballería y el mayor número de hombres, entre ellos los funcionarios de enlace con los mapuches, todos ellos bilingües: comisarios de naciones y capitanes y tenientes de amigos. Los primeros eran de rango superior, con funciones de jueces de paz. A ellos se remitían los capitanes y tenientes de amigos, soldados que vivían entre los mapuches y servían de enlace con el ejército, con funciones de inteligencia y como asistentes de los caciques en sus tratos con los españoles. En los parlamentos actuaban también como auxiliares para la comunicación –mensajeros, acompañantes, maestros de ceremonias o portavoces– y remplazaban a los intérpretes en caso necesario, como en el ejemplo siguiente, en el que se observa una vez más la presencia de los misioneros y otros individuos encargados de verificar “la mayor legalidad de las versiones”:

Y para proceder a la formalidad del Parlamento se les recibió Juramento por el escribano Mayor de Gobernación al Capitán de Amigos Miguel Salamanca, que hace de Lengua General, por haber quedado en la frontera el Propietario. Y lo hizo por Dios nuestro señor y una señal de Cruz, de usar bien de su cargo interpretando a los Indios cuanto les dijese el señor presidente; como igualmente a su señoría, todo lo que le propusiesen los Caciques. Y para mayor legalidad de estas versiones, tenia de tras el señor Capitán General, a los Padres Fray Fernando Villarreal, y fray Andrés Salazar, ambos de Ntro. Padre San Francisco, como peritos en el idioma de los Indios, y a otras varias personas inteligentes en el mismo idioma. (Parlamento de Santiago, 1772, en *op. cit.*, p. 308)

Durante el último cuarto del siglo XVIII la diplomacia hispano-mapuche se hizo sumamente formalizada, y el aparato de mediación que la sustentaba adquirió una gran significación. A lo largo del reinado de Carlos III, la Administración borbónica, interesada sobre todo en el funcionamiento institucional y en allanar los obstáculos que se pudieran oponer a la libertad de comercio y al progreso, desplegó sus esfuerzos por mantener la paz fronteriza, que suponía tener como aliados a quienes podían actuar como vigías de las costas, amenazadas por las posibles incursiones de barcos de potencias enemigas del imperio español, en particular holandeses e ingleses. Los intermediarios fueron sumamente importantes en esa coyuntura. Ningún trato entre las dos naciones se hacía sin la presencia de intérpretes y toda gestión previa o posterior requería la movilización de intermediarios. Como podemos leer en las actas, estos individuos se habían hecho competentes en cuestiones de lengua, pero también en diplomacia y protocolo; eran conocidos y respetados por las autoridades de uno y otro bando. Al final del periodo, los nombres de Juan Rey, Sebastián Xibaja y Juan Antonio Martínez, por ejemplo, se repiten en varios de los últimos parlamentos de la colonia: se han especializado y se han hecho imprescindibles.

---

<sup>10</sup> Todos los equivalentes provienen del *Calepino Chileno-Hispano* del P. Andrés Febrés (1765), que consigna explícitamente vocabulario de los parlamentos.

Para comprender la importancia de la mediación lingüístico-cultural en este contexto es preciso recordar que la consolidación de la diplomacia hispano-mapuche en el periodo que abarca la presencia de O'Higgins responde tanto a la necesidad de “mantener a los indios en equidad y justicia, como lo prescriben el Derecho de las Gentes” (Parlamento de Santiago 1772, *op. cit.*, p. 304), como a los intereses económicos que están en juego en ambas sociedades. Estos intereses de paz y libertad de movimientos para fomentar el flujo libre de mercancías requirieron un diálogo fluido y, en la medida de lo posible, libre de malentendidos y obstáculos. Los escollos que había que sortear podían provenir tanto de la relación entre españoles y mapuches como de la propia relación entre grupos mapuches, que no siempre era armoniosa. Por eso se incrementaron (del lado español al menos) las actividades de inteligencia, así como los esfuerzos de diálogo y mediación, para hacer circular constantemente la palabra capaz de apaciguar, persuadir y dar seguridad.

La soberanía lingüística mapuche, garante y reflejo a la vez de su soberanía política, se mantuvo en este periodo, después de casi dos siglos de contacto, lo que hacía imprescindibles a los mediadores, por quienes pasaba toda negociación. Por ello, su funcionamiento requirió a su vez atención política. Los asuntos que se trataban eran delicados, los frentes que había que atender eran múltiples y estos mediadores eran individuos bilingües y biculturales con amplio margen de maniobra. También eran grandes los riesgos de que por cualquier suspicacia se pasaran al bando enemigo a entregar información.

Persuadir “por medios suaves y pacíficos” y procurar la conquista espiritual (Parlamento de Negrete 1771, *op. cit.*, p. 281) fue la finalidad última de la estrategia diplomática, cuyas metas inmediatas eran asegurar el libre comercio y la libre circulación de personas. Para ello, el estilo paternalista y magnánimo que se advierte en las actas, hecho de consejos y admoniciones para frenar los ánimos levantiscos y apaciguar las querellas internas parece haber sido el que se impuso. La imposibilidad de conseguir esos objetivos de una vez por todas y la necesidad de ratificar y asegurar la buena voluntad de todos produjo, en las décadas anteriores a los movimientos de independencia, una serie de parlamentos de gran esplendor y magnificencia, con miles de asistentes y cientos de discursos pronunciados por el lado mapuche, que fueron en realidad la culminación de los complejos procesos de mediación permanentes que tenían como finalidad consolidar la presencia española y prevenir lo que en el norte de América ya estaba sucediendo: la pérdida de las colonias.

En consonancia con ello, se formaliza y estabiliza la actividad de mediación lingüística, a juzgar por las referencias que proporciona el estudio de las actas. Como se ilustrará más adelante, se produce no solo una continuidad en el ejercicio de los intérpretes, cuyos nombres se repiten de un parlamento a otro, sino también una normalización de las formas con las que se les menciona y una definición de las tareas que desempeñan. Por la importancia que adquieren y por la forma conjugada en que operan los consideramos como un cuerpo relativamente homogéneo; de ahí que en nuestros trabajos hablemos de “cuerpos de mediación” o “cuerpos de mediadores” para referirnos a los diversos funcionarios “de amigos” e intérpretes que se describirán más adelante (Payàs y Zavala 2013). Si bien lamentamos no poder contar con fuentes mapuches para poder emitir juicios más certeros sobre la forma en que estas instancias fueron asimiladas o replicadas por la parte autóctona, las actas españolas y su documentación anexa son suficientemente reveladoras de la fuerza que cobraron.

Por las razones que hemos apuntado, la política hispano-mapuche del periodo de O'Higgins (este asistió al parlamento de Negrete de 1803 y luego participaría en las campañas por la independencia de Chile, cuya proclamación firmó en 1818) conlleva una proliferación de las oportunidades de contacto y mediación con los mapuches, en la que se implican no solo los individuos del ejército, que reciben remuneración a cambio de ello, sino también los religiosos: una asociación Iglesia-Estado en la que ahora, bajo los Borbones, prima el Estado, a diferencia del periodo de más influencia jesuita, afín a la línea de los Habsburgo. A los religiosos se les encomienda la supervisión de los intérpretes y ocasionalmente los encontramos también interpretando y mediando. La introducción, en este periodo, de la breve pero significativa figura del “cacique embajador”, con residencia en Santiago, fue una estrategia que buscaba centralizar y controlar algunas de las decisiones relativas a la Araucanía, manteniendo en la ambigua calidad de embajadores/rehenes a algunos caciques connotados con sus familias, obligando a los hijos a escolarizarse. Esta fue la única novedad de importancia que se trató de implantar (de hecho fue tan mal recibida por los mapuches que hubo que retirarla a los pocos años) en el modelo de mediación instaurado por los jesuitas a fines del s. XVII. Desde un periodo que hemos denominado de mediación providencialista (Payà *et al* 2012a), centrado en la conquista espiritual, hasta fines del periodo colonial, en el que, sin dejar de invocar el sentido providencial de la presencia española, se instaura una política de corte más pragmático, centrada en la necesidad de asegurar el libre comercio y una administración estatal moderna, hay que reconocer la existencia de una continuidad por lo que hace a las funciones y los cargos de mediadores lingüísticos, que a continuación detallaremos.

### **Cargos de mediación lingüística**

La existencia de un ejército permanente fue la que hizo posible la institucionalización del cuerpo de mediadores antes mencionado, que se normaliza desde mediados de 1600 según algunos autores (Ruiz-Esquide 1993) y que perdura durante todo el periodo colonial. En este podemos distinguir varios sujetos cuyas funciones estaban hasta cierto punto entrecruzadas: por el lado español, en primer lugar, el responsable directo de la interpretación, que es el titular del cargo de Lengua General, y los llamados funcionarios “de amigos”, es decir, soldados españoles que viven junto con los indios que no están de guerra, a saber, los capitanes,<sup>11</sup> tenientes y cabos de amigos, o que sirven de enlace con ellos, como los comisarios de naciones, y finalmente los frailes y curas conocedores de la lengua. Por el lado mapuche desconocemos si había intérpretes, aunque nos parece probable que hayan procurado tenerlos en cuanto se dieron cuenta de las ventajas que ello les suponía. Lo que podemos decir es que algunos dignatarios mapuches actuaron como mediadores en las negociaciones y que parecen haber actuado (según las fuentes) por cuenta de los españoles. Se trata de los llamados caciques amigos, y, durante un periodo breve, los caciques embajadores.

---

<sup>11</sup> Un documento de 1786 hace la siguiente descripción: “[hay tres clases de capitanes] la primera es un intérprete o lenguaraz general, que suele titularse comisario de naciones, con sueldo de diez y ocho pesos al mes, cuatro capitanes de amigos principales de las reducciones... con asignación de doce pesos cada uno al mes, y quince de particulares parcialidades o cacicazgos, dotados de ocho pesos...” (Carta de Ambrosio Benavides, fechada el 30 de abril de 1786, dirigida a Don Francisco Josef de Amigorena, sobre los capitanes de amigos, ANC, MV, vol. 24, f. 238-240).

| CARGO                                            | PRESENCIA                                                                                                 | CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intérprete de la lengua general (Lengua General) | Todo el periodo colonial (aprox. desde 1600). Actúa en todos los parlamentos y encuentros.                | Interpretación<br>Acompañamiento<br>Protocolos<br>Nombramientos <i>ad hoc</i> (por parlamento)                                                                                                                       |
| Comisario de naciones                            | Todo el periodo colonial y hasta primeras décadas del s. XIX. Actúa en parlamentos y otras ocasiones.     | Interpretación<br>Supervisión de oficiales de amigos<br>Enlace y acompañamiento de caciques<br>Administración de justicia inter e intraétnica<br>Dos nombramientos fijos: Araucanía y Valdivia                       |
| Los oficiales de amigos: capitanes y subalternos | Todo el periodo colonial y hasta primeras décadas del s. XIX. Múltiples actuaciones en todos los ámbitos. | Interpretación<br>Espionaje<br>Enlace y acompañamiento de caciques<br>Residencia en las reducciones mapuches<br>Posibilidad de ascenso a comisarios de naciones<br>Tienen subordinados a tenientes y cabos de amigos |
| Eclesiásticos                                    | Todo el periodo colonial. Actúan en todos los parlamentos.                                                | Interpretación<br>Supervisión de los intérpretes                                                                                                                                                                     |
| Caciques amigos                                  | Todo el periodo colonial. Actúan en muchos parlamentos y fuera de ellos.                                  | Portavoces de las demandas españolas                                                                                                                                                                                 |
| Caciques embajadores                             | De 1774 a 1780 aproximadamente.                                                                           | Representación de demandas indígenas<br>Enlace                                                                                                                                                                       |

Tabla 1. Cargos de mediación lingüística afiliados al ejército español

### *Lengua General*

El nombramiento de “intérprete general” o “lengua general”, al igual que “intérprete de la lengua general”, encierra algunas ambigüedades: primero en cuanto al concepto mismo de “general”.<sup>12</sup> ¿Significaba eso que era un intérprete para toda ocasión? ¿O debe entenderse que era intérprete de la lengua general de Chile (considerando que en el contexto colonial americano se solía llamar lengua general a la lengua más usada)? ¿Tenía ese cargo una duración indefinida? ¿Cuántos eran? En 1605 se habla de un intérprete

<sup>12</sup> La figura del “intérprete general” existió también en Nueva España, al menos desde finales del siglo XVI. Ver Karttunen 1994 para el caso de Gaspar Antonio Chi (Yucatán), Lentz 2009 para Yucatán, y Alonso 2015b y 2016 para el conjunto del territorio novohispano.

general para las provincias de Tucapel y Arauco y de otro para la provincia de Quechereguas (Parlamento de Concepción, marzo 1605). Pero también en esos mismos años existió el cargo de “intérprete general del reino” o “lengua general del reino”. Es posible que las fuentes no sean homogéneas en cuanto a estas denominaciones y se observa indudablemente cierta imprecisión en lo que hace al intérprete de campaña; pero de lo que no cabe duda es de que para cada parlamento se nombra a un individuo como Lengua General. Este puede tener otros cargos en otras instancias, pero para el parlamento es el que ejerce como intérprete titular: “el Capitán de Amigos Juan Antonio Martínez, que hace oficio de lengua general” (Parlamento de Negrete 1771, f. 541). Este intérprete puede actuar solo o en conjunto con otros, supervisándose mutuamente, como en el caso que citamos a continuación, en que el mismo Martínez, en el parlamento de Tapihue de 1774, cansado al parecer, es remplazado por otros dos intérpretes, aunque no desaparece de la escena para poder verificar si los otros intérpretes se desempeñan correctamente:

[...] [aunque fue reemplazado] se mantuvo junto al mencionado Don Juan Rey y al Capitán Don Juan Yañes para que advirtiesen unos lo que se olvidase a los otros, y no careciese Su Señoría de la más leve inteligencia de cuanto se decía. (Parlamento de Tapihue 1774, *op. cit.*, p. 304).

La interpretación tiene para el bando español la misión principal de hacer comprender al bando mapuche el alcance de lo que se va a tratar y, al ser registrada en las actas, notificar a la superioridad que teniendo intérpretes designados expresamente y juramentados no podrían los mapuches aducir ignorancia de lo tratado:

Y enterados todos los Indios de los expresados artículos por medio del Lengua General, y de dicho Capitán de Amigos Don Blas Yañes, uno por uno, sin que se haya pasado de uno al otro antes de que manifestaran estar perfectamente instruidos de lo que se les decía [...]. (Parlamento de Tapihue 1774, *op. cit.*, p. 304).

De esta manera, el intérprete actuaba no solo como mediador lingüístico propiamente dicho. Era un testigo de excepción que servía además como garantía para el cumplimiento de lo tratado, principalmente en beneficio de los españoles, por supuesto.

No debía de ser fácil interpretar en aquellas condiciones. Largos discursos de una y otra parte; retóricas barrocas del lado español, y “orientales” del lado mapuche,<sup>13</sup> a campo abierto, ante cientos de asistentes principales, sin contar con la muchedumbre que los acompañaba y que no debía de ser particularmente silenciosa; todo ello debía de dificultar el ejercicio del intérprete. No sabemos exactamente la disposición espacial y el alcance acústico de las voces que se escuchaban en los parlamentos, pero si podemos dar crédito a una imagen que circuló en prensa del parlamento de 1825, los asistentes se levantaban para tomar la palabra y el intérprete hablaba también de pie. Todos los demás permanecían sentados, sea en el suelo, sea en asientos.

En los parlamentos tempranos (Concepción 1605, por ejemplo), el intérprete firma por los caciques mapuches y se indica que lo hace “por no saber ellos firmar”. Más adelante, aunque los mapuches nunca firman, el intérprete no firma en nombre de ellos sino como testigo.

---

<sup>13</sup> Varias veces en las actas se comentan los “estilos orientales” de la oratoria indígena.

### *Comisario (General) de Naciones*

Un segundo funcionario mediador del ejército es el Comisario General de Naciones, o Comisario de Naciones, del que se nombraban dos, uno en la Araucanía y otro en Valdivia. Estos tenían amplias funciones de mediación, entre las cuales la de acompañamiento de comitivas de autoridades mapuches en sus viajes:

[...] se encarg[a] ahora al comisario de naciones don Juan Rey, a cuyo cuidado han venido igualmente [los caciques], para que esté pendiente del buen trato, asistencia y agrado de dichos indios, dando parte de cualquier cosa que ocurra o necesite para este objeto a fin de proveerles lo conveniente. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 304)

Además de prestar las funciones de escolta, servía también de intérprete:

[...] mandó su Señoría al mencionado comisario de naciones, que hizo de intérprete, que les indicase a dichos Indios la complacencia que sentía esta capitania general por tenerles allí presentes. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 339)

Pero, sobre todo, en los parlamentos el comisario de naciones guía a los caciques en los protocolos y rituales del parlamento:

... Don Agustín Curinancu, del Butalmapu de Angol, a quien corresponde hablar, fue llevado de la mano por el comisario de naciones, y extendiéndola sobre los mismos bastones dio principio... (Parlamento de Lonquillo 1783, *op. cit.*, p. 304)

El comisario también actúa en representación de los *butalmapus* y atiende sus peticiones. Tanto es así que para argumentar contra el envío de caciques embajadores a Santiago los mapuches aducen que les es más conveniente acudir al comisario para comunicarse con la autoridad militar española:

[...] sin necesitar de tales embajadores, pues igualmente por medio del comisario de naciones don Juan Rey nos contesta, y hace las prevenciones que juzga convenientes, ya que continuamente concurrimos con él a las juntas de todos los butalmapu [...], con lo que nunca nos han servido los embajadores para enviar comunicaciones al señor Capitán General. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 304)

### *Capitán y Teniente de Amigos*

Las denominaciones de oficiales “de amigos” en el ejército surgieron tempranamente al incorporarse mapuches a las tropas españolas, a los que se llamará “amigos”; una compañía o tropa de soldados amigos llevaba al frente un capitán o capitanejo (Concha 2016: 207). Más adelante, como uno de los medios de procurar la lealtad de los mapuches que habían aceptado condiciones de paz y que dejaban, por lo tanto, de ser enemigos, se envía a residir entre ellos a un capitán para que sirva de enlace con los españoles y se asegure de mantenerles en amistad (Ruiz Esquide 1993; Vergara 2005). Así se irá definiendo el papel de los capitanes de amigos. En el parlamento de Quillín de 1647 quedan estipuladas sus funciones, que se mantendrán durante todo el periodo colonial, disolviéndose en otros tipos de cargos de mediación después de la independencia. Son numerosísimas sus apariciones en las actas. A veces aparecen como intérpretes:

[...] mandó su Señoría que todos estuviesen atentos, y por medio del dicho capitán de amigos Arratia les habló de este modo a los caciques de los cuatro *butalmapus* [...]. (Parlamento de Negrete 1771, *op.cit.*, p. 289)

También se les menciona como mensajeros, llevando mensajes y cartas entre el ejército español y los caciques. Véase este extracto de una carta de O'Higgins al cacique Inalican, en la que se dan instrucciones para la celebración del parlamento de Negrete:

El mismo capitán de amigos que os entregará esta carta lleva otra que escribo en este día al Gobernador de Valdivia, para que haga venir al parlamento a los caciques de aquel distrito. (Parlamento de Negrete 1793, *op. cit.*, p. 379)

Tenemos también testimonio en el mismo parlamento del cuidado que se había que tener en la elección de los capitanes de amigos. En el fragmento siguiente se pondera la necesidad de escoger al más idóneo para la misión de acompañar a los caciques a los parlamentos:

[...] por lo mismo prevengo a usted que les facilite [a los caciques] por cuenta de la Real Hacienda todo lo necesario para su viaje, así como al capitán de amigos, a cuyo cargo han de viajar, y sobre cuya elección recomiendo a usted estrictamente que ponga todo el cuidado imaginable, pues de su juicio, buena conducta y fidelidad depende formalmente el buen éxito de esta diligencia. (Parlamento de Negrete 1793, *op. cit.*, p. 381)

Los oficiales de amigos suelen tener apellido español, aunque suponemos que no pocos eran mestizos o criollos. Son contados los nombres indígenas que aparecen en las filas españolas pero, cuando los hay, ejercen también funciones de mediación, como es el caso siguiente de un teniente que los mapuches reconocen como “su comandante”:

Teniente de Dragones don Domingo Tirapegui, comisionado por el maestro de campo general para la conducción a esta capital de los indios caciques, y emisarios de los cuatro Butalmapus [...] al que llaman su comandante. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 335)

### *Eclesiásticos*

Por la labor evangelizadora de los religiosos de las distintas órdenes que llegaron a Chile, eran ellos los más conocedores de la lengua, por lo cual aparecen a veces actuando como intérpretes en los parlamentos:

[...] explicándose con mil alegorías de que abundan estos indios le respondieron con el mismo orden e igual estilo, mientras que el intérprete y los dos religiosos franciscanos se lo explicaron al Señor Presidente con la misma valentía con que ellos lo decían. (Parlamento de Santiago 1772, *op. cit.*, p. 310)

Sin embargo, el papel que más desempeñan los religiosos en los parlamentos es el de supervisión de los intérpretes, también bajo juramento. En casi todas las actas, después del nombramiento del intérprete, se lee una fórmula similar a esta:

[...] y exhortó a los demás eclesiásticos versados e inteligentes en el idioma que observasen y advirtiesen a su Señoría si los traductores exponían y traducían fielmente las respuestas. (Parlamento de Lonquillo 1784, *op. cit.*, p. 352)

### *Caciques amigos*

El ejército español otorgó distinciones a los caciques aliados que habían aceptado las condiciones de paz. Estos caciques amigos, cristianizados o no, actuaban ocasionalmente de portavoces de las demandas españolas que les han sido traducidas por los intérpretes y las transfieren al bando mapuche. Varias son las actas en las que aparecen estos caciques amigos tomando la palabra para convencer a los otros grupos mapuches de las bondades de las propuestas españolas. Aquí, por ejemplo, el cacique Don Ignacio Lebigueque les aconseja:

[...] en su idioma a cada uno de los caciques de los cuatro Butalmapus, haciéndoles entender que todas las capitulaciones que les habían explicado con todo detalle el día anterior eran prueba indudable de que solo se trataba de su bien. (Parlamento de Tapihue 1774, *op. cit.*, p. 324)

En un parlamento posterior, el mismo cacique hace de portavoz de las proposiciones españolas:

[...] preguntó en alta voz si estaban prontos y dispuestos a abrazar los consejos que les dio el señor Comandante General, y a ratificar y firmar una paz constante. (Parlamento de Lonquillo 1783, *op. cit.*, p. 353)

### *Caciques embajadores*

El nombramiento de caciques embajadores fue, como hemos dicho, una innovación del periodo tardocolonial, que implicó trasladar a Santiago a todo el grupo familiar de los caciques embajadores, incluido su propio personal de mediación. Como puede verse en la cita siguiente, el personal que debía trasladarse estaba compuesto de cargos del ejército español, que, curiosamente, aparecen aquí como una extensión del propio grupo familiar:

Aprobado por el rey la idea de que residan en esa capital los indios en calidad de embajadores de las parcialidades de Arauco, Angol, Colgue y Pehuenches, con las familias, mocetones, capitanes, tenientes, cabo y soldados de amigos. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 339)

Se constata así la estrecha cercanía que tenían estos caciques embajadores con los militares que el ejército les asignaba, con los que debía de existir una mezcla de familiaridad y de prevención, ya que de hecho los embajadores, además de ser representantes, se encontraban en calidad de rehenes, con cuya presencia en la capital se garantizaban las paces firmadas en los parlamentos, como se indica en un documento reservado, adjunto al acta del parlamento de Santiago de 1782:

[...] que residan siempre en esa Capital con sus familias dos principales Caciques, reemplazándolos temporalmente a elección de las naciones principales, para que por este medio puedan representarlos, resolver las controversias y daños que ocurran entre ellas, o con los españoles inmediatos, sirviendo además los mismos indios como rehenes para la seguridad de sus tratados. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 338)

No puede decirse que los caciques embajadores llegaran a actuar realmente como mediadores, pues enseguida surgieron dificultades que hicieron que se abandonara la

iniciativa. Sin embargo, deben tomarse en cuenta cuando consideramos el interés con que se buscó mantener siempre el diálogo y emplear soluciones de carácter diplomático, por imperfectas que hayan resultado.

### **Competencias de los mediadores**

Si bien se puede tener una idea general de las funciones que desempeñaban los mediadores en el ámbito de las negociaciones, para comprender a cabalidad la importancia de su actuación hay que tomar en cuenta qué ventajas proporcionaban a las partes y relacionar estas ventajas con las competencias que podemos suponer que poseían. En primer lugar, el hecho de que tengamos los mismos mediadores en distintos parlamentos es indicativo de que estos hombres se habían ganado la confianza de los negociadores, y que ninguna de las partes los había impugnado. Eso indica también que el oficio se había consolidado, que pocos aspectos del mismo se dejaban a la improvisación y que si bien los roles que desempeñaban podían ser variados, las competencias que se esperaba de ellos eran claras, pues de ellas dependía el éxito o fracaso de su servicio.<sup>14</sup> Las ventajas que proporcionaban a las partes pueden resumirse como sigue: en primer lugar, no tenían que saber necesariamente la lengua de la contraparte, con lo que del lado español, por lo menos, facilitaba el reemplazo de autoridades que, por venir de España y permanecer relativamente poco en los cargos, no tenían tiempo de familiarizarse con la lengua. También del lado mapuche, aun estando en situación de desventaja política, el uso de mediadores lingüísticos significó que mantuvieron su soberanía lingüística, con lo que pudieron conservar un grado de poder simbólico ante su propia gente. En segundo lugar, la interpretación tiene la utilidad de hacer más lentos los procesos de negociación, pues obliga a escuchar dos veces cada intervención. Además, la dependencia del intérprete produce efectos de incertidumbre y de tolerancia al malentendido que pueden generar posibilidades de repliegue y maniobra (Payàs *et al.* 2012b). Cabe pensar, entonces, que este cuerpo de mediadores, con todas las dificultades imaginables, mantenía la situación de no agresión o, por lo menos, impedía la guerra abierta.

Independientemente de estas consideraciones, la efectividad de la mediación dependía, desde luego, de que los intérpretes poseyeran competencias particulares, que podemos clasificar en dos grandes grupos: las propias del dominio lingüístico y las que llamaremos extralingüísticas, vinculadas más bien al *savoir faire* diplomático.

#### *Competencias lingüísticas*

Los intérpretes en las negociaciones hispano-mapuches debían tener un dominio cabal de las dos lenguas, su vocabulario general y especializado y sus modos discursivos, desde los registros más coloquiales, necesarios para la comunicación simple, hasta los más formales, para las solemnidades y el trato con las altas jerarquías. Los misioneros que acompañaban al ejército en los parlamentos eran peritos en la lengua indígena. De hecho, uno de ellos, el P. Diego de Amaya, escribió un vocabulario que después fue publicado por su correligionario, Andrés Febrés, en 1765. Este publicó además una gramática en la que dedica un apartado a explicar cómo es el lenguaje formal empleado en las

---

<sup>14</sup> Si se nos permite un paralelismo, ningún gobierno ni institución internacional de hoy recurre a intérpretes improvisados para sus negociaciones más delicadas.

solemnidades. Las actas mencionan a menudo las características de la oratoria indígena, que debían conocer y saber reproducir los intérpretes:

[...] les fue aconsejando [el Gobernador] según el formulario de sus ritos y ceremonias a que cumpliesen lo que tan repetidas veces tenían prometido, explicándose con mil alegorías, de las que abundan estos naturales. (Parlamento de Santiago, 1772, *op. cit.*, p. 310)

Los intérpretes debían ser capaces de traducir al pie de la letra, por su cuenta y en colaboración con otros pares intérpretes:

[...] les propuso y declaró [el Gobernador] a los dichos caciques por medio de los intérpretes ya nombrados las trece capitulaciones que se celebraron con todos los indios de la costa de Arauco, y se las fueron dando a entender una por una leyéndolas su señoría en persona, e interpretándolas al pie de la letra el dicho lengua general con asistencia de los demás intérpretes. (Parlamento de San Felipe de Austria, Yumbel 1663, *op. cit.*, p. 144)

Los intérpretes debían estar atentos a las circunstancias y ser capaces de alternar estilo solemne con estilo llano, cuando hiciera falta explicarse sin la habitual solemnidad:

[...] debían prometer y jurar serles fieles y obedientes vasallos en todo, y como tales, amigos de sus amigos y enemigos de sus enemigos, sin otro significado que el que corresponde a las sencillas palabras con que se les explica todo cuanto se expresará en los artículos siguientes. (Parlamento de Negrete 1803, *op. cit.*, pp. 414-15)

Debían estar familiarizados con las fórmulas, metáforas y giros retóricos empleados por ambas partes. No tenemos forma de saber cómo dieron a entender a la parte mapuche los giros retóricos de que abundan algunos discursos de gobernadores españoles, pero sí podemos imaginar cómo entendieron los españoles algunas fórmulas de la oratoria mapuche:

[...] entre otras expresiones de júbilo que produjeron, dijeron que sus corazones no cabían en el pecho, y que de allí en adelante, en lugar de pisar sobre la tierra andarían en el aire. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 346)

Los intérpretes tenían que conocer el léxico mismo de las negociaciones en las dos lenguas y las equivalencias entre ambas, que posiblemente ellos mismos establecían y difundían. Hubo que crear palabras nuevas, que respondieran a necesidades nuevas, como es el caso de la palabra “moro-huinca” (compuesta de “moro”, el enemigo tradicional de los cristianos españoles, y “huinca”, español o extranjero) con la que se designaba al enemigo inglés u holandés, que podría desembarcar en costas araucanas. Los españoles trataron siempre de asegurar la lealtad de los mapuches en sus empeños por evitar estos desembarcos:

[los mapuches se declararon dispuestos] principalmente a sumarse a los españoles contra los Moro-Huincas (así llaman a los enemigos de Europa) que han sabido que quieren venir por el mar a perjudicarles en sus haciendas y familias. (Parlamento de Santiago 1782, *op. cit.*, p. 339)

## Competencias extralingüísticas

La interpretación lingüística no se realiza en un vacío cultural: no solo se trata de encontrar equivalentes de palabras sino también de transmitir conceptos e ideas que forman parte de experiencias culturales distintas. En los parlamentos, al igual que en cualquier negociación de hoy, una de las competencias esenciales era precisamente la competencia cultural, es decir, el conocimiento de usos y costumbres de las partes: costumbres de negociar, desde luego, pero también de hacer la guerra. Por ejemplo, en el Parlamento de Negrete de 1771 se dispuso no compensar por las muertes, toma de prisioneros y pérdidas ocasionadas al bando mapuche, cosa que ellos reclamaban por ser su costumbre cuando se hacían guerra entre ellos:

[...] sin que indio alguno pueda pedir, según sus usos y costumbres, compensación o paga por los indios que se les haya muerto, por los que se han capturado y remitido a Lima, por las pérdidas de ganado y destrucción de sementeras y casas, o cualesquiera otros bienes. (Parlamento de Negrete 1771, *op. cit.*, p. 283)

Era imprescindible para el intérprete conocer asimismo las jerarquías y los modos de representación mapuches, junto con sus correspondientes atributos y formalidades. En el extracto que reproducimos se explica el protocolo de nombramiento de representantes al inicio del parlamento, con el que el intérprete debía estar plenamente familiarizado:

Concluida esta diligencia pidió licencia el Cacique Gobernador de la Reducción de Santa Fe, a quien le incumbe hablar por el *Butalmapu* de la Cordillera [...] para desempeñar su encargo y obligación, y una vez otorgada, antes de tomar la palabra recogió, conforme a sus ritos y ceremonias, los bastones de los concurrentes, incluyendo los de los caciques gobernadores y capitanejos, y ligándolos con una cinta, colocó en lugar preeminente el del señor presidente del congreso, y procediendo al acostumbrado nombramiento de uno que, a nombre de los cuatro *Butalmapus*, contestase si alguno no hablara por cuenta propia, o si no tuviera tiempo de hacerlo o por no haber concurrido, nombró a [...]. (Parlamento de Lonquilmo 1783, *op. cit.*, pp. 252-53)

Además, cada parte tenía sus propios procedimientos para darse el turno de palabra. Aquí se señala que del lado mapuche existen unas formalidades de “estilo oriental” para pedir la palabra y que cada cacique recibe un tratamiento conforme a su categoría:

[...] y pedida la palabra con diferentes alegorías a estilo oriental, y concedida por su Señoría, pasa la voz a Don Agustín Curiñancu, cacique de Angol, nombrado para que hable por el *Butalmapu* de los Llanos, que corresponde según sus costumbres al Señor Presidente, y teniendo este cacique los mismos cumplimientos y ceremonias que el primero [...]. (Parlamento de Negrete 1771, *op. cit.*, p. 289)

Además de este conocimiento de la cultura diplomática de las partes, los mediadores debían estar familiarizados con el contexto general y particular, así como de lo que estaba en juego en cada parlamento. Como la presencia mapuche tenía que estar garantizada, desde mucho antes, los intérpretes y mediadores hacían de agentes y mensajeros para asegurarse de que los convocados llegaran al lugar del parlamento, lo cual los ponía en antecedentes de las dificultades que podían darse. El Gobernador informa aquí de estas gestiones al inicio del parlamento:

[...] por los diferentes mensajes y partes que he recibido en los días antecedentes del comisario de naciones, y capitanes de amigos parecen haberse vencido las dificultades,

embarazos y contradicciones que habían opuesto diferentes naciones de indios para la celebración del Parlamento. (Parlamento de Negrete 1793, *op. cit.*, p. 384)

En síntesis, todas estas competencias y habilidades, lingüísticas y culturales, adquiridas por los mediadores en el trato personal, político, militar y diplomático, y transmitidas de un parlamento a otro, aseguraban la continuidad de los tratos y pactos alcanzados. Fueron estos cuerpos de mediación los que crearon y consolidaron unas equivalencias lingüísticas y traducciones que garantizaron cierta inteligibilidad mutua de categorías, dignidades, concepciones de espacio y territorio, y de conceptos de paz, bienestar y convivencia fronteriza (Samaniego 2012).

### **La mediación lingüística en el periodo republicano<sup>15</sup>**

Todavía no hemos estudiado con la debida profundidad la desaparición del modelo de mediación diplomática que se dio al ganar Chile la guerra de independencia.<sup>16</sup> No encontramos en la documentación posterior los nombres de los últimos intérpretes de los parlamentos que, siendo soldados, es posible que compartieran el destino de sus compañeros de armas. Nos queda la pregunta de saber qué fue de aquellas pericias, de aquella experiencia acumulada, de aquellas prácticas. En lo que sigue trataremos de dar cuenta de ese cambio de coyuntura y de lo que significó para la mediación lingüística.

Los dos siglos de alianzas entre españoles y mapuches les plantearon a estos un dilema de lealtades en las guerras de independencia. “Amigos de nuestros amigos y enemigos de nuestros enemigos” –la premisa fundamental de los pactos sellados en los parlamentos– no pudo sostenerse indefinidamente, de modo que el bando mapuche se escindió entre quienes se afiliaron a los rebeldes chilenos y los que creyeron que los españoles todavía podían ganar la contienda. Otros aún, más radicales, pelearon por la idea de una nación independiente e incluso los hubo que apoyaron la aventura del francés que quiso coronarse rey de la Araucanía (Orélie-Antoine de Tounens, 1825-1878). El siglo XIX, que verá la instauración de las instituciones republicanas en la capital y otras ciudades del centro y norte del país, la llegada de la imprenta y, con ella, de la prensa, del ideario liberal e innovador y de las compañías europeas de teatro y ópera, será un siglo de guerra todavía al sur del Biobío, con lo que eso supuso de rezago, pobreza y violencia.

Después de los años conocidos como de Guerra a Muerte (1817-1825), en que se trata de expulsar a los españoles y de aplastar los últimos reductos realistas al sur del país, la República determina proceder a la ocupación militar de la Araucanía, empleando a la orden franciscana como agente civilizador y pacificador. Así, en 1832 se restablecen las misiones en la Araucanía para que sean los hermanos de San Francisco (españoles e italianos en un principio) los que se encarguen de consolidar la pacificación, introducir la civilización y la instrucción de los niños y, en definitiva, asegurar la ocupación territorial a base de mediar entre chilenos y mapuches para cooptar las redes locales existentes desde el tiempo de la colonia. Hasta los años 1850-60 se trata de asimilar a

---

<sup>15</sup> Hacia fines del periodo colonial, el auge del comercio en la región, impulsado por las reformas borbónicas, contribuyó al establecimiento permanente de grupos mapuches en las pampas argentinas. Si bien cabe hacer paralelismos entre los dos casos, en este trabajo nos ceñimos al caso chileno.

<sup>16</sup> El acta de independencia fue jurada por las autoridades chilenas en 1818, aunque el último reducto realista no cayó hasta 1826 y el reconocimiento de la independencia por España tuvo lugar en 1844.

los mapuches por medio de esta política de civilización y evangelización, forzando paulatinamente el cambio de estructuras tradicionales, instalando misiones, promoviendo acuerdos parciales con unos y otros caciques que impidan la unificación y la identificación de la nación indígena y reduciendo su espacio político y social (creación de reducciones, al estilo de las reducciones jesuitas en Paraguay y de las reservas estadounidenses después de su independencia).

Esta política de asimilación contenida y graduada, de la mano de la iglesia, se verá rebasada por los acontecimientos, pues la inestabilidad política de la República afectará también a las relaciones chileno-mapuches. En las rebeliones de carácter civil del decenio de 1850, los mapuches se alían con el bando que resulta perdedor, lo que determina al gobierno a aplastar su resistencia de una vez por todas. La segunda mitad del siglo XIX será entonces de avance imparable de la República, de fraccionamiento y de ocupación violenta del territorio. Efectivamente, tras la victoria de Chile en la guerra contra el Perú a fines de los años 1860, que había implicado desviar hacia el norte los efectivos militares que contenían a los mapuches, cosa que estos habían sabido aprovechar recuperando fuerzas y agresividad, el Gobierno manda al ejército a ejecutar una ofensiva final para terminar con la “cuestión indígena”, que en definitiva significa una afrenta a la dignidad nacional. Es la llamada Campaña de Ocupación, en la que se avanza sin tregua gracias a los progresos de la ingeniería de caminos y ferrocarriles, y a las armas, en particular al rifle de repetición. Hostigados y diezmados, muchos mapuches terminaron entregando parte de sus tierras para que se crearan ciudades a cambio de unos títulos de merced que a partir de entonces los confinaron a pequeñas zonas en las que a menudo tuvieron que vivir rodeados de colonos europeos hábiles en la práctica de “correr cercos”, es decir, de ampliar sus lindes. Los capuchinos, italianos en particular, realizan en esos años una labor de mediación que supone un colaboracionismo más o menos declarado con la República, en la medida en que amortiguan tensiones a favor de la avanzada del gobierno. En 1883, tras 20 años más de guerra, los mapuches, derrotados, entregan el último bastión soberano: las viejas ruinas del fuerte de Villarrica, que había sido arrasado en 1556 y que los españoles no habían podido recuperar nunca. Llegan en esos años los capuchinos bávaros, algunos de los cuales, escandalizados por el trato que reciben los mapuches, se harán sus defensores, aunque con escaso, si no es que nulo, éxito.

En todas y cada una de las acciones bélicas, acuerdos y componendas del s. XIX, sea en las guerras de independencia, sea en el periodo de pacificación y ocupación, encontramos intérpretes desempeñando papeles centrales, en todos los bandos y frentes. Por la antipatía que les profesan algunos historiadores republicanos, como Benjamín Vicuña Mackenna, que llegan a decir que la lealtad de la Araucanía a España se debió a los lenguaraces (“como casi toda la Araucanía –ganada por los lenguaraces– se mantenía fiel al rey...” cit. en Bengoa 1985: 76), podemos saber lo importante que fue el papel que desempeñaron en aquel periodo. Confirma, además, implícitamente, lo mucho que había contribuido la mediación lingüística a cimentar la relación entre españoles y mapuches y a consolidar el reconocimiento mutuo en el periodo colonial. No deja de ser revelador que Nájera haya culpado a los intérpretes del fracaso de la conquista, y dos siglos y medio después se les culpe de obstaculizar el avance de la República liberal. La interpretación, como toda mediación, es percibida, por lo tanto, como un estorbo o impedimento.

Durante las campañas de pacificación y ocupación, el ejército chileno fue avanzando, como decimos, a base de aprovechar o fomentar rencillas internas en el bando mapuche, aliándose con unos u otros caciques indígenas, aplastando resistencias y forzando la cesión de territorios para la creación de ciudades y la ubicación de los nuevos colonos, chilenos o inmigrantes europeos. La práctica de los parlamentos fue entonces cooptada y resignificada, de manera que por ese medio, reconocido y legitimado durante siglos, pudiera ahora imponerse el programa de la República. Fueron decenas de parlamentos los que se celebraron en la República: parlamentos locales, año tras año, a cada paso que se avanzaba, para la desintegración de alianzas locales, entrega de terrenos, levantamiento de fuertes y misiones, y confirmación de la presencia de los blancos, los “winkas”, en el territorio mapuche. Y a cada paso, lenguaraces de uno y otro bando, hombres de armas u hombres de iglesia acompañando a los de armas, como lo cuenta uno de los misioneros en 1861:

El 15 de diciembre volví a Tucapel, acompañé a la división pacificadora tres meses, sirviendo de Capellán, Lenguaraz y prestando mis servicios como mejor podía”. (Fray Buenaventura Ortega, cit. en Milos, 2007, II, p. 35)

Toda la larga práctica de mediación colonial, eficaz como fue para el mantenimiento de la paz fronteriza, jugó aquí en la disolución de la frontera y la absorción del mundo indígena por la República. La documentación tanto militar como religiosa del XIX registra estos parlamentos que, bajo la denominación tradicional y conservando un semblante de la antigua ritualidad, no eran sino pactos por los que se aseguraba la sumisión de los mapuches y la entrega de sus tierras. A diferencia de las ceremonias en las que se escuchaban decenas de discursos de los dirigentes mapuches, en estos parlamentos entre los encargados de la Pacificación y los mapuches, “se oiría la voz del jefe que la convocaba y la del cacique, la multitud sería solo oyente, prohibiéndosele absolutamente tomar parte en la discusión”, como proclama otro fraile mediador, Fray Victorino Palavicino en 1858 (cit. en Milos 2007, II, p. 39).

Efectivamente, durante este periodo de pacificación y ocupación, que cifra su éxito precisamente en la ausencia de reconocimiento político de la nación mapuche como unidad distinta, las necesidades de inteligencia militar vuelven a multiplicarse como en los años de conquista colonial: por el lado chileno hay que conocer los movimientos de todas y cada una de las agrupaciones mapuches, que viven dispersas en sus territorios tradicionales, y se requieren individuos competentes que traigan y lleven recados y asistan a las juntas. Pero si en las juntas y parlamentos del periodo colonial los intérpretes del ejército operaban para facilitar las concentraciones del colectivo mapuche en los parlamentos y respetar sus protocolos, los que trabajan en el bando chileno, sean o no conscientes de ello, ahora actúan en un contexto político en el que se trata justamente de impedir tal concentración. El uso de intérpretes en este nuevo contexto, donde se trata no de paz sino de supervivencia, los hace doblemente poderosos y a la vez vulnerables, característica que, como bien sabemos, es propia del oficio en tiempos de guerra. Cada bando tiene los suyos, y están plenamente identificados, de manera que participan tanto de avances como de derrotas y, por lo tanto, son ensalzados y premiados o vilipendiados y represaliados de uno y otro lado. La familia de lenguaraces Burgos es buen ejemplo de ello:

Rafa Llankamilla Burgos, de origen revuelto (hijo de araucana), se estableció con otros hermanos en una comarca al sur del Padre Las Casas. Este fue mui mentado antes: primero sirvió de comisario i lenguaraz de los realistas i después de los patriotas. [...]

Otro de los hijos de Rafa, llamado también José Manuel sirvió al gobierno como lenguaraz i guía del ejército de ocupación, por lo cual lo saquearon los indios i se vio obligado a huir. (Guevara 1913: 98)

Los caciques emplearán también lenguaraces en sus transacciones. Los que dominan la escritura les servirán de secretarios y amanuenses en la correspondencia con generales del ejército chileno para pactar arreglos y fortalecer sus redes de influencia (Pavez 2008). Conocen la utilidad estratégica de tener a estos individuos y los usan en toda ocasión, aunque sepan ya la lengua. Como lo atestiguan los franciscanos en informes ya muy tardíos, de principios del s. XX, no se acercan a la misión ni van a parte alguna donde haya que hablar con chilenos si no es con su lenguaraz:

Hay que tener en cuenta además la rigurosa etiqueta que guardan estos salvajes con todo extranjero, a quien jamás hablan sin intérprete, aunque conozcan perfectamente su lengua, lo cual obliga al misionero a servirse de tercera persona para comunicarse a los caciques, con quienes forzosamente ha de tratar, antes de establecer una Misión, so pena de trabajar en vano. (Pamplona 1911: 82-83)

Las responsabilidades de los antiguos agentes mediadores coloniales –intérpretes, comisarios de naciones, capitanes y tenientes de amigos– tenían que ser redirigidas en función de la nueva coyuntura para colaborar en la asimilación y desaparición del mundo indígena, que representaba la barbarie. Para ello se mantienen algunas de estas denominaciones pero vaciadas de su contenido ideológico: ahora sus funciones no son las de preservar la simetría y confirmar el reconocimiento de los mapuches sino, como lo quería González de Nájera, las de constreñirles y obligarles a someterse al plan de la República. Los que antes hicieron de enlace político y militar entre el ejército español y los grupos mapuches, es decir, los capitanes de amigos, operan ahora como asistentes de las misiones, con funciones combinadas de mediación lingüística, inteligencia y coerción, plenamente declaradas en el reglamento de misiones franciscanas de 1850:

Para el buen desempeño del misionero es interesante un empleado comúnmente denominado capitán de amigos, el que además de poseer el idioma índico para el cumplimiento de los deberes anexos a este destino, debe estar ligado con relaciones amistosas con los indígenas y adornado de aquellas cualidades que lo hagan idóneo para desempeñar las obligaciones siguientes: cooperará eficazmente con el misionero a la reducción de los indígenas, servirá de intérprete en todas las juntas o parlamentos [...]. Persuadirá a los indios de las grandes ventajas que reportarán de la educación de sus hijos e interpondrá su influencia para que no se opongan a la enseñanza escolar. (cit. en Milos, *op. cit.*, pp. 36-37)

La razón de estas disposiciones es que, como siempre, estos mediadores resultan difíciles de controlar. Las quejas sobre su proceder abundan y siempre surgen voces que anhelan su desaparición, sobre todo cuando se hace evidente que han adquirido un poder desmesurado, que amenaza los objetivos mismos de la República. Los Zúñiga, que ocuparon todos los cargos de mediación existentes (lenguaraz, capitán de amigos, comisario de naciones) fueron durante varias generaciones mediadores de élite, en campaña, en parlamentos, misiones y finalmente en los juzgados. En un informe de 1849, el misionero Chuffa, se queja de la mala influencia de Antonio Zúñiga y su familia, en términos que no dejan lugar a dudas: tráfico de influencias, obstáculos para la evangelización, duplicidad en su trato, etc.

El papel de la orden franciscana debe entenderse como brazo ideológico del programa republicano: misión evangelizadora y civilizadora que debía hacer de los mapuches ciudadanos útiles para Chile. Frailes y caciques cristianizados y castellanizados formarán parte de este plan.

Con la creación de ciudades, a partir de 1860, surgió la administración republicana, las instituciones de gobierno y los juzgados. Ahí volvieron a ser necesarios los intérpretes. Algunos de estos mapuches alfabetizados, hijos de familias nobles, encontraron en los juzgados no solo un sueldo sino también un lugar donde podían ejercer algo del poder que en algún momento habían tenido.

Las prácticas de interpretación en este conflictivo periodo se despliegan en los ámbitos militar, religioso, judicial y científico, coincidiendo en algunos casos los individuos que ejercen en uno y otro ámbito en distintos periodos de sus vidas, como sucede con Lorenzo Koliman, quien, habiendo estudiado en Santiago, pasó del campo de batalla a la administración de justicia como intérprete y fue luego informante, traductor e intérprete del etnólogo Tomás Guevara a comienzos del s. XX. Es este quien nos lo presenta:

Lorenzo Koliman, colaborador del autor en sus trabajos sobre la raza, pertenece a la familia de los Kolipi. Estudió en la Normal de Santiago e hizo la campaña de la guerra de 1879 en el batallón Aconcagua. Después de haber sido intérprete del Juzgado de Angol, ha recorrido la Araucanía desde esta ciudad hasta el Cautin. Actualmente reside en una reducción cercana a Temuco. (Guevara 1913, p. 15)

La interpretación en la constitución de un saber etnográfico es una forma de mediación que no existió como tal en el periodo colonial en Chile (a diferencia de otros centros coloniales), y que es característica de los últimos años del s. XIX y comienzos del XX, cuando, paralelamente a los esfuerzos de “civilización” y, por lo tanto, de aniquilación del mundo indígena, surge, en el marco de las ideas evolucionistas y positivistas, la necesidad de volver a explicar ese mundo, descartando las representaciones coloniales (crónicas de conquista o historias eclesiásticas), consideradas caducas, y reemplazándolas por descripciones de científicos y viajeros. Serán ahora la literatura de viajes, la naciente antropología y la lingüística las que se ocupen de describir al mapuche y su lengua, a veces por encargo del propio gobierno, que necesita no solo censar sino también conocer la “mentalidad” de los pueblos indígenas y su capacidad de incorporarse como mano de obra a las dinámicas económicas.

Si en los tres primeros ámbitos señalados (militar, religioso y judicial) predomina la mediación oral, pues se trata de instancias en las que se impone la comunicación de viva voz, en el ámbito etnográfico la mediación oral no está generalmente al servicio de la comunicación sino de la obtención de datos etnográficos o lingüísticos requeridos por el científico, en cuya operación se imbrican las labores de informante y mandante, traductor e intérprete. Concretamente, el intérprete, según sean sus competencias y pericias, puede actuar en todas o cualquiera de estas fases: abordaje y diálogos con el informante (caso de que sea un tercero), enunciación del relato original, comprensión preliminar del relato y diálogos para fijar qué datos son los pertinentes, traducción oral, formalización en un texto “original” en la lengua autóctona, y traducción escrita. Se trata de una labor de interpretación que tiene como fin fijar un texto y su traducción, cuya eficacia y calidad dependen no solo de la competencia del intérprete sino también

de la relación que tenga con el científico, con sus respectivos condicionantes subjetivos y contextuales.

A fines del XIX, Rudolf Lenz, lingüista alemán avecindado en Chile, recoge en sus *Estudios Araucanos* (1895-97) los primeros relatos en mapudungun de boca de indígenas y los traduce asistido por ellos mismos o por ayudantes intérpretes adiestrados para tal fin. Se trata de relatos biográficos, leyendas, canciones, narraciones de costumbres y creencias. Es la primera vez que se hace algo así, y no existe en esa época otra traducción mapudungun-castellano sino esta (descontando las reediciones de gramáticas y vocabularios coloniales ya mencionados, algunos de ellos debidos a la curiosidad de bibliófilos y otros estudiosos o coleccionistas). Lenz trae a la representación de lo mapuche el modelo del romanticismo alemán, el amor por el folklore y las tradiciones, y un nuevo humanismo que permite poner en parangón la lengua mapudungun con las demás lenguas americanas, que también en esas fechas reciben atención en los primeros congresos de americanística. El mundo indígena es así objetivado y descrito. Al igual que Lenz, y también entre fines del XIX y comienzos del XX, operarán con intérpretes el etnógrafo chileno Tomás Guevara, y los capuchinos bávaros Félix K. de Augusta y Ernesto W. de Moesbach, en su calidad de nuevos gramáticos y lexicógrafos, que actualizarán el saber lingüístico y etnográfico del último periodo colonial. Las actividades misionales de otras órdenes religiosas que se implantarán en la Araucanía desde mediados del XIX, principalmente los anglicanos, requerirán también intérpretes y traductores autóctonos, que a veces provienen de familias autóctonas de renombre. Algunos de ellos, formados en los entornos misionales, católicos o protestantes, habiendo servido de traductores e intérpretes de los misioneros y después en los tribunales de justicia, serán los primeros escritores mapuches.

Recapitulando, en el periodo colonial el intérprete tiene un papel preponderante en una relación política basada en el diálogo protocolario que se despliega durante todo el periodo en los parlamentos. Repartidas sus funciones entre diversos cargos del ejército, estos cuerpos de mediadores hacen labor de contención y de negociación de las posibilidades de convivencia a lo largo de dos siglos. En el periodo republicano, cuando se sella políticamente la liquidación de la sociedad mapuche independiente, la interpretación se desenvuelve primero en el ámbito militar, con individuos sueltos, que defienden bandos particulares, que van armados y están en los frentes de batalla. Al desmovilizarse, algunos van a dar a las misiones, como capitanes de misión, y otros buscan su lugar en las cercanías de la administración pública y los juzgados, donde siempre se requieren intérpretes y, de paso, donde pueden todavía ejercer alguna influencia y obtener retribución monetaria. En el caso de los intérpretes que trabajaron con los científicos para las publicaciones etnográficas y lingüísticas del XIX y comienzos del XX, la ausencia de referencias a la relación contractual y el tono que se emplea en los textos cuando se les presenta como colaboradores nos hacen pensar que esa relación no se formalizaba necesariamente.

Mientras que en la Colonia, españoles y mapuches, aun enemigos, pudieron dialogar mediante el dispositivo de la interpretación común,<sup>17</sup> que sirvió para mantenerlos

---

<sup>17</sup> No se puede negar la intensa actividad fronteriza que llevaban a cabo los que la historiografía tradicional ha denominado “tipos fronterizos”: comerciantes, desertores y otros individuos móviles que transitan de una sociedad a otra, asegurando los contactos necesarios. Al contrario, por su calidad de bilingües y biculturales, su ejercicio estuvo estrechamente emparentado con el de los mediadores oficiales (ver al respecto desde el punto de vista histórico, León 1990, y desde el traductológico, Alonso 2010).

vinculados y a la vez separados políticamente, con cierto grado de simetría, en el periodo republicano la interpretación dejó de ser ejercida de forma bilateral y cada grupo trató de hacerse de sus intérpretes para sobrevivir en la nueva situación y obtener ventajas de ella. Tampoco hay que olvidar que los contactos intersociales se hicieron más intensos a partir de la creación de pueblos ni que, a medida que se produjo la ocupación, se crearon actividades económicas en las que tuvieron que convivir no solo hispano-chilenos y mapuches sino también otras nacionalidades que llegaron de Europa: alemanes, franceses, belgas, suizos, rusos, etc. En el contacto lingüístico, la lengua ganadora fue el castellano, que se hizo lengua franca, desplazando más o menos rápidamente la necesidad de mediadores, incluso en función protocolaria.

## Conclusiones

Los estudios sobre la interpretación del presente, impulsados por la urgencia de comprender y mejorar las relaciones entre colectivos que de pronto se ven obligados a convivir, y de paliar las dificultades que plantea la diferencia lingüística en contextos de crisis y conflictos, no pueden sino despertar un sinnúmero de preguntas acerca del pasado. Las respuestas que podemos dar los que nos dedicamos a la historia reflejan panoramas igualmente complejos, difícilmente abarcables bajo un solo alero y difícilmente explicables por los métodos historiográficos tradicionales de clasificación: periodos, áreas geográficas o correlaciones políticas. La interpretación de lenguas es un fenómeno que impregna todas las relaciones interlingüísticas de todos los tiempos, lo cual hace difícil pensar en escribir una historia general de ella.

Sin embargo, una historia social acotada de la interpretación, que permita comprender la imbricación del fenómeno con el devenir de determinadas sociedades en determinados periodos y lugares, su relación con la política, y a la vez su impacto en los contactos a pequeña escala, en el día a día de la convivencia, es sin duda de gran utilidad para ir construyendo una historia general, una antropología histórica, y una sociología abiertas a los aportes transdisciplinarios.

Casos como los que aquí se explican, que permiten observar el funcionamiento de la interpretación en la larga duración de una frontera que perdura durante más de tres siglos y que se transforma en el paso de colonia a república, al igual que los que han estudiado Icíar Alonso en la conquista de América y Jesús Baigorri en los conflictos europeos del s. XX, ilustran sin lugar a dudas la envergadura y profundidad del fenómeno de la mediación lingüística oral.

## Bibliografía

- Alonso, I. (2010). Figuras mediadoras y espacios fronterizos. Algunos lugares comunes. En Grupo Alfaqueque, *Los límites de Babel: ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas* Madrid y Frankfurt: Iberoamericana Vervuert. pp. 47-76.
- Alonso, I. (2014) 'The biggest round table: The interpreters' visibility at the Potsdam Conference', en Fernández-Ocampo, A. & Wolf, M. (eds.) *Framing the*

- Interpreter. Towards a visual perspective*. Londres / Nueva York: Routledge, pp. 181-189.
- Alonso, I. (2015a) “Historia, historiografía e interpretación. Propuestas para una historia de la mediación lingüística oral”, en Ordóñez López, P. y Sabio Pinilla, J.A. (eds.) *Textos contemporáneos sobre historiografía de la traducción en el espacio ibérico*. Cuenca: Ed. Universidad de Castilla-La-Mancha, pp. 171-189.
- Alonso, I. (2015b) ‘Nobles y mestizos como intérpretes de las autoridades en el México colonial (ss. XVI-XVII)’, en Lesbre, P. et al. (eds.) *Identidad en palabras. Nobleza indígena novohispana*. México / Varsovia/ Toulouse: UNAM / Universidad de Varsovia / Universidad Toulouse II- Le Mirail, pp. 303-322.
- Alonso, I. (2016) ‘Interpreting practices in the Age of Discovery. The early stages of the Spanish empire in the Americas’, en Takeda, K. & Baigorri-Jalón, J. (eds.) *New Insights in the History of Interpreting*. Ámsterdam / Filadelfia: John Benjamins, pp. 27-46.
- Alonso, I. y Baigorri, J. (2005). Iconography of Interpreters in the Conquest of the Americas. *TTR. Journal of the Canadian Association for Translation Studies*, 17(1), 129-155.
- Alonso, I., Baigorri, J., y Fernández, M. (2012). Las fuentes para la historia de la interpretación: algunos ejemplos prácticos. En S. Cruces, M. Del Pozo et al. (Eds.), *Traducir en la frontera*. Atrio: Granada. pp. 969-988.
- Anderson, R., and Bruce W. (1976/2002). Perspectives on the Role of the Interpreter. En F. Pöchhacker and M. Shlesinger (eds.) *The Interpreting Studies Reader* pp. 209-217
- Baigorri, J. (2007). Entrevista a Alain Touraine. *Pliegos de Yuste: Revista de cultura y pensamiento europeos*, 15(6), 5-10.
- Baigorri, J. (2010). Hacia un modelo autóctono para la comunicación entre lenguas. En L. González, y P. Hernández (eds.), *Actas del IV Congreso ‘El español como lengua de traducción’*, 8 a 10 de mayo, Toledo. Madrid: Esletra, pp. 79-102.
- Baigorri, J. (2011). Los intérpretes en el cine de ficción: una propuesta de investigación. En: Juan Miguel Zarandona (ed.). *Cultura, literatura y cine africano: Acercamientos desde la traducción y la interpretación*, Universidad de Valladolid, pp. 504-522.
- Baigorri, J. (2014) ‘Interpreters at the Edges of the Cold War’, en Fernández-Ocampo, A. & Wolf, M. (eds.) *Framing the Interpreter. Towards a visual perspective*. Londres / Nueva York: Routledge, pp.163-171.
- Baigorri, J. (2015) ‘Two Centuries of Diplomatic Interpreting: From Top Hat To Short Sleeves Diplomacy’. *UN Chronicle: The Magazine of the United Nations*, Vol. LI, No. 3: 44-47.
- Baigorri, J. (2016a) ‘The use of photographs as historical sources, a case study. Early simultaneous interpreting at the United Nations’, en Takeda, K. & Baigorri-Jalón, J. (eds.) *New Insights in the History of Interpreting*, Ámsterdam / Filadelfia: John Benjamins, pp. 167-191.

- Baigorri, J. (2016b) 'Interpreters, photography and memory: Rabinovitch's private archive', en Falbo, C. y Riccardi, A. (eds.) 'Interpreting and interpreters through history', volumen monográfico de *The Interpreters' Newsletter*, 21, pp. 1-16,
- Baigorri, J., y Alonso, I. (2002). La mediación lingüístico-cultural en las crónicas de la Conquista. Reflexiones metodológicas en torno a Bernal Díaz del Castillo. En A.B. Espina (Ed.), *Antropología en Castilla y León e Iberoamérica, IV. Cronistas de Indias* (pp. 159-165). Salamanca: Editorial Universidad de Salamanca.
- Baigorri, J., y Alonso, I. (2007). Lenguas indígenas y mediación lingüística en las reducciones jesuíticas del Paraguay (s. XVII). *Mediazioni. Revista online di studi interdisciplinari su lingue e culture*. Università degli Studi di Bologna e Gedit Edizioni.
- Bengoa, J. (1985) *Historia del pueblo mapuche. Siglos XIX y XX*. Santiago: Ediciones Sur.
- Concha, Raúl (2016) *El Reino de Chile. Realidades estratégicas, sistemas militares y ocupación del territorio (1520-1650)*. Santiago de Chile: CESOC.
- Falbo, C. y Riccardi, A. (eds.) (2016) 'Interpreting and interpreters through history', volumen monográfico de *The Interpreters' Newsletter*, 21/2016. Trieste: Edizioni Università di Trieste.
- Febrés, A. (1882) [1765]. *Diccionario Araucano-Español, o sea Calepino Chileno-Hispano* (J. M. Larsen, Ed.). Buenos Aires: Juan Alsina.
- Febrés, A. (1884) [1765]. *Arte de la Lengua General del Reino de Chile* (J. M. Larsen, Ed.). Buenos Aires: Juan Alsina.
- Guevara, T. (1913), *Las últimas familias i costumbres araucanas*. Santiago: Imprenta, litografía i encuadernación 'Barcelona'.
- González de Nájera, A. (1889) [1614] *Desengaño y reparo de las guerras del Reino de Chile*, edición de José Toribio Medina. Santiago: Imprenta Ercilla.
- Grupo Alfaqque (2010) *Los límites de Babel. Ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas*, Madrid / Fráncfort: Iberoamericana / Vervuert.
- Havestadt, B. (1883) [1777]. *Chilidugu. Sive tractatus linguae Chilensis*. Leipzig: Teubner.
- Horváth, I.; Tryuk, M., and Pelea, A. (eds.) (2017) 'Interpreting through History', Special issue of *RIELMA, International Review of Applied Modern Languages*, Cluj-Napoca: ROPRINT S.R.L.
- Karttunen, F. (1994) *Between Worlds. Interpreters, guides and survivors*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Lentz, M. (2009) 'Los intérpretes generales de Yucatán: hombres entre dos mundos', *Estudios de cultura maya*, 33: 135-158.
- Lenz, R. (1895). *Estudios araucanos: materiales para el estudio de la lengua, la literatura, i las costumbres de los indios mapuche o araucanos: diálogos en cuatro dialectos, cuentos populares, narraciones históricas i descriptivas i cartas de los indios en la lengua mapuche*. Santiago de Chile: Anales de la Universidad de Chile, Vols. 90-98.
- León Solís, L. (1990). *Maloqueros y conchavadores en Araucanía y las Pampas, 1700-1800*. Temuco: Ediciones Universidad de La Frontera.

- Milos, D. (2007). *Misión moral, misión política: franciscanos en la Araucanía, 1843-1870*. Santiago: Publicaciones del Archivo Franciscano.
- Pamplona, I. (1911) *Historia de las misiones de los PP. Capuchinos en Chile y Argentina: 1849-1911*. Chile: Imprenta Chile
- Pavez, J. (comp.) (2008). *Cartas Mapuche: Siglo XIX*. Santiago: CoLibris - Ocho Libros.
- Payàs, G., y Alonso, I. (2009). La mediación lingüística institucionalizada en las fronteras hispano-mapuche e hispano-árabe: ¿Un patrón similar? *Historia*, 42(1), 185-201.
- Payàs, G. (2010). Tras la huella del intérprete en la historia colonial Hispanoamericana. En Grupo Alfaqueque, en *Los límites de Babel. Ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas*, Madrid / Fráncfort: Iberoamericana Vervuert. pp. 77-100.
- Payàs, G., y Garbarini, C.G. (2012). La relación intérprete-mandante: claves de una crónica colonial para la historia de la interpretación. *Onomazein*, (25), 345-368.
- Payàs, G., Samaniego, M., Zavala, J. M. y Garbarini (2012) La mediación lingüística oral en la frontera del Biobío: fundamentos disciplinares e interdisciplinariedad en una investigación de base traductológica. *Cuadernos de la FHyCS-UNJu*, (42), 35-56.
- Payàs, G., Zavala, J. M., y Samaniego, M. (2012a). Al filo del malentendido y la incomprensión: El Padre Luis de Valdivia y la mediación lingüística. *Historia*, (42), 185-201.
- Payàs, G., Zavala, J.M., y Samaniego, M. (2012b). Translation and Interpretation on the Araucanian Frontier (17th-19th c.): An Interdisciplinary View. *Perspectives: Studies in Translatology*, 20(4), 433-450.
- Payàs, G. y Zavala, J.M. (2013). Approche interdisciplinaire à la médiation linguistique dans la frontière australe de l'empire espagnol: deux outils méthodologiques. *META, Journal des traducteurs*, 58(2), 261-278.
- Payàs, G., Zavala, J.M., y Curivil, R. (2015). La palabra “parlamento” y su equivalente en mapudungun en los ámbitos colonial y republicano. Un estudio sobre fuentes chilenas bilingües y de traducción. *Historia*, 47(2), 355-377.
- Ruiz-Esquide, A. (1993) *Los indios amigos en la frontera araucana*. Santiago: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Ruiz Rosendo, L. y Persaud, C. (eds.) (2016) Interpreting in conflict situations and in conflict zones throughout history, volumen monográfico de *Linguistica Antverpiensia New Series*, nº 15.
- Samaniego, M. (2012). Subjetividad, relaciones sociales y prácticas traductológicas: claves ético-políticas del pasado pensando en el presente. In G. Payàs, & J.M. Zavala (Eds.), *La mediación lingüístico-cultural en tiempos de guerra: cruce de miradas desde España y América*. Temuco: Universidad Católica de Temuco. pp. 111-122.
- Takeda, K. y Baigorri-Jalón, J. (eds.) (2016) *New Insights in the History of Interpreting*, Ámsterdam / Filadelfia: John Benjamins.
- Vergara, Jorge (2005) *La herencia colonial del Leviatán. El Estado y los mapuche-huilliches (1750-1881)*, Centro de Investigaciones del Hombre en el Desierto y Ediciones Instituto de Estudios Andinos, Universidad Arturo Prat, Iquique, 2005

- Zavala, J. M. (2000). *Les indiens Mapuche du Chili. Dynamiques inter-éthniques et stratégies de résistance, XVIII siècle*. París: L'Harmattan.
- Zavala, J. M. (2011). Origen y particularidades de los parlamentos hispano-mapuches coloniales: entre la tradición europea de tratados y las formas de negociación indígenas. En David González Cruz (ed.), *Pueblos Indígenas y Extranjeros en la Monarquía Hispánica: La Imagen del Otro en Tiempos de Guerra (Siglos XVI-XIX)* (pp. 303-316). Madrid: Sílex.
- Zavala, J. M. (ed.) (2015) Los parlamentos hispano-mapuches, 1593-1803: Textos fundamentales. Temuco: Universidad Católica de Temuco.
- Zavala, J. M., & Dillehay, T. (2012). *Proyecto Fondecyt n°1090504: Espacios interétnicos de encuentro y negociación en la Araucanía: génesis, transformaciones y significaciones de los parlamentos hispano-mapuches coloniales* (Research Report). Santiago: Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico.

## La mediación lingüístico-cultural en Italia: el caso de la Región Emilia-Romaña

Mariachiara Russo (Grupo Alfaqueque) y Elena Francia  
Departamento de Interpretación y Traducción, Universidad de Bolonia

*Migration is the oldest action against poverty. It selects those who most want help. It is good for the country to which they go; it helps break the equilibrium of poverty in the country from which they come. What is the perversity in the human soul that causes people to resist so obvious a good?*

John Kenneth Galbraith (1908-2006)

### Introducción

Italia es un país de larga tradición migratoria por razones históricas y económicas, pero en las últimas décadas se ha convertido también en un fuerte foco de atracción de flujos inmigratorios de diversos orígenes. Una parte de la llamada ola migratoria llega a Italia como etapa intermedia de un largo viaje hacia países más prometedores desde el punto de vista laboral, como los del norte de Europa. Sin embargo, la mayoría de los que cruzan las lindes italianas intenta quedarse y buscar trabajo para conseguir un nivel de vida mejor del que sería asequible en su patria para ellos mismos y para sus familiares. Lamentablemente, los intentos de integración de los inmigrantes en la sociedad de “acogida” frecuentemente fracasan por razones tanto substanciales como coyunturales. Entre las primeras destacan sobre todo la desconfianza de la población local hacia “el otro, el desconocido, el extranjero”,<sup>18</sup> así como la falta de voluntad política y, por consiguiente, legislativa, para favorecer la integración del inmigrante en pie de igualdad con el habitante autóctono. Esto implicaría otorgar al inmigrante la plena ciudadanía con derechos y deberes civiles y políticos, empezando por el derecho a ser nacional italiano por haber nacido en Italia, el *ius soli*, vigente en otros estados y reclamado hasta ahora sin éxito también en nuestro país.<sup>19</sup> Entre las causas coyunturales podemos citar, entre

---

<sup>18</sup> La encuesta del ISTAT (Instituto Italiano de Estadística) “I migranti visti dai cittadini” (Los migrantes vistos por los ciudadanos) publicada en julio de 2012 ha puesto de relieve la existencia de una actitud ambivalente de los italianos hacia los inmigrantes: por un lado opinan que son demasiados, por otro reconocen que reciben un tratamiento peor que los autóctonos, a pesar de que su presencia resulta enriquecedora para el país.

<http://www.istat.it/it/files/2012/07/migranti2011.pdf?title=I+migranti+visti+dai+cittadini+--+11%2Fflug%2F2012+--+Testo+integrale.pdf> (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>19</sup> El sector escolar es sumamente representativo de esta necesidad apremiante: según el Informe Migración Cáritas-Migrantes 2015 (el más reciente), los niños extranjeros matriculados en las escuelas italianas en el

otras, las trabas burocráticas, un clima xenófobo, la recesión económica, y la escasez de empleo y de alojamiento. En esta contribución intentaremos describir someramente el estado de la cuestión migratoria en Italia, centrándonos en la Región Emilia-Romaña, y pasar revista a las principales leyes y políticas aplicadas, que para hacer frente a las necesidades lingüístico-culturales y socio-económicas de los inmigrantes tienen por eje al mediador lingüístico-cultural, un actor clave del proceso de integración.

### **Estado de la cuestión: la inmigración en Italia**

Para conocer la situación migratoria en Italia son imprescindibles como documentos de referencia el *Rapporto Immigrazione* (Informe sobre inmigración) anual redactado por Cáritas italiana, la Fundación Migrantes y Cáritas Diocesana de Roma, el *Dossier Statistico Immigrazione "IDOS"* (Dossier estadístico sobre inmigración) del Centro de estudios e investigación y el Informe anual del Instituto Nacional de Estadística (ISTAT).<sup>20</sup> En esta contribución se hará referencia sobre todo a los datos del 25º *Rapporto Immigrazione* Cáritas-Migrantes del 2015 "*La cultura dell'incontro*" (Informe sobre inmigración "La cultura del encuentro") y, en especial, a la ficha de síntesis<sup>21</sup>, y al *Dossier Statistico Immigrazione "IDOS" 2016*.

Según el IDOS, el 31 de diciembre de 2015 el número de extranjeros residentes en Italia ascendía a 5.026.153 –incluidos los ciudadanos de la UE y los inmigrantes regularizados en espera de empadronamiento– sobre una población total de 60.665.551 habitantes, es decir, el 8,3% de la población residente total, un porcentaje superior al de la UE-28, que se sitúa en un 6,9%. La mayoría de la población extranjera (58,6%) vive en el Norte del país, que es la zona más industrializada, a la que le siguen el Centro (25,4%) y el Sur (15,9%), esta última la que tradicionalmente tiene menos oportunidades de empleo del país y que, por lo tanto, parece ser más bien una zona de tránsito. La procedencia de los inmigrantes coloca a Europa en primer lugar (52,1%, de los cuales un 30,2 % son comunitarios), seguida por África (20,6%), Asia (19,7%) y América 7,5%. Los primeros diez colectivos proceden de Rumanía (22,9%), Albania (9,3%), Marruecos (8,7%), China (5,4%), Ucrania (4,6%), Filipinas (3,3%), India (3,0%), Moldavia (2,8%), Bangladesh (2,4) y Egipto (2,2%).

La inmigración en Italia se debe tradicionalmente a razones socio-económicas: a lo largo del tiempo las distintas oleadas de inmigrantes se han ido insertando, en diverso grado, en el tejido social y económico del país según sus valores, costumbres y *ethos*. Han planteado y siguen planteando necesidades sociales, en el sentido más amplio del término (reconocimiento, respeto, educación, trabajo, atención sanitaria, etc.), que frecuentemente chocan contra barreras concretas de orden cultural y lingüístico.

Desde hace algunos años asistimos en Italia a nuevas oleadas de inmigrantes que llegan por razones humanitarias con bagajes lingüísticos y culturales hasta ahora prácticamente desconocidos y que plantean otros tipos de necesidades. La cuestión humanitaria ha de

---

año escolar 2014/15 eran 814.187 (9,2 % del total), de los que más de la mitad (445.534) había nacido en Italia.

[http://www.caritasitaliana.it/home\\_page/area\\_stampa/00006472\\_XXV\\_Rapporto\\_Immigrazione\\_Caritas\\_Migrantes.html](http://www.caritasitaliana.it/home_page/area_stampa/00006472_XXV_Rapporto_Immigrazione_Caritas_Migrantes.html) (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>20</sup> <https://www.istat.it/it/archivio/stranieri> (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>21</sup> [http://www.caritas.it/caritasitaliana/allegati/6472/Sintesi\\_OK%20\(1\).pdf](http://www.caritas.it/caritasitaliana/allegati/6472/Sintesi_OK%20(1).pdf) (último acceso 15 de enero de 2018)

encuadrarse más bien en situaciones de emergencia, una asignatura pendiente en espera de una solución concertada a nivel de la Unión Europea. La puerta de entrada para Italia es la isla de Lampedusa, la más meridional de Italia, donde se encuentra el *Centro di prima accoglienza* (CPA, Centro de primera acogida, denominado *hotspot* después de la adopción de la Agenda Europea sobre Migración el 13 de mayo de 2015) antes de que los inmigrados sean trasladados a un *Centro di identificazione ed espulsione* (CIE, Centro de identificación y expulsión, verdaderos centros de detención donde pueden acabar esperando durante años) para luego ser repatriados forzosamente si procede o enviados al *Centro di accoglienza per richiedenti asilo* (CARA, Centro de acogida para solicitantes de asilo) si proceden de países en conflicto.

El flujo de refugiados y desesperados que se juegan la vida cruzando el Mediterráneo en pateras precarias y a merced de traficantes y de personas sin escrúpulos es constante desde comienzos de los años 1990. Como constante es también la tragedia de las personas que siguen muriendo ahogadas durante la travesía. Se calcula que entre el 2000 y el 2015 se han ahogado 25.000 personas:<sup>22</sup> son los nuevos “desaparecidos” como los definen las asociaciones en defensa de los derechos humanos. Ante la aparente “inevitabilidad” de esta catástrofe que las instituciones políticas nacionales y comunitarias no logran parar, el papa Francisco hizo un acto altamente simbólico el 8 de junio de 2013. En su primera visita fuera del Vaticano desde su elección quiso ir justamente a Lampedusa para rendir homenaje con una corona de flores a las víctimas clandestinas del mar y entrevistarse con los inmigrantes del CPA para conocer sus historias personales. Frente a la “globalización de la indiferencia”, como definió él la actitud pasiva ante al sufrimiento humano, fruto del bienestar de la parte rica del mundo, su gesto de solidaridad fue un llamamiento a la comunidad internacional para que encuentre urgentemente soluciones ante esta “emergencia” humanitaria que parece hacerse ya crónica.

Volviendo a los inmigrantes económicos, su situación laboral en nuestro país es muy variada. Los ocupados son 2.359.000 millones (10,5% de la población ocupada total) y la tasa de desempleo se sitúa en un 16,2% frente al 11,4% de los italianos (datos IDOS 2016). Generalmente están ocupados en los niveles más bajos del mercado laboral, desempeñando los trabajos más humildes. Al mismo tiempo, desempeñan un papel insoslayable en los empleos de cuidados personales: las colaboradoras familiares (la categoría más numerosa) suponen ya un recurso imprescindible en un país donde la población mayor y dependiente crece a ritmos preocupantes.

En conclusión, el fenómeno de la inmigración, tanto por razones humanitarias como por motivos económicos, plantea hoy grandes desafíos para nuestro país, donde la presencia de migrantes es transitoria y estructural a la vez. Prueba de que ha adquirido un carácter estructural, en el sentido de que los migrantes ya forman parte del tejido social, son el elevado número de ciudadanos extranjeros, su fuerte incremento anual, la masiva presencia de mujeres (ahora se registra una cifra equilibrada de inmigrantes por sexos), la creciente demanda de mano de obra extranjera, la tendencia de la población inmigrante a afincarse en el país y a solicitar la agrupación familiar, un aumento de menores e inmigrantes de segunda generación y la pluralidad de los países de origen y de tradiciones culturales y religiosas. Tanto a nivel económico (nuestra riqueza nacional debe mucho a los trabajadores inmigrantes con un balance coste/beneficio para las arcas estatales de un

---

<sup>22</sup> <http://www.agoravox.it/I-morti-nel-Mediterraneo-sono-i.html> (último acceso 15 de enero de 2018)

activo de 2.200 millones de euros, datos IDOS 2016), como a nivel demográfico y social su presencia supone un aporte indispensable para Italia.

## **La demanda de mediación y el marco jurídico nacional**

En este panorama nacional cada vez más caracterizado por una convivencia multiétnica y compleja, las políticas de integración sociocultural se hacen imprescindibles, ¿pero está el marco jurídico a la altura de este gran reto?, ¿sienta las bases para crear unos servicios que faciliten la inserción de los inmigrantes en nuestra sociedad y que les ayuden a superar las posibles barreras de índole administrativa, lingüística y sociocultural? Evidentemente, el primer obstáculo a toda forma de acogida e inserción es de naturaleza lingüística, ya que el intercambio de conocimientos y experiencias pasa en primer lugar por la comprensión de las experiencias y necesidades del Otro.

Entre los años 1980 y 1990 surge en Italia la necesidad de un profesional de apoyo para la comunicación de los inmigrantes con los agentes de los servicios públicos. La demanda más acuciante de mediadores culturales procede, por un lado, de las escuelas y, por otro, de los sectores sanitario y judicial, es decir, de los otros dos ámbitos que se ocupan del respeto de derechos humanos tales como el derecho a la salud y al amparo de la ley, donde las autoridades públicas deberían estar obligadas a poner a disposición de los inmigrantes servicios cualificados y eficientes de mediación lingüístico-cultural. Además de traducir oralmente durante las consultas médicas o los interrogatorios, estos profesionales ayudarían en los trámites administrativos (por ejemplo para la afiliación al Sistema Nacional de Salud, conocido con el acrónimo SSN,<sup>23</sup> o para rellenar formularios), explicar las diferencias institucionales o traducir todos los materiales de documentación. Nace entonces la figura profesional del mediador lingüístico-cultural, cuyo pleno reconocimiento jurídico a nivel nacional aún queda por definir, como veremos más adelante (§3.1).

Hoy los mediadores desempeñan sus funciones no solo dentro los servicios públicos,<sup>24</sup> sino también para las grandes organizaciones de distintos ámbitos territoriales y competenciales que se ocupan de las emergencias (como Protección Civil, Cruz Roja, Cáritas, Cir,<sup>25</sup> ACNUR).

Veamos ahora las etapas de la normativa encaminada a reglamentar la profesión del mediador. La primera referencia al término “mediador” aparece en la deliberación ministerial n° 205, de 26 de julio de 1990, *La scuola dell’obbligo e gli alunni stranieri. L’educazione interculturale*<sup>26</sup> en cuyo apartado V se lee:

---

<sup>23</sup> Todos los inmigrantes, tanto los regularizados como los indocumentados, tienen libre acceso a atención hospitalaria de urgencias y a ser hospitalizados, así como a recibir tratamiento en los centros de salud. Tienen la obligación de afiliarse al SSN, después de empadronarse: los ciudadanos extranjeros con permiso de residencia; los extranjeros que hayan pedido la renovación del permiso de residencia por trabajo, razones familiares, solicitud de asilo, en espera de adopción, en espera de nacionalización y por razones religiosas; y los familiares de los ciudadanos extranjeros que pertenecen a estas categorías.

<sup>24</sup> Casadei, S. & Franceschetti, M. (eds.) 2009, *Il Mediatore culturale in sei paesi europei* [http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti\\_Isfol/Il\\_Mediatore\\_culturale\\_in\\_sei\\_Paesi\\_europei.pdf](http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti_Isfol/Il_Mediatore_culturale_in_sei_Paesi_europei.pdf) (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>25</sup> *Consiglio italiano per i rifugiati* (Consejo italiano para los refugiados).

<sup>26</sup> “La enseñanza obligatoria y los alumnos extranjeros. La educación intercultural”. Véase en: [http://www.edscuola.it/archivio/norme/circolari/cm205\\_90.html](http://www.edscuola.it/archivio/norme/circolari/cm205_90.html) (último acceso 15 de enero de 2018)

L'intervento degli enti locali e la collaborazione delle comunità e delle famiglie consente in alcune sedi scolastiche l'impiego di 'mediatori' di madrelingua per agevolare la comunicazione in ambito scolastico ed i rapporti scuola-famiglia, nonché di 'esperti' di madrelingua per attuare le iniziative di valorizzazione della lingua e della cultura di origine. Risulta anche utile la collaborazione di studenti più anziani.<sup>27</sup>

Si bien la deliberación prevé la necesidad del mediador, no la considera como presencia estable dentro del sistema escolar, ni especifica su papel, sus competencias ni los requisitos necesarios para desempeñar esa función. Tal vez ese recurso a mediadores solo en el supuesto de que estos sean necesarios y la falta de previsión de su presencia orgánica en un sistema donde un porcentaje nada desdeñable de alumnado es extranjero (véase nota 2) se deba a limitaciones financieras. Pero cabe suponer también que sea consecuencia de la falta de realismo y visión de futuro de los legisladores nacionales que aparentemente no se daban cuenta de que Italia ya era entonces una sociedad multicultural, multiétnica y multilingüe. De hecho, frente a una oferta de mediadores insuficiente para satisfacer la demanda, frecuentemente son los propios alumnos extranjeros quienes median entre padres y maestros (véase el fenómeno de la interpretación no profesional o *child language brokerage* cada vez más difundido, Antonini 2010).

Casi diez años después, se aprueba la ley nº 40, de 6 de marzo de 1998, *Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*,<sup>28</sup> conocida como “Ley Turco-Napolitano” por los apellidos de los firmantes. En ella se reconoce el derecho de los extranjeros a un apoyo lingüístico cuando entran en contacto con instituciones y servicios públicos, como juzgados, comisarías, jefaturas de policía (*questure*), centros de salud y hospitales, instituciones educativas, corporaciones locales, servicios sociales, etc. Por primera vez se hace referencia a la preparación requerida por estos profesionales –se habla de “mediadores culturales cualificados”– y se especifican los requisitos administrativos para ejercer la profesión –contar con un permiso de residencia permanente o con un permiso de residencia no inferior a dos años–, aunque no los requisitos profesionales.

La Ley Turco-Napolitano, *Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero* (Texto Único de las disposiciones relativas a la disciplina de la inmigración y normas sobre la condición del extranjero), fue recogida en el Decreto Legislativo 286/1998. En él se prevé la creación del *Organismo Nazionale di Coordinamento per le Politiche di Integrazione Sociale degli Stranieri* (Organismo Nacional de Coordinación de las Políticas de Integración Social de los Extranjeros, ONC)<sup>29</sup> para favorecer la eliminación de los obstáculos y garantizar que los extranjeros puedan efectivamente ejercer sus derechos y deberes. Lamentablemente, no es un órgano ejecutivo cuyas deliberaciones tengan un valor jurídico vinculante, sino que desempeña una función de mera orientación. Sin embargo, su documento *Politiche*

---

<sup>27</sup> “La intervención en las corporaciones locales y la colaboración de las comunidades y de las familias permite en algunas sedes el empleo de ‘mediadores’ de lengua materna para facilitar la comunicación en el entorno escolar y en las relaciones entre la escuela y la familia, además del empleo de ‘expertos’ de lengua materna para llevar a cabo iniciativas encaminadas a valorar el idioma y la cultura de origen. Parece también útil la colaboración con alumnos mayores”.

<sup>28</sup> “Reglamentación de la inmigración y ley de extranjería”. La versión electrónica se puede consultar en: <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/980401.htm> (último acceso 15 de enero 2018)

<sup>29</sup> El ONC forma parte del *Consiglio nazionale dell'Economia e del Lavoro* (Consejo Nacional de Economía y Trabajo, CNEL).

*per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali* (Políticas para la mediación cultural. Formación y utilización de los mediadores culturales),<sup>30</sup> redactado en 2000, adopta oficialmente la denominación “mediación cultural” y desglosa su función. Entre los distintos objetivos descritos, destacan los siguientes por su enfoque especialmente positivo:

- representa una función para facilitar el cambio sociocultural de la sociedad de acogida;
- representa un “puente” entre dos interlocutores para favorecer el conocimiento recíproco de sus culturas, valores, tradiciones, sistemas sociales y jurídicos en una perspectiva de intercambio y enriquecimiento recíproco;
- tiene que ser considerada una dimensión constante de las políticas de integración social indicadas en el *Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero* (D. L. 286/1998) y en las normas programáticas del Gobierno.

El mismo documento establece además los requisitos básicos del mediador cultural: a) origen preferentemente extranjero, con experiencia personal de inmigración; b) buen conocimiento de la cultura italiana y del idioma oral y escrito; c) buen conocimiento de la cultura y de la realidad socioeconómica del país de origen; d) conocimiento suficiente de la realidad italiana y del territorio donde actúa; e) título de estudio medio-alto; f) permanencia suficiente en Italia; g) motivación y disposición para el trabajo de relación personal y social, habilidades personales de empatía y carácter reservado. Las funciones del mediador y sus requisitos básicos pormenorizados en este documento CNEL/ONC fueron recogidos por la legislación de la Región Emilia-Romana (véase § 3.1).

Sucesivamente, la Ley 189/2002, *Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo* (Modificaciones a la normativa en materia de inmigración y de asilo), conocida como *Legge Bossi-Fini* por los apellidos de los dos ministros ponentes, no ha cambiado nada con respecto a la educación de los inmigrantes y de sus hijos ni, por tanto, respecto a los mediadores culturales, pero sí en cuanto a derechos y amparo de los inmigrantes, que se vieron mermados, y a medidas contra los inmigrantes irregulares, que fueron inhumanamente endurecidas.

#### *Provisión de servicios de mediación a nivel nacional*

Pasando del plano programático al plano de la aplicación de los servicios de mediación a nivel nacional, una interesante panorámica de la situación la ofrece un estudio llevado a cabo en 2002 y publicado en 2003, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e le normative regionali* (Estudio sobre la mediación cultural en Italia. Investigación y normas regionales),<sup>31</sup> que sigue siendo el más pormenorizado hasta la fecha, y complementa el marco ofrecido por el sitio oficial del Gobierno encaminado a la integración de los migrantes, donde aparecen también informaciones referentes a las

---

<sup>30</sup> El documento CNEL/ONC: *Formazione ed impiego dei mediatori culturali*” está disponible en CNEL/ONC: [http://www.cnel.it/271?shadow\\_documento\\_altri\\_organismi=3010](http://www.cnel.it/271?shadow_documento_altri_organismi=3010) (último acceso 15 de enero 2018)

<sup>31</sup> El estudio se encuentra en formato electrónico en el sitio web: <http://www.sviluppodeipopoli.org/downloads/approfondimenti/ricerche/italy/2-CISP-ricerche-italia.pdf> (último acceso 15 de enero de 2018)

normativas de cada región.<sup>32</sup> La investigación fue realizada por el *Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli* (Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos, ICISP) y por la *Unione delle Università del Mediterraneo* (Unión de las Universidades del Mediterráneo, UNIMED), que enviaron un cuestionario a las corporaciones públicas, centros, asociaciones y cooperativas que ofrecen servicios de mediación a usuarios extranjeros y que, por consiguiente, contratan a mediadores interculturales.

El primer dato destacable es que el tercer sector (sin ánimo de lucro) fue pionero en su oferta de servicios de mediación, mientras que las entidades públicas lo hicieron mucho después y de forma no generalizada o poco planificada. Los cuestionarios se enviaron a organismos que ofrecían servicios de mediación, un total de 704. Su número es seguramente superior, pero como no hay bases de datos centralizadas a nivel nacional ni regional sobre estos servicios, la información disponible es a menudo escasa. Respondieron 178 organismos, que ofrecen un total de 248 servicios de mediación, es decir el 35% de los 704 servicios censados. Los datos indican que la mayoría de los servicios se realizan en las regiones del Norte de Italia (54%), seguidos por el Centro (30,3%), y finalmente el Sur y las islas (15,6%). Esta distribución refleja la tendencia de las concentraciones de extranjeros en nuestro país (véase § 1). En cuanto a la naturaleza de los organismos que ofrecen mediación, la gran mayoría se trata de entidades privadas pertenecientes al tercer sector, es decir asociaciones sin ánimo de lucro (32%), cooperativas (14,8%), entidades de voluntariado (7,1%) y fundaciones (3%). El sector público está representado por las entidades municipales con solo el 19,5%. Los servicios que ofrece un mismo organismo abarcan distintos ámbitos (educación, salud, justicia, atención social), lo que significa que los mediadores tienen que ser muy flexibles (véase Russo 2014).

Otra información interesante que se obtiene de los cuestionarios concierne las dificultades experimentadas por los organismos para ofrecer esos servicios. En primer lugar, se encuentra la dificultad de encontrar y gestionar fondos (15,5%). Si se suma este aspecto a los demás indicados el porcentaje llega a 60% de las respuestas. Los otros aspectos son: dificultad de encontrar y gestionar recursos humanos, desconfianza de los operadores, coordinación organizativa de las intervenciones, relación con otras entidades o instituciones, escasa valoración y empleo inadecuado de los mediadores por los organismos donde se efectúa el servicio de mediación y, finalmente, escasa información sobre el servicio en la comunidad.

Es interesante la respuesta que menciona, entre las dificultades, el empleo inadecuado de los mediadores. Una aclaración acerca de las tareas que se les pide procede de la respuesta sobre sus funciones. Priman las tareas lingüísticas (interpretación y traducción), seguidas por las de facilitar información, orientación y acompañamiento. Pero evidentemente se les sigue pidiendo tareas que van más allá de sus competencias. Tanto es así que la investigación CISP/UNIMED pone de relieve que en el 50% de los servicios de mediación se han organizado cursos de formación para intentar sensibilizar e informar mejor a los agentes de las instituciones públicas acerca del trabajo del mediador. Además, se les pide a los mediadores que intervengan en la integración socio-cultural de los extranjeros y en la prevención del malestar social y de los conflictos, pero faltan

---

32

[http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/QUADRO\\_REGIONALE.aspx](http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/QUADRO_REGIONALE.aspx) (último acceso 15 de enero de 2018)

indicaciones específicas de cuáles deberían ser sus cometidos al respecto. Finalmente, otra dificultad básica puesta de relieve por la investigación está relacionada con la falta de reconocimientos de los títulos y de las competencias profesionales en provincias o regiones distintas a aquellas en las que se han conseguido. Esto evidentemente impide la circulación eficiente y de mayor envergadura de los recursos humanos y de las herramientas de mediación.

Como se desprende del panorama descrito, las expectativas hacia el mediador lingüístico-cultural son amplias y se sitúan en tres niveles, como bien resume Favaro (2001). El primer nivel es el informativo: al servir de interfaz entre el usuario extranjero y la institución italiana, se le pide al mediador que desempeñe un papel de acogida, información y orientación. El segundo nivel es el lingüístico-comunicativo: traducción de documentos escritos, interpretación durante las entrevistas, apoyo lingüístico y explicitación de mensajes verbales y no verbales. El tercer nivel es el psicológico-relacional: prevención y gestión de conflictos, análisis de necesidades implícitas y explícitas y colaboración con la institución en búsqueda de respuestas y soluciones. Se espera, pues, del mediador una amplísima competencia profesional y una disposición humana y comunicativa de altísimo nivel (véase también Luatti 2011), y sin embargo no se le otorga el reconocimiento del estatus económico y social que se merece.

### **La mediación a escala regional**

A nivel regional, la figura del mediador cultural o intercultural está presente en todas las normativas relativas a la gestión de los inmigrantes.<sup>33</sup> Algunas regiones han aprobado una reglamentación específica para el mediador que regula su papel, formación, profesionalidad, competencias, modalidades y ámbitos de actuación. Entre 2000 y 2006, distintas regiones han aprobado reglamentos al efecto: Friuli-Venecia Julia, Piamonte, Liguria, Provincia Autónoma de Bolzano, Valle de Aosta en el Norte; Emilia-Romaña, Toscana (la primera, en 1997) y Lacio en el Centro; y Abruzzo y Campania en el Sur. Nos detendremos brevemente en el de Emilia-Romaña (véase § 3.1).

Muchas deliberaciones regionales y provinciales que regulan el recorrido formativo y la profesión del mediador se inspiran en el documento final redactado en 2006 por el Consejo Nacional de Economía y Trabajo (CNEL), que define la mediación cultural así:

(...) la mediazione culturale è una dimensione di tutte le politiche di integrazione, dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo, alla promozione d'impresa, in particolare cooperativa e alle prestazioni sociali ed è quindi da valorizzare nei diversi contesti.<sup>34</sup>

En cuanto a la denominación del mediador/intérprete, esta varía entre las regiones y entre las instituciones (Belpiede 2002): mediador cultural, mediador intercultural, mediador lingüístico-cultural, agente de lengua materna, facilitador, intérprete lingüístico-cultural, intérprete de comunidad, intérprete para los servicios públicos. Cabe señalar una distinción básica convencional entre 'intérprete' y 'mediador': en Italia se considera que

---

<sup>33</sup> Hay un gran debate sobre cómo denominar esta profesión. Véase entre otros Gentile et al. (1996) y Valero y Martín (2008).

<sup>34</sup> "La mediación cultural es una dimensión de toda política de integración, desde el acceso a los servicios a la inserción laboral, al fomento de emprendimiento, en especial de cooperativas, y a prestaciones de seguridad social y, por lo tanto, hay que valorarla en los distintos contextos". CNEL *Osservazioni e proposte. Le politiche per l'immigrazione*, p.22, [www.cnel.it](http://www.cnel.it) (último acceso 15 de enero 2018)

el primero es un profesional que traduce entre idiomas y es “meramente” un “conducto” neutral, mientras que el segundo desempeña también una función de acercamiento cultural y de facilitación para que se desarrolle una relación entre el usuario extranjero y los representantes de las instituciones del país de acogida. Por consiguiente, en un tribunal se pide oficialmente la presencia de un ‘intérprete’ y en una oficina de servicios sociales la de un ‘mediador’, a pesar de que muchas veces se trata de la misma persona. A lo largo de este capítulo el término ‘mediador’ aparece acompañado por una cualificación (mediador intercultural, mediador lingüístico-cultural, etc.) según la terminología del contexto de que se trate.

Al mediador se le pide desempeñar un papel fundamental: además de traducir, se le pide mediar entre dos culturas distintas, la de acogida, representada por la institución (cultura dominante), y la minoritaria, representada por el usuario extranjero (cultura desfavorecida) (Della Corte 2004, Luatti 2011). A menudo se ve obligado a explicar el substrato de normas, costumbres y convenciones del país anfitrión, que el inmigrante desconoce totalmente. En este sentido, es interesante la observación de Della Corte (2004: 75), que considera al mediador como:

[...] uno dei principali agenti di cambiamento sociale, perché lavora alla costruzione di una società realmente interculturale (che prevede l’interazione delle culture, il riconoscimento delle diversità e la parziale modifica di entrambe in una “contaminazione” positiva) piuttosto che multiculturale (che prevede la semplice coesistenza delle diversità col rischio di cadere nella ghettizzazione). Al mediatore viene così attribuito un potere “creativo”, vale a dire la capacità di operare una ricerca attiva di nuove prassi e nuove norme. Questa visione politica della mediazione è fortemente collegata alla disparità di potere insita nell’incontro tra utente immigrato e istituzione [...], e fa ricadere sulla mediazione il compito e la responsabilità di porvi (parziale) rimedio, attenuando le asimmetrie e le disuguaglianze di ruolo e di potere<sup>35</sup>.

### *El perfil y las funciones del mediador intercultural en la normativa de la Región Emilia-Romaña*

Emilia-Romaña es la tercera región italiana, después de Lombardía (1.152.320) y Lacio (636.524.000), por número de residentes extranjeros. Viven en la región 536.747 migrantes, que pertenecen a 172 nacionalidades distintas: las principales son la rumana (15,4%), la marroquí (12,6%), la albanesa (11,7%) y la ucraniana (5,8%).<sup>36</sup>

Como ya hemos mencionado al referirnos al contexto nacional, los ciudadanos extranjeros residentes necesitan relacionarse y comunicarse con instituciones públicas y servicios tales como escuelas, ayuntamientos, servicios sociales y sanitarios, hospitales, centros de empleo, centros de servicios para extranjeros, tribunales, entre otros. Se trata de entidades que, a partir de los años 1990, tuvieron que hacer frente a una afluencia de personas extranjeras cada vez mayor. Una de las soluciones introducidas para permitir el

---

<sup>35</sup> “[...] uno de los principales agentes de cambio social, porque trabaja para la construcción de una sociedad realmente intercultural (que prevé la interacción entre culturas, el reconocimiento de las diversidades y la parcial modificación de ambas en una “contaminación” positiva) más que multicultural (que prevé la simple coexistencia de las diversidades con el riesgo de la guetización). Al mediador se le otorga un poder “creativo”, es decir la capacidad de buscar activamente nuevas prácticas y nuevas normas. Esta visión política de la mediación está estrechamente relacionada con la desigualdad de poder entre el usuario inmigrado y la institución [...], y hace recaer en la mediación la tarea y la responsabilidad de paliarla (parcialmente), reduciendo las asimetrías de papel y poder”.

<sup>36</sup> Datos del Informe Migrantes- Caritas 2015 del 1.01.2015.

acceso de usuarios extranjeros a los servicios y entidades públicas fue la presencia de mediadores interculturales. La Región, con una normativa propia (DGR 141/2009),<sup>37</sup> ha definido perfil y funciones del mediador cultural, además de los requisitos de formación.<sup>38</sup> Según la normativa, su función es de gran alcance, según se observa en la descripción pormenorizada que hace de la misma:

*Il Mediatore interculturale è in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della interculturalità.*<sup>39</sup>

Los ámbitos en los que interviene conciernen a las actividades relacionadas con la acogida del usuario extranjero, asistencia en la relación usuario extranjero/servicios públicos, mediación lingüístico-cultural, planificación y desarrollo de intervenciones de inserción social. La normativa define los conocimientos y las capacidades requeridas para cada uno de dichos ámbitos de intervención. Por ejemplo, en cuanto a la “acogida del usuario extranjero”, debe ser capaz de “reconocer las características y las condiciones culturales, personales y profesionales del usuario extranjero” y conocer los “fenómenos de los procesos migratorios del territorio de referencia”. Se le piden al mediador capacidades y conocimientos complejos, como por ejemplo “técnicas de diseño de intervenciones de mediación y de gestión de los conflictos”, que sobrepasan con creces las capacidades y los conocimientos que se dan por descontados, como conocer los idiomas de trabajo y los contextos normativo-institucionales y culturales de referencia. Para dominar este abanico de competencias tan amplio y especializado, los candidatos a mediadores deben asistir a cursos de capacitación de entre 300 y 500 horas, incluyendo un periodo de prácticas.

### *Sinergias interinstitucionales*

La región de Emilia-Romaña es también pionera en la investigación sobre el uso de mediadores e intérpretes en los ámbitos sociosanitario y judicial. Además, existe una colaboración muy fructífera entre entidades territoriales que se sirven de intérpretes y mediadores e instituciones académicas. Los primeros pasos los dio el Departamento de Interpretación y Traducción (DIT) de la Universidad de Bolonia en Forlì (antiguamente conocido como SSLMIT, es decir Escuela Superior de Lenguas Modernas para Intérpretes y Traductores), que lleva años ocupándose del tema de la mediación intercultural y de la interpretación tanto a nivel didáctico (Russo y Mack 2005) como de investigación, colaborando además con los servicios sociosanitarios (hospitales, centros de salud etc.) y judiciales del territorio. Prueba de ello son las numerosísimas tesis de licenciatura que desde hace años se vienen realizando sobre el tema de la mediación y de la interpretación en los servicios públicos, centros escolares y sanitarios, juzgados o

---

<sup>37</sup> <http://www.integrazionemigranti.gov.it/leregioni/emilia-romagna/Pagine/default.aspx> (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>38</sup> La ficha completa de todas las competencias previstas para el Mediador intercultural incluidas en la deliberación del Gobierno regional n. 141/2009 (páginas 15-19) se puede consultar en: [http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Documents/mediazi one REGIONI/Emilia\\_Romagna/emilia%20romagna%20DGR\\_141\\_2009.pdf](http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Documents/mediazi one REGIONI/Emilia_Romagna/emilia%20romagna%20DGR_141_2009.pdf) (último acceso 15 de enero 2018)

<sup>39</sup> “El Mediador intercultural es capaz de detectar y encauzar las necesidades del usuario extranjero, atenderlo y facilitar su inserción en el país de acogida, desempeñar un papel de conexión entre el usuario y la red de servicios locales, promover intervenciones encaminadas a la difusión de la interculturalidad”.

servicios para inmigrantes tanto a nivel local como regional y nacional. Desde 2011 varios investigadores-intérpretes del DIT están llevando a cabo proyectos de investigación europeos con otros centros de formación para intérpretes de Bélgica, Escocia, Francia, Alemania y Chequia. Se trata de dos proyectos financiados por la DG Justicia de la Comisión Europea: el proyecto IMPLI (*Improving Police and Legal Interpreting*)<sup>40</sup> y el proyecto CO-Minor-IN/Quest (*Cooperation in interpreter-mediated questionings of minors*) I y II.<sup>41</sup> Existe además una red de universidades italianas que entre sus líneas de investigación incluyen los encuentros en los servicios públicos mediados por intérpretes: el Centro interuniversitario de análisis de la interacción y de la mediación (AIM)<sup>42</sup>, coordinado por la Universidad de Módena, del que es cofundador nuestro DIT. Entre las entidades territoriales de la región que colaboran con AIM se encuentra la *Azienda Unità Sanitaria Locale (Ausl)*, la Agencia sanitaria local de Reggio-Emilia con su programa *Migrant-friendly health care*, un centro de excelencia que lidera la red de los *Health Promoting Hospitals*, auspiciado por la Organización Mundial de Salud.<sup>43</sup> El Centro cuenta con 19 mediadores culturales y un servicio de interpretación telefónica que atienden aproximadamente a 15.000 usuarios al año.

Las múltiples actividades de los mediadores se organizan según la ficha de conocimientos y capacidades desglosadas en la deliberación del Gobierno regional (véase nota 22) y, por lo tanto, participan en todos los procedimientos administrativos que protagonizan los inmigrantes. La *Ausl* de Reggio-Emilia es especialmente pionera en Italia por su práctica habitual de organizar cursos de formación para mediadores (hasta 700 horas anuales), mesas redondas entre el personal sanitario del Centro y los mediadores para optimizar los trámites y los procedimientos en pro del usuario inmigrante y cursos de formación para personal sanitario y usuarios para que aprendan a trabajar con los mediadores. Los responsables del Centro abogan por fomentar más investigación sobre la calidad y la eficacia de la mediación. Un llamado que, lamentablemente, sigue sin la atención y los recursos públicos necesarios.

### *La mediación intercultural en los servicios públicos de Emilia-Romaña*

En el año 2009, de abril a septiembre, la región Emilia-Romaña, y en particular el *Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale* (Servicio de Políticas para la Acogida y la Integración Social) con la colaboración de nuestro Departamento de Interpretación y Traducción (Francia 2009), llevó a cabo la primera investigación –y hasta la fecha única por envergadura y calidad– sobre “La mediación intercultural en los servicios a la persona de la Región Emilia-Romaña”,<sup>44</sup> para conocer mejor esta profesión. La mediación intercultural es también uno de los ejes del programa trienal regional para la integración social de los ciudadanos extranjeros 2009-2011, que realizó tres acciones principales:

<sup>40</sup> Los resultados finales pueden consultarse en <http://www.dit.unibo.it/it/ricerca/progetti-europei/progetto-impli-2013-improving-police-and-legal-interpreting> (último acceso 15 de enero 2018)

<sup>41</sup> Los detalles pueden consultarse en: <http://www.dit.unibo.it/it/ricerca/progetti-europei/progetto-co-minor-inquest> (último acceso 15 de enero de 2018)  
[https://www.arts.kuleuven.be/english/rg\\_interpreting\\_studies/research-projects/co\\_minor\\_in\\_quest](https://www.arts.kuleuven.be/english/rg_interpreting_studies/research-projects/co_minor_in_quest) (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>42</sup> <http://www.aim.unimore.it/site/home/membri-aim/scheda53007723.html> (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>43</sup> <http://www.ausl.re.it/come-fare/mediazione-linguistica-culturale-e-interpretariato-linguaggio-dei-segni> (último acceso 15 de enero de 2018)

<sup>44</sup> <http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/la-mediazione-interculturale-nei-servizi-alla-persona-della-regione-emilia-romagna> (último acceso 15 de enero de 2018)

- promoción del aprendizaje de la lengua, cultura y educación cívica italianas y de la alfabetización, para favorecer los procesos de integración y permitir que los ciudadanos extranjeros lleguen a obtener la ciudadanía italiana;
- plena cohesión social a través de los procesos de conocimiento entre ciudadanos italianos y extranjeros y proyectos de formación y mediación intercultural tanto para los inmigrantes como para los italianos;
- actividad de lucha contra el racismo y las discriminaciones.

La investigación se planteó los siguientes objetivos principales:

- detectar y conocer a los mediadores culturales que trabajan en la región (edad, género, lenguas habladas, sectores en los que trabajan, título escolar/académico, experiencia profesional, etc.);
- mejorar instrumentos tales como la mediación y la orientación para garantizar el acceso a los servicios públicos de los ciudadanos extranjeros e italianos, a fin de evitar la creación de servicios diferenciados y separados;
- participar activamente en el debate actual a nivel nacional y entre regiones acerca de la necesidad de aprobar un perfil profesional común del mediador y establecer así su formación adecuada, sus sectores de empleo y su remuneración.

En esta investigación participaron mediadores, asociaciones y cooperativas que colaboran con los servicios públicos regionales como ayuntamientos, mancomunidades, consorcios, servicios sanitarios, escuelas y otras entidades públicas regionales. En la primera fase del proyecto se constituyó un grupo de trabajo integrado por distintos servicios públicos y asociaciones de mediadores,<sup>45</sup> cuya tarea consistió en identificar mediante un cuestionario los servicios que utilizan mediadores interculturales y las asociaciones y cooperativas que los emplean y los suministran a otros. En dicho cuestionario se preguntaba por el número de mediadores empleados en cada entidad, el género, el grupo lingüístico-cultural del que se ocupaban, su condición laboral (contratados directamente o suministrados por otras asociaciones, cooperativas o entidades, especificando en su caso el nombre de la entidad suministradora). Los empleadores directos tenían que indicar también el tipo de contrato laboral utilizado para contratar a sus mediadores.

Esta primera fase reveló la existencia de 34 entidades, entre asociaciones y cooperativas, que emplean o utilizan a mediadores culturales en toda la región Emilia-Romana y presentes en cada provincia (Tabla 1):

---

<sup>45</sup> *Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale della Regione Emilia Romagna* (Servicio de Políticas para la Acogida y la Integración Social de la Región Emilia-Romana), *Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni di Bologna* (Observatorio Provincial de la Inmigración de Bologna), *Ufficio Scolastico Regionale* (Oficina Escolar Regional), *Servizio Regionale Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza* (Servicio de Políticas de Familia, Infancia y Adolescencia), *Servizio Assistenza nei Distretti, Medicina Generale, Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sanitari Regionali* (Servicio de Asistencia en los Distritos, Medicina General, Planificación y Desarrollo de los Servicios Sanitarios); Asociación de mediación intercultural "AMISS" de Bologna; Cooperativa de Mediación "Integra" de Módena.

| Provincia           | Cooperativas | Asociaciones/Organizaciones sin ánimo de lucro | Total     |
|---------------------|--------------|------------------------------------------------|-----------|
| Piacenza            | 2            | -                                              | 2         |
| Parma               | -            | 3                                              | 3         |
| Reggio Emilia       | 2            | 2                                              | 4         |
| Módena              | 5            | 2                                              | 7         |
| Ferrara             | 1            | -                                              | 1         |
| Bolonia             | 8            | 2                                              | 10        |
| Rávena              | 2            | 1                                              | 3         |
| Forlì-Cesena        | 2            | -                                              | 2         |
| Rímini              | 1            | 1                                              | 2         |
| <b>Total Región</b> | <b>23</b>    | <b>11</b>                                      | <b>34</b> |

Tabla 1. Entidades que emplean/suministran mediadores interculturales en las provincias de la Región Emilia-Romana.

Además de estas, los servicios sanitarios de Parma (*Ausl* y *Azienda Ospedaliera*) y de Rímini (*Ausl*) contrataron directamente a 27 mediadores interculturales, sin pedirlos a asociaciones o cooperativas. Estas entidades (asociaciones, cooperativas y servicios sanitarios mencionados) que rellenaron el formulario declararon que contrataban, y suministraban a los servicios públicos que lo solicitaban, regularmente 282 mediadores más “estables” (empleados, con contratos de colaboración continuada y profesionales libres) y 567 mediadores con contratos ocasionales, es decir, un total de 849 mediadores activos en la Región (Tabla 2):

| Provincia           | Empleados/con contrato de colaboración continuada /profesionales libres | Colaboradores con contratos ocasionales | Total      |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|
| Piacenza            | 6                                                                       | 49                                      | 55         |
| Parma               | 38                                                                      | 98                                      | 136        |
| Reggio Emilia       | 29                                                                      | 7                                       | 36         |
| Módena              | 49                                                                      | 177                                     | 226        |
| Ferrara             | 14                                                                      | 92                                      | 106        |
| Bolonia             | 84                                                                      | 104                                     | 188        |
| Rávena              | 26                                                                      | 4                                       | 30         |
| Forlì-Cesena        | 23                                                                      | 23                                      | 46         |
| Rímini              | 13                                                                      | 13                                      | 26         |
| <b>Total Región</b> | <b>282</b>                                                              | <b>567</b>                              | <b>849</b> |

Tabla 2. Número de mediadores contratados por entidades que los emplean directamente o los proveen a otros servicios, por provincias y tipos de contrato.

Según los resultados de este primer estudio, la mayoría de los mediadores contratados eran mujeres (Tabla 3):

| Tipo de contrato                                                          | Mujeres    |             | Hombres    |             | Total      |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|
|                                                                           | nº.        | %           | nº.        | %           | nº.        | %          |
| Dependientes/con contrato de colaboración continuada/profesionales libres | 218        | 77,3        | 64         | 22,7        | <b>282</b> | <b>100</b> |
| Colaboradores con contratos ocasionales                                   | 467        | 82,4        | 100        | 17,6        | <b>567</b> | <b>100</b> |
| <b>Total</b>                                                              | <b>685</b> | <b>80,7</b> | <b>164</b> | <b>19,3</b> | <b>849</b> | <b>100</b> |

Tabla 3. Género de los mediadores con respecto al tipo de contrato de empleo

Se puede observar que el número de mediadores con un tipo de contrato que garantiza una relación laboral continuada es considerable, pero todavía muy por debajo de los que trabajan como mediadores de forma ocasional (282 vs. 567), lo que quizás explicaría por qué no se trata aún de un colectivo profesional, en el sentido de un grupo de trabajadores organizado y capaz de negociar las condiciones laborales y económicas, además de establecer su código deontológico. En esta “fotografía” del mercado laboral de los mediadores en la región se nota también que son las mujeres las que más ejercen la mediación lingüístico-cultural de forma precaria y ocasional (82, 4% vs. 77,3% colaboración continuada) frente a los hombres (17,6% vs. 22,7%).

Además de esta primera encuesta, el grupo de trabajo desarrolló un cuestionario en línea, en italiano y en inglés, para los mediadores interculturales. Dicho cuestionario incluye 50 preguntas articuladas por distintas áreas temáticas:

- I. Datos personales (edad, género, país de nacimiento, residencia, año de llegada a Italia, etc.);
- II. Marco profesional (experiencia profesional como mediador, área geográfica en la que trabaja, horas de trabajo, perfil profesional en el contrato, contrato de trabajo, etc.);
- III. Experiencias y perfil personal (lenguas y culturas de mediación, tareas principales en esta profesión, experiencia profesional y de voluntariado en la mediación, etc.);
- IV. Formación y experiencia profesional (título escolar/académico, formación específica de mediación, cursos, cualificación profesional de mediador, etc.);
- V. Instrumentos de trabajo y actitud profesional (instrumentos utilizados en el trabajo, sitios web utilizados, opiniones acerca de los empleados en los servicios públicos, opiniones acerca de los servicios, estereotipos y prejuicios más comunes, etc.);
- VI. Puntos de vista acerca de mediación, inmigración y motivaciones profesionales.

▪ Características de los mediadores activos en la región

Los cuestionarios rellenados completamente o al menos en un 80% fueron 217 sobre los 849 enviados (25,6 %). La mayoría de los 217 mediadores que contestaron a las preguntas tiene un contrato de colaboración continuada, como se puede ver en la tabla siguiente (Tabla 4) donde se les ha repartido entre mediadores “estables” (es decir, que ejercen la profesión de mediador con contratos a tiempo indefinido o que mantienen con el

empleador una relación laboral continuada pero de duración determinada) y mediadores ocasionales (es decir, se les contrata de forma irregular o bien la mediación no es su principal profesión):

| Tipo de contrato de empleo |                                          | Mediadores que contestaron al cuestionario |             | Total de los mediadores en la región |             | % de los que contestaron con respecto al total |
|----------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|
|                            |                                          | Número                                     | Porcentaje  | Número                               | Porcentaje  |                                                |
| Mediadores “estables”      | <i>Dependientes/ Socios trabajadores</i> | 56                                         | 23,3        | 88                                   | 10,4        | 56,8                                           |
|                            | <i>Profesionales libres (con IVA)</i>    | 6                                          | 2,8         | 11                                   | 1,3         | 54,5                                           |
|                            | <i>Colaboración continuada</i>           | 113                                        | 52,6        | 183                                  | 21,6        | 61,7                                           |
|                            | <i>Aprendiz o formación</i>              | 1                                          | 0,5         | -                                    |             | -                                              |
| Total                      |                                          | <b>170</b>                                 | <b>79,1</b> | <b>282</b>                           | <b>33,2</b> | <b>60,3</b>                                    |
| Mediadores ocasionales     | <i>Colaboradores ocasionales</i>         | 36                                         | 17,7        | 567                                  | 66,8        | 6,3                                            |
|                            | <i>Servicio Civil Voluntario</i>         | 3                                          | 1,4         | -                                    | -           | -                                              |
|                            | <i>Voluntario</i>                        | 3                                          | 1,4         | -                                    | -           | -                                              |
|                            | <i>Otro</i>                              | 3                                          | 1,4         | -                                    | -           | -                                              |
| Total                      |                                          | <b>45</b>                                  | <b>20,9</b> | <b>567</b>                           | <b>66,8</b> | <b>7,9</b>                                     |
| <b>Total</b>               |                                          | <b>215</b>                                 | <b>100</b>  | <b>849</b>                           | <b>100</b>  |                                                |
| No contesta                |                                          | 2                                          |             |                                      |             |                                                |
| <b>Total</b>               |                                          | <b>217</b>                                 |             | <b>849</b>                           |             | <b>25,6</b>                                    |

Tabla 4. Mediadores divididos por tipo de contrato laboral, con respecto al total de los mediadores identificados en la región (datos 1 julio de 2009)

Una primera consideración sobre los datos recogidos en la tabla 4 es que del 25,6% que contestó la gran mayoría son mediadores “estables” (79% vs. 20,9). Esta condición quizás les permita reconocerse mejor en este rol profesional y, por lo tanto, les haya motivado a contestar, pese a que, como hemos visto, el porcentaje de colaboradores ocasionales duplica al de estos empleados y profesionales en la Región de Emilia-Romana.

Para analizar los datos recogidos a partir del cuestionario, se tomarán en consideración los grupos de preguntas desglosados en el cuestionario.

## I. Datos personales

El primer elemento que se quiere comentar es el género de los mediadores que contestaron, o, mejor dicho, de las mediadoras, porque de 217 en total, 168 son mujeres (77,4%) y 49 hombres (22,6%). La edad media es bastante elevada, 38 años; 2/3 de los mediadores tienen entre los 30 y los 49 años, mientras que solo 1/5 de ellos tiene menos de 30 años. En el gráfico 1 se puede ver la distribución de los 217 mediadores por franja de edad:

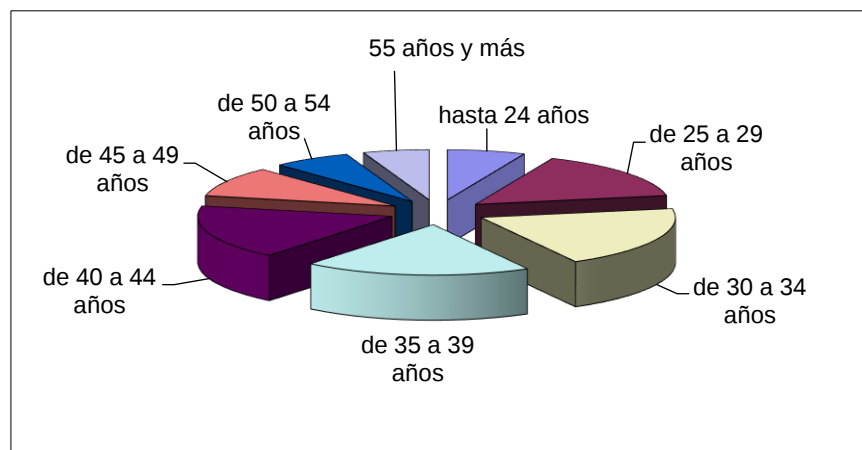


Gráfico 1. Distribución de los 217 mediadores y mediadoras por franja de edad

En cuanto a los países de nacimiento, estos han sido agrupados por áreas del mundo; de los 217 mediadores que contestaron, la mayoría de ellos, 47, nació en el Norte de África (países del Magreb, Libia, Egipto), 31 nacieron en Italia, 29 en la Europa balcánica (Albania y antigua Yugoslavia), 28 en la Unión Europea de 27 miembros, 25 en Asia (China, Taiwán, India, Pakistán y Bangladesh), 20 en la antigua Unión Soviética (Rusia, Moldavia, Ucrania), 19 en África subsahariana, 13 en América Latina y 9 en Oriente Medio (Armenia, Irán, Iraq, Jordania, Turquía, Palestina). De los que no nacieron en Italia (186 personas), más de la mitad de ellos vive en este país desde hace más de 10 años (el 51,7%) y el 16,7% desde hace 20 años o más. Entre los que viven en Italia desde hace menos de 10 años, el 26,8% llegó entre 2000 y 2004 y solo el 4,8% desde 2005. En consecuencia, alrededor de 2/3 de los mediadores y mediadoras tienen el requisito temporal de residencia (10 años) necesario para adquirir la ciudadanía italiana, si no la poseen todavía.

## II. Marco profesional

El primer elemento relevante que se aprecia en esta sección de respuestas es que más del 55% de las 217 personas que contestaron trabajan como mediadores desde hace más de 5 años, en particular 88 desde hace más de 5 años, 31 desde hace más de 10, otros 31 desde hace más de 3 años, 26 desde hace más de 2 años, 20 desde hace más de un año y solo 21 desde hace menos de un año. Para la mayoría (140) de los 216 que contestaron no se trata de la primera experiencia profesional; 50 de los informantes hicieron otros trabajos ocasionales antes de ser mediadores y solo para 26 de ellos se trata de la primera experiencia profesional. Es interesante subrayar que de los 100 mediadores que contestaron a la pregunta sobre las experiencias profesionales llevadas a cabo en sus países antes de llegar a Italia, muchos declararon que habían desempeñado profesiones afines a la mediación intercultural: 29 eran docentes (13 de lenguas extranjeras), 5 intérpretes, 6 profesionales sanitarios y 5 sociales, 4 empleados públicos y 2 trabajaban en el sector jurídico. Por lo tanto, habrán desarrollado habilidades y actitudes empáticas útiles para la mediación. En cuanto al territorio en el que llevan a cabo su profesión, de los 209 que contestaron, 186 trabajan solo en Emilia-Romaña, 28 sobre todo en esta región, 2 sobre todo fuera de esta región y uno solo fuera de esta región. En la tabla 5 se puede ver la distribución de las respuestas según la provincia:

| <b>Provincia</b> | <b>N.º total de los que contestaron</b> | <b>Trabajan sólo en esta provincia</b> | <b>Trabajan sobre todo en esta provincia</b> |
|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|
| Piacenza         | 9                                       | 8                                      | 1                                            |
| Parma            | 26                                      | 18                                     | 8                                            |
| Reggio Emilia    | 24                                      | 16                                     | 8                                            |
| Módena           | 28                                      | 18                                     | 10                                           |
| Bolonia          | 41                                      | 27                                     | 14                                           |
| Ferrara          | 26                                      | 18                                     | 8                                            |
| Rávena           | 23                                      | 13                                     | 10                                           |
| Forlì-Cesena     | 22                                      | 18                                     | 4                                            |
| Rímini           | 9                                       | 4                                      | 5                                            |
| <b>Total</b>     | <b>208</b>                              | <b>140</b>                             | <b>68</b>                                    |
| No contesta      | 9                                       |                                        |                                              |

**Tabla 5.** Provincia en la que trabajan como mediadores

Por lo que se refiere a la jornada laboral global (horas de mediación + otras horas de trabajo establecidas por el contrato de empleo), 216 mediadores contestaron a esta pregunta, de ellos, 75 trabajan menos de 12 horas semanales, 38 de 24 a 35 horas semanales, 36 trabajan 36 horas semanales o más, 35 de 18 a 23 horas semanales y 26 de 12 a 17 horas semanales. Por otra parte, las horas dedicadas de forma exclusiva a la mediación son menos de 8 por semana casi para el 33% de los que contestaron, de 8 a 17 horas semanales para el 22% y en el 12,7% de los casos no se consideran las horas semanales trabajadas, sino las horas mensuales.

A partir de las 216 respuestas relativas al perfil profesional indicado en los contratos de empleo, se puede observar que no son pocos los que tienen perfiles distintos del de mediador: en los contratos se les define como educadores (10), empleados (7), intérpretes (3), antropólogos (2) o psicólogos (2). Pero también los perfiles profesionales más coherentes con el papel desarrollado pertenecen a 4 tipologías distintas, no bien definidas y diferenciadas entre ellas, es decir: mediador intercultural (37,5% de las respuestas); mediador cultural (21,3%); mediador lingüístico-cultural (15,8%) y operador cultural (4,2%).

Las tipologías de tareas llevadas a cabo por los mediadores están desglosadas en la tabla 6, donde se contemplaban hasta 3 respuestas posibles por orden de importancia:

|                                                 | <b>Tarea principal</b> | <b>2ª tarea principal</b> | <b>3ª tarea principal</b> | <b>Respuestas totales</b> |
|-------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Mediador intercultural                          | 85                     | 39                        | 16                        | 140                       |
| Facilitador/Mediador lingüístico-cultural       | 40                     | 57                        | 15                        | 112                       |
| Traductor de textos escritos                    | 5                      | 26                        | 57                        | 88                        |
| Mediador cultural                               | 29                     | 21                        | 16                        | 66                        |
| Empleado en servicios de información al público | 19                     | 20                        | 22                        | 61                        |
| Formador, educador, animador                    | 5                      | 10                        | 13                        | 28                        |
| Orientación/secretaría social                   | 2                      | 7                         | 12                        | 21                        |
| Referente/coordinador del servicio              | 12                     | 3                         | 2                         | 17                        |
| Consultor profesional en el sector didáctico    | 2                      | 6                         | 3                         | 11                        |
| Mediador de comunidad                           | 2                      | 1                         | 8                         | 11                        |
| Consultor profesional en el sector jurídico     | 4                      | 3                         | 2                         | 9                         |
| Responsable de un servicio                      | 3                      | 1                         | 2                         | 6                         |
| Consultor profesional en el sector sanitario    | 0                      | 2                         | 3                         | 5                         |
| Operador en estructuras de acogida              | 1                      | 1                         | 0                         | 2                         |
| <i>No contesta</i>                              | 8                      | 20                        | 46                        | 74                        |
| <b>Total</b>                                    | <b>217</b>             | <b>217</b>                | <b>217</b>                | <b>651</b>                |

Tabla 6. Principales tareas de los mediadores en los servicios públicos

Para concluir esta parte dedicada al marco profesional de los mediadores es necesario indicar los servicios en los que trabajan. La mayoría de los 214 mediadores que contestaron (3 no contestaron) trabaja en escuelas y servicios educativos (62% de respuestas totales considerando las tres posibles), en servicios de información para extranjeros, servicios de acogida y orientación social y de empleo (62%), luego en servicios sanitarios (48%), en servicio social profesional (20%), en cárceles (6%), en centros de acogida (6%), en unidades de calle y lucha contra la trata de personas (3%) y otros (7%).

### III. Experiencias y perfil personal

El elemento más interesante de este grupo de respuestas es la competencia lingüística de los mediadores. De hecho, el cuestionario reveló que los 217 que trabajan en Emilia-Romaña y rellenaron el cuestionario hablan como mínimo 47 lenguas distintas, incluido el italiano. Las lenguas son, sin duda alguna, un elemento fundamental en el trabajo de un mediador y el factor principal para encontrar empleo. Además de su lengua materna y del italiano (conocido por todos los mediadores, puesto que es el idioma necesario para comunicar con los empleados de los servicios públicos italianos), el 81% de ellos conoce una tercera lengua, el 38% una cuarta lengua y el 16% una quinta lengua. Se trata por lo tanto de personas prevalentemente políglotas. Las lenguas maternas indicadas por los mediadores son árabe (22%), italiano (13%), otras lenguas europeas (13%) además de las siguientes –albanés (11%), rumano (8%), español (5%)–, lenguas del subcontinente indio (urdu, hindi, bengalí, punjabi, 6%), ucraniano (5%), otras lenguas asiáticas (4%), chino

(4%), francés (3%), lenguas africanas del África francófona (3%), lenguas africanas del África anglófona (2%), otras lenguas africanas (1%) e inglés (0,5%).

De los resultados del cuestionario se desprende que las lenguas más utilizadas en el trabajo no son las lenguas maternas, sino las lenguas vehiculares como el italiano, conocido por los 217 mediadores (100%), el inglés (54%), que es lengua de la globalización además de lengua del periodo colonial para muchos, el francés (29%), el árabe (28%), el español (14%) y el ruso (13%). La lengua nacional más utilizada es el albanés (27 respuestas), seguido por el rumano (23), chino (18) y moldavo (13). Por lo que se refiere a la lengua china, es importante subrayar que de los 18 mediadores que utilizan el mandarín para trabajar, 10 son profesionales italianos que han estudiado la lengua en la Universidad y han vivido durante una temporada en China.

Analizando estas informaciones, se observa que el perfil profesional del mediador intercultural está caracterizado por una buena capacidad comunicativa y el conocimiento de las principales lenguas vehiculares (italiano, inglés, francés, árabe). El conocimiento de las lenguas nacionales o la pertenencia a un grupo étnico específico parecen ser más un valor añadido que una condición necesaria.

#### IV. Formación y experiencia profesional

En la cuarta parte del cuestionario se tiene en cuenta la formación de los mediadores. De los 212 que contestaron (5 no contestaron), el 46% tiene una licenciatura, 30% un diploma del instituto de enseñanza superior, 12% un diploma universitario de 3 años, 10% un doctorado u otro título de posgrado y 3% el título de enseñanza obligatoria. De todos ellos, 91 títulos fueron obtenidos en Italia y 23 en la Unión Europea. De los 88 títulos obtenidos en países no pertenecientes a la UE, 68 (77%) no fueron reconocidos en Italia.

Por lo que respecta a la formación específica en el sector profesional de la mediación,<sup>46</sup> de los 212 mediadores que contestaron, 129 siguieron un curso específico, 36 se formaron de manera autónoma participando en conferencias o jornadas de estudio, 28 se formaron trabajando y 19 no siguieron ningún curso. La mayoría de los cursos (84,5%) fueron organizados por entidades públicas o asociaciones de la Región Emilia-Romana. En 64 de los cursos se obtenía la cualificación profesional de mediador reconocida a nivel nacional, en 48 de ellos la cualificación reconocida a nivel regional o provincial y en 11 casos no se obtenía ningún título. Se constata, pues, que los mediadores intentan mejorar sus competencias y profesionalidad y adquirir una cualificación profesional, también porque esperan obtener un trabajo más estable y una remuneración mayor.

#### V. Instrumentos de trabajo y actitud profesional

Con este grupo de preguntas se quería saber cómo y en qué medida los mediadores interculturales utilizan medios tecnológicos durante su trabajo, como por ejemplo el ordenador, Internet, las videoconferencias o el móvil. Se vio que en su profesión utilizan sobre todo instrumentos tradicionales como el contacto personal o el teléfono, pero también utilizan mucho Internet para el correo electrónico y para buscar información.

---

<sup>46</sup> La formación de los mediadores está generalmente a cargo de algunas entidades sin ánimo de lucro como el COSPE (*Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti*) o el Cies (*Centro Informazione Educazione allo Sviluppo*) que también proporcionan mediadores.

Alguien mencionó la videoconferencia, un medio que sirve para hacer mediación a distancia y que se está experimentando en el Hospital Policlínico de Módena.

Los servicios con los que están más en contacto son las escuelas, los servicios sociales, los servicios del ayuntamiento y los servicios sanitarios. Los servicios públicos que, en su opinión, son más abiertos con los usuarios extranjeros son escuelas, servicios sociales y sanitarios. No se trata de un dato sorprendente, porque estos son los servicios orientados hacia las personas, mientras que las opiniones más negativas los mediadores las asocian a las entidades que se ocupan de control de documentos y certificación (fuerzas de orden público, oficinas técnicas del ayuntamiento, etc.).

#### VI. Puntos de vista acerca de mediación, inmigración y motivaciones profesionales

Con esta última parte del cuestionario se querían analizar las necesidades formativas de los mediadores, conocer sus lagunas y las de los empleados públicos. Pensando en un curso de formación, los temas considerados necesarios según los mediadores son las competencias comunicativas y relacionales, el marco legislativo y normativo y los conocimientos específicos de un sector determinado. Por lo que atañe a las lagunas de los mediadores, ellos declaran que necesitan mayor formación en temas como legislación, normas, temas específicos de cada sector donde actúan (escolar, social, médico, etc.), relación de ayuda y *counseling* (asesoramiento).

En cuanto al tema de las motivaciones profesionales, la mayoría de los mediadores contestó que se dedicó a esta profesión principalmente para ser útil, gracias a su experiencia de inmigración, a personas que se encuentran en la misma situación en la que se encontraron ellos en pasado. Solo un mediador contestó que eligió esta profesión simplemente porque tiene un buen conocimiento de los idiomas.

#### VII. Recapitulación

Para resumir esta investigación a nivel regional, hoy sabemos que la mediación está muy difundida en toda la región, que existen 34 asociaciones y cooperativas que se ocupan de mediación y que hay 849 mediadores activos. Esto demuestra que se trata de una profesión solicitada y seguramente lo seguirá siendo cada día más. Además, estará cada vez más presente en las entidades públicas, gracias también a que algunas instituciones intentan darle más estabilidad. Los tipos de contrato de empleo hacen patente la fuerte precariedad de esta profesión: la mayoría de los mediadores son trabajadores ocasionales (567 en Emilia-Romaña) mientras que los más estables son 282. Las entidades proveedoras de servicios de mediación son casi todas asociaciones y cooperativas.

La mayoría de los mediadores son mujeres (685 con respecto a 164 hombres), con una edad media de 37 años y un título escolar/académico de nivel superior (licenciatura, diploma universitario, diploma del instituto de enseñanza superior). Muchos consiguieron una formación específica en el sector de la mediación y tienen una cualificación profesional que, en la mayoría de los casos, lamentablemente tiene valor solo a nivel regional o local.

Muchos mediadores tienen un segundo trabajo además de la mediación, que puede estar relacionado con las lenguas y culturas extranjeras o ser totalmente distinto; esto ocurre

porque la remuneración del trabajo de un mediador es escasa. Los mediadores trabajan sobre todo en sectores dedicados a información y orientación de usuarios, educación, formación, enseñanza de la lengua italiana, promoción de actividades interculturales y, sobre todo, el sector de la salud.

Sus tareas principales son las de mediador intercultural, facilitador y mediador lingüístico, traductor, mediador cultural y empleado en servicios de información. Las horas dedicadas a la mediación no son muchas para la mayoría, desde menos de 8 hasta 17 horas semanales, pero muchos manifiestan que están satisfechos con las horas de mediación trabajadas porque son adecuadas a sus posibilidades.

La mayoría de los mediadores viene del Norte de África (los países del Magreb, Libia, Egipto), pero es importante subrayar que un grupo muy numeroso está constituido por mediadores extranjeros nacidos en Italia.

Uno de los datos más relevantes detectado mediante el cuestionario y los formularios es la gran variedad de lenguas extranjeras conocidas y habladas en Emilia-Romaña: los mediadores declararon conocer 47 idiomas además del italiano. Los mediadores en la región intervienen principalmente en las siguientes áreas lingüísticas: árabe, rumano, moldavo, chino, albanés, ruso y ucraniano.

Los mediadores además pueden ofrecer una larga experiencia en el marco de la inmigración, puesto que trabajan desde hace más de cinco años y han llevado a cabo también actividad de voluntariado en este sector. Parece, pues, fundamental apoyar y favorecer a este profesional, que si consigue más experiencia y capacidades podría llegar a adquirir una condición de empleado permanente de las entidades de servicio público, participar también en las fases de planificación de actividades, y favorecer la integración de las personas extranjeras colaborando de forma más activa y estructurada con las instituciones, como demuestra la experiencia del *Migrant-friendly hospital* de la *Ausl* de Reggio Emilia.

Según esta investigación, la región aspira a que la mediación se convierta en una profesión reconocida y a que el mediador pueda participar también en actividades relacionadas no solo con la acogida de personas extranjeras sino también con las fases sucesivas de vida de estas personas en un país extranjero, como por ejemplo actividades para los jóvenes y para hacer frente a las dificultades de las segundas generaciones.

### *El mediador intercultural activo en la provincia: análisis pormenorizado*

La colaboración dentro del grupo interuniversitario de investigación *Alfaqueque* coordinado desde la Universidad de Salamanca, en el que participan investigadores de España, Alemania, Italia y Chile, ha servido para elaborar varias herramientas de trabajo para estudiar los retos y las dificultades de mediación lingüística y cultural desde una perspectiva histórica y pragmática. Entre estas destaca el “Cuestionario para mediadores e intérpretes” que fue traducido a varios idiomas. Su versión italiana fue utilizada para las siguientes dos encuestas que, desde un punto de vista tanto cuantitativo como cualitativo, arrojan luz sobre la situación y las vivencias personales de los mediadores activos en los territorios de algunas grandes provincias de la región (Francia 2009). Del cuestionario del grupo *Alfaqueque* se ha mantenido el planteamiento original para que los datos recogidos

fueran agregables a los de las investigaciones realizadas por los demás miembros del equipo en sus respectivas áreas lingüísticas, y solo se ha adaptado levemente para cumplir con las exigencias locales.

La primera encuesta es de tipo cuantitativo y se centra en las provincias de Bolonia, Forlì-Cesena y Módena; la segunda encuesta, de tipo cualitativo, se focaliza en Forlì y, en particular, en los mediadores de la Cooperativa Social de Mediación Lingüística y Cultural “Sesamo”.

- Mediadores en los servicios públicos de Bolonia, Forlì-Cesena y Módena

La encuesta sobre el papel del mediador intercultural en estas tres provincias se realizó mediante el cuestionario mencionado desarrollado en formato electrónico en línea y enviado a 83 mediadores que colaboran con asociaciones y cooperativas de dichas provincias (Francia 2009). Las preguntas abarcaban:

- I. datos personales (edad, género, país de origen, lenguas conocidas, título académico);
- II. profesión y formación (definición del papel de mediador, perfil profesional, formación, tipo de contrato de empleo);
- III. área lingüístico-cultural (colectivo lingüístico-cultural del que se ocupa, tarea del mediador a nivel lingüístico, información sobre los antecedentes del caso en el que tiene que intervenir);
- IV. percepción de su función (por las autoridades públicas y por los usuarios extranjeros);
- V. opiniones del mediador (grupos de inmigrantes con mayores dificultades de adaptación, etc.);
- VI. situaciones reales contadas por los protagonistas;
- VII. dificultades y propuestas.

El enlace al cuestionario fue enviado por correo electrónico a los mediadores identificados, con una descripción de la investigación. Las direcciones de correo de los mediadores se obtuvieron de las asociaciones y cooperativas que los empleaban, que habían sido contactadas previamente. Las entidades que participaron en la investigación y dieron las informaciones para contactar a los mediadores fueron: las cooperativas “Sesamo” y “Spazi Mediani” de Forlì, el Servicio Centralizado de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Bolonia, la Asociación “Trama di Terre” y la Cooperativa “Agave” de Ímola (en la provincia de Bolonia) y la Cooperativa “Piccola Città” de Módena.

*Perfil de los mediadores.* De los 83 cuestionarios enviados, se cumplieron un total de 40, pero de estos solo pudieron utilizarse 31, porque 9 estaban incompletos.

- I. Datos personales

De los 31 mediadores que contestaron a las preguntas, 27 son mujeres y solo 4 varones, lo que confirma los resultados de la investigación regional (véase § 3.3). La edad media es de 34,6 años (mínima 23 y máxima 51). Los países de origen de los 31 mediadores son Marruecos (6 respuestas), Italia (4), Albania (3), China (2), Argelia (2), Moldavia (2),

Rumanía (2), Ucrania (1), Bulgaria (1), Burkina Faso (1), Eritrea (1), Filipinas (1), Ghana (1), Polonia (1), Rusia (1), países del Magreb (1), y uno de ellos tiene doble ciudadanía y contestó Alemania e Italia. Como se puede ver, se trata de un grupo muy heterogéneo, con 17 países de procedencia. Por lo que se refiere a las lenguas conocidas, los 31 mediadores conocen el italiano, que es la principal lengua vehicular para desempeñar este trabajo; la segunda lengua más conocida es el inglés, con 25 respuestas, la tercera el francés con 15, la cuarta el árabe con 10, la quinta el ruso con 6; siguen chino con 4, albanés, moldavo, rumano, español con 3, bereber con 2, alemán con 2 y las otras lenguas han sido indicadas solo una vez. Aunque los resultados de este cuestionario son de menor alcance que los de la región, en el tema de las lenguas conocidas confirman los de la investigación regional (véase § 3.3). Los datos relativos a la titulación académica indican que de los 31 que contestaron, 14 mediadores poseen algún diploma (58%): 6 tienen un diploma universitario de 3 años (9,7%), 2 tienen un título de máster o doctorado (6,4%). Ello demuestra el alto nivel de estudios de los extranjeros que viven en Italia y que trabajan como mediadores. Además, 5 poseen un diploma de un instituto de enseñanza superior (16,2%) y 4 el diploma de formación profesional (9,7%).

## II. Profesión y formación

Esta sección incluye una de las preguntas más relevantes del cuestionario, es decir, la pregunta sobre la definición del papel o perfil profesional del mediador y, en este caso, se podía elegir más de una respuesta. Los 31 mediadores contestaron a la pregunta; de ellos, 7 indicaron como definición del papel o perfil profesional del mediador solo la expresión “mediador intercultural”, tal como se define en el perfil profesional aprobado por la Región Emilia-Romana el 16 de febrero de 2009 (véase § 3.1); 5 seleccionaron solo “mediador cultural” y uno solo “intérprete”. Los otros 18 dieron más respuestas, combinadas de forma muy distinta; resumiendo, la respuesta “mediador intercultural” fue seleccionada 21 veces (la mayoría), “mediador cultural” 19, “mediador lingüístico” 11, “intérprete” 11 y “traductor” 11. Se nota que falta claridad y precisión en la definición de este perfil profesional, y que tampoco existe una expresión estándar globalmente aceptada.

Los lugares donde trabajan son servicios y entidades públicas como escuelas, servicios sanitarios, hospitales, centros de empleo, centros de formación, servicios sociales, tribunales, cárceles, sindicatos. Por lo que atañe la formación, 8 personas de las 29 que contestaron a esta pregunta se formaron mediante la práctica en el puesto de trabajo, sin seguir un curso específico. Los que asistieron a un curso de mediación fueron 19, pero solo 11 de estos obtuvieron un título al final del curso, y 8 mediadores no disponían de ninguna cualificación profesional. De los 19 que hicieron el curso profesional, 9 llevaron a cabo también las prácticas en el trabajo. Solo 2 mediadores ejercen su profesión sin haber recibido ninguna formación profesional.

La última pregunta de este grupo se refiere al tipo de contrato laboral con el que trabajan los mediadores. Contestaron 27 de los 31, de los cuales 9 trabajan al servicio de la asociación o cooperativa que participó en la encuesta, 5 tienen un contrato ocasional, 3 un contrato de colaboración continuada, 5 tienen ambos, 2 trabajan como empleados y como colaboradores, 2 como empleados y ocasionales, y uno es profesional autónomo. Como se puede ver, la mayoría de los mediadores que trabajan en estas provincias son empleados contratados como dependientes.

### III. Área lingüístico-cultural

Esta parte del cuestionario pide al mediador declarar con qué comunidades de extranjeros llevan a cabo su actividad de mediación intercultural. De los 21 que contestaron, 4 declaran que ejercen su actividad de mediación con casi todas las comunidades de inmigrantes presentes en el territorio, 10 lo hacen con sus comunidades de origen y con otra distinta, por eso la mayoría de ellos no utiliza solo su lengua materna durante la mediación, sino también otra lengua vehicular. Como ya se había visto con el cuestionario regional (véase § 3.3), también a nivel provincial hay mediadoras italianas (2) que trabajan con la comunidad china y utilizan a diario una lengua extranjera, el chino, para mediar entre usuarios extranjeros y profesionales italianos.

Muy significativa para este trabajo es la pregunta sobre las tareas lingüísticas de los mediadores. En este caso era posible elegir más de una respuesta. Respondieron 27 de los 31 mediadores entrevistados: 21 seleccionaron entre sus funciones la traducción oral (interpretación), 21 la traducción escrita, 21 la mediación intercultural, 20 la facilitación lingüística, 16 ayuda para rellenar documentos administrativos, 10 la enseñanza de la lengua italiana como L2. Se trata, por lo tanto, de una profesión que requiere gran flexibilidad y capacidad de desempeñar actividades y funciones muy distintas. Casi todos los mediadores realizan todas las actividades planteadas en las preguntas y, además, no trabajan siempre dentro del mismo ámbito, sino en varios, así que resulta prácticamente imposible o inútil especializarse en un solo sector.

### IV. Percepción de su función

Este grupo de preguntas es el que más diferencia este tipo de cuestionario del realizado a escala regional (véase § 3.3). Aquí se le pide al mediador que explique cómo perciben, en su opinión, su función las autoridades públicas y los usuarios extranjeros para los que trabaja. La pregunta sobre las autoridades prevé las siguientes 4 respuestas (era posible elegir de 1 a 4 respuestas): las autoridades piensan que (a) el mediador forma parte del equipo, (b) es una persona neutral, (c) está de parte del extranjero y (d) es un intruso.

Contestaron 27 mediadores. Un dato positivo es que 19 mediadores, la mayoría, contestaron que se consideraban percibidos como “parte del equipo”; no obstante, 2 de ellos dijeron que esto ocurre con escasa frecuencia; 6 mediadores eligieron la respuesta “una persona neutral”; 5 respondieron “parte del equipo” y “persona neutral”, mientras que los demás eligieron más respuestas combinadas en formas muy distintas. Globalmente, la respuesta “parte del equipo” fue seleccionada 19 veces, la respuesta “persona neutral” 12, la respuesta “de parte del extranjero” 5 y la respuesta “intruso” solo tres.

La pregunta sobre la percepción de los usuarios extranjeros prevé también 4 respuestas (era posible elegir de 1 a 4 respuestas): los usuarios piensan que (a) el mediador es su aliado, (b) es una persona neutral, (c) está de parte de las autoridades y (d) es un intruso. Los mediadores consideran que los usuarios extranjeros los perciben como “aliados” en 6 casos, como “personas neutrales” en 5, como “de parte de las autoridades” en 4. Globalmente la opción “aliado” fue seleccionada 18 veces, la respuesta “de parte de las autoridades” 12, la opción “persona neutral” 9 y la de “intruso” 7.

Se observa, entonces, un dato sorprendente: solo en 3 casos los mediadores consideran que se les percibe como intrusos por las autoridades y en 19 como parte del equipo, mientras que consideran que en 7 casos los inmigrantes los perciban como intrusos y 18 como “aliado”.

#### V. Opiniones del mediador

Analizando las respuestas de esta sección del cuestionario, se destaca que los mediadores consideran la mediación como una práctica que va más allá de la ayuda lingüística, tratándose de una función de orientación y de guía de las personas y una fuente de información sobre los servicios del territorio. De este cuestionario también se desprende el dato alentador de que existen muchas asociaciones y cooperativas en el territorio regional y provincial conocidas por los mediadores (la encuesta regional detectó 34 entre asociaciones y cooperativas, véase § 3.3).

#### VI. Situaciones reales contadas por los protagonistas

Uno de los objetivos inspiradores de la encuesta era conocer las situaciones reales de los protagonistas, así que se les pidió a los mediadores que describieran dos situaciones: una en la que hubieran tenido dificultades para desempeñar su tarea por causa de la persona extranjera y otra por causa de los representantes de la institución para los que mediaba. En cuanto a las dificultades causadas por las personas extranjeras, las experiencias mencionadas con más frecuencia fueron: el miedo a que el mediador hable de los problemas personales del inmigrante con el resto de su comunidad, la vergüenza, la falta de conocimiento acerca del papel del mediador, el miedo a que el mediador sustituya a la persona misma para la que está interpretando. Las dificultades relacionadas con los profesionales italianos son múltiples. Algunos ejemplos son: sus prejuicios y estereotipos, la elección de la técnica de interpretación que quieren que utilice el mediador, docentes que no colaboran, diferencias de costumbres y normas entre italianos y extranjeros.

#### VII. Dificultades y propuestas

Los principales problemas subrayados por los mediadores tienen que ver con: la falta de una definición clara de “mediador intercultural” y de sus tareas, la ausencia de estabilidad laboral en sus contratos de empleo, la escasa remuneración, las pocas horas de trabajo, la falta de coordinación y programación con los profesores en las escuelas, la falta de reconocimiento de esta profesión a nivel nacional, la falta de una formación adecuada y homogénea, la necesidad de moverse de un servicio a otro con muy poco margen de tiempo.

#### VIII. Recapitulación

Para resumir, los datos recogidos en los cuestionarios a nivel provincial coinciden con los resultados de la investigación de la región Emilia-Romana. El mediador intercultural es mayoritariamente mujer, con una edad media de 34 a 37 años. Las principales áreas de procedencia son Marruecos, Italia, Albania y China. Los mediadores poseen títulos académicos de nivel superior, de máster o doctorado a licenciatura o diploma del instituto de enseñanza superior.

La mayoría de los que contestaron a los cuestionarios son empleados de la cooperativa en la que trabajan y son una minoría los que tienen contratos ocasionales. Todos los

mediadores conocen la lengua italiana y como mínimo una segunda lengua extranjera, además de su lengua materna.

Considerando todo lo que se ha visto hasta ahora, se puede afirmar que va a resultar muy difícil establecer un perfil profesional que ponga unos límites suficientemente claros y definidos a la profesión de mediador, puesto que su trabajo está caracterizado por una gran flexibilidad y por el desempeño de muchas tareas a la vez. Los sujetos que participan en la búsqueda de soluciones a los distintos problemas de estos sectores profesionales son muchos, ya que se trata de problemas de naturaleza jurídica en cuanto a normativa y perfil profesional, de tipo formativo y de contratación laboral. Por tanto, es necesaria una acción concertada de todos los actores para encontrar soluciones adecuadas.

- La mediación cultural en Forlì-Cesena: un análisis cualitativo

La segunda investigación es de tipo cualitativo y en ella se trató de ahondar en las experiencias de trabajo diarias de los mediadores interculturales. Con este fin, entre abril y octubre de 2009 se realizaron entrevistas cara a cara con 12 mediadores/as de la Cooperativa de Mediación Lingüística y Cultural “Sesamo” de Forlì. Se trata de una investigación centrada en el territorio y en los servicios de los que se ocupa “Sesamo”, es decir la zona de Forlì-Cesena y los servicios públicos del Ayuntamiento de Forlì, los centros de empleo, los servicios sanitarios de Forlì y el Hospital Bufalini de Cesena. Por lo tanto, la encuesta no aspira a ser exhaustiva. La base para construir esta entrevista ha sido el “Cuestionario para mediadores y intérpretes” redactado por el grupo de investigación *Alfaqueque*.

La entrevista prevé preguntas sobre:

- I. datos personales;
- II. formación general o específica para la profesión de mediador;
- III. marco profesional – definición del papel o del perfil profesional, empleador, tipo de contrato laboral, entidades públicas o privadas que financian el servicio de mediación;
- IV. papel y tarea del mediador intercultural en los servicios – comunidad de inmigrantes para los que trabaja y trabajo lingüístico;
- V. percepción de la función del mediador por las autoridades y por los extranjeros;
- VI. opiniones personales sobre inmigración y mediación intercultural;
- VII. situaciones reales contadas por los protagonistas de la mediación – dos casos en los que haya tenido dificultades para desempeñar su tarea, uno por causa de la persona extranjera y otro por causa de los representantes de las instituciones;
- VIII. dificultades y propuestas.

*Las entrevistas.* En este apartado se presentan los resultados de las 12 entrevistas realizadas, que fueron grabadas y transcritas, previo consentimiento de los entrevistados.

#### I. Datos personales

Por lo que se refiere a los datos personales de los mediadores entrevistados, 9 de ellos son mujeres y 3 hombres, confirmando la situación observada en las dos investigaciones ya expuestas (véase § 3.3 y 3.4.1), que muestran una mayoría de mujeres entre los mediadores. Los mediadores y las mediadoras proceden de diez áreas del mundo: Albania, Bangladesh, Bulgaria, China, Costa de Marfil, Italia (2), Marruecos (2), Palestina, Polonia y Ucrania. La edad media es de 37 años, en línea con los resultados de

las otras encuestas. La edad mínima es de 22 años, la máxima de 51. Los más jóvenes son estudiantes universitarios nacidos en el extranjero, que viven en Italia desde hace unos años y hablan perfectamente italiano. De edad intermedia son las dos mediadoras italianas que estudiaron chino en la Universidad y estuvieron viviendo en China durante una temporada y hoy trabajan con la comunidad china, otro dato que confirma la tendencia registrada en las otras dos investigaciones presentadas. Los mediadores en la franja de edad entre los 40 y los 51 años llegaron a Italia ya de adultos y viven aquí desde hace muchos años (de 8 a 20); todos son licenciados y tienen un conocimiento profundo de la lengua italiana.

## II. Formación general o específica para la profesión de mediador

De los mediadores entrevistados, 11 participaron en seminarios, cursos, jornadas de formación o prácticas para profundizar su conocimiento en el tema de la mediación. De ellos, 7 tomaron parte en un curso profesional de mediación intercultural y obtuvieron el título de mediadores interculturales a nivel regional, mientras que un mediador participó en un curso que solo expedía un certificado de participación y otro mediador no obtuvo ninguna cualificación después de realizar un curso. Un mediador se formó con unas prácticas de 160 horas en el puesto de trabajo realizadas por la Cooperativa “Sesamo”, que se ocupa también de la formación de sus mediadores. Otro mediador, uno de los primeros mediadores culturales en los años 1990 y socio fundador de la Cooperativa “Sesamo”, se formó participando en cursos, conferencias, seminarios a nivel regional y ahora es también docente en algunos cursos. Todos los mediadores que trabajan de forma regular con una cooperativa tienen una formación específica de algún tipo y, a veces, es la cooperativa misma la que propone cursos de formación o se ocupa de las prácticas en los servicios, con un mediador experto que forma al nuevo mediador.

## III. Marco profesional

Por lo que atañe al marco profesional y al tipo de contrato laboral, 8 de los mediadores entrevistados son empleados de “Sesamo”, 3 tienen un contrato ocasional y uno es profesional autónomo. La denominación del perfil profesional indicada por 7 mediadores es “mediador/mediadora cultural”; 3 contestaron “mediador intercultural”; una “mediadora de lengua albanesa”, y una “mediadora de lengua china”. El trabajo de los mediadores puede ser “fijo” si permanecen en un servicio público en horarios y días establecidos, o “a demanda”, si el servicio les llama según su necesidad y esto es lo que ocurre en la mayoría de los casos, aparte de los servicios dedicados a la salud de mujeres y niños extranjeros y de unos proyectos realizados en las escuelas.

## IV. Papel y tarea del mediador intercultural en los servicios: el trabajo lingüístico

El objetivo de esta pregunta es entender cuál es el papel real de los mediadores, las tareas que tienen que desempeñar a diario y cómo se entiende el trabajo de este profesional en los servicios públicos. Los 12 mediadores se han ocupado, al menos una vez, de la enseñanza del italiano como lengua extranjera tanto a niños y jóvenes extranjeros en las escuelas como a adultos en otros cursos. De los 12 mediadores, 11 se ocupan de traducción oral/interpretación, 11 redactan traducciones escritas, 11 se ocupan de facilitación lingüística, 8 rellenan documentos burocráticos si es necesario y uno enseña en un curso de lengua china. Una vez más se puede observar que los mediadores realizan muchas actividades distintas en su trabajo, es decir, que no están especializados.

Las comunidades para las que trabajan los mediadores corresponden en la mayoría de los casos a su comunidad de origen, pero esto no ocurre siempre: la mediadora marroquí y el mediador palestino trabajan para las comunidades de lengua árabe, pero el mediador marroquí trabaja también para francófonos; la mediadora albanesa trabaja para las comunidades albanesas de Albania, de Macedonia y de Kosovo; la mediadora polaca trabaja con casi todas las comunidades presentes en el territorio en el centro para el empleo; las mediadoras italianas trabajan para la comunidad china y para los que hablan inglés; la mediadora china trabaja con chinos; la mediadora búlgara con búlgaros, rusos y serbios; el mediador de Costa de Marfil con francófonos y con personas de Burkina Faso y Congo; la mediadora de Bangladesh con su comunidad de origen, y la mediadora ucraniana con ucranianos, rusos, moldavos y con personas de los países de la antigua Unión Soviética.

#### V. Percepción de la función del mediador por las autoridades y por los extranjeros

Esta pregunta es la misma que se hizo también en el cuestionario en línea utilizado en la investigación a nivel provincial, pero en este caso se quiso hablar con los mediadores de forma más profunda y libre, sin los límites de un cuestionario en línea, dándoles la opción de un mayor número de respuestas.

De los 12 mediadores, 8 se sienten percibidos por las autoridades como “parte del equipo”, 8 como “de parte del extranjero”, 7 como “personas neutrales” y 4 como “intrusos”. Por lo que se refiere a la percepción de las personas extranjeras, 9 se sienten percibidos como “aliados”, 6 como “de parte de las autoridades”, 5 como “personas neutrales” y nadie como “intruso”. Es interesante notar que en este caso los mediadores logran establecer un contacto con el usuario mucho más empático que con las autoridades, a diferencia de lo que aparece en los resultados del cuestionario provincial.

#### VI. Opiniones personales sobre inmigración y mediación intercultural

La opinión más interesante expresada en esta respuesta es la de dos mediadoras, que, a la pregunta sobre el grupo de inmigrantes con el que encuentran más dificultades, contestaron que se trata de los adolescentes extranjeros que llegan a Italia en un momento difícil y delicado de su vida y, por consiguiente, tienen que enfrentarse con muchos obstáculos en la escuela, porque no conocen el idioma, lo que les dificulta entablar amistad con sus compañeros, por lo menos en una primera fase. Por eso sería necesario, según ellas, desarrollar proyectos dirigidos a los jóvenes extranjeros para ayudarles en la primera fase de permanencia en un país nuevo.

#### VII. Dificultades y propuestas

Finalmente, cuando se les pidió que indicasen sus principales dificultades y propuestas, solo plantearon dificultades. En las escuelas, falta la colaboración entre mediadores y profesores, y falta también una actividad de programación de los servicios de mediación y de los objetivos mínimos que se pretenden alcanzar; en el sector sanitario, se tiene que trabajar muy a menudo de prisa y no siempre se acepta la presencia del mediador. Con los extranjeros, los problemas pueden ser de naturaleza práctica cuando, por ejemplo, se hablan dialectos distintos o cuando muestran falta la confianza en el mediador. Otro problema planteado por los mediadores es la falta de una definición específica del papel

y de la profesión de mediador intercultural. Los profesionales de los servicios públicos italianos no conocen bien las tareas del mediador: muchas veces lo consideran simplemente como un traductor, olvidando la dimensión cultural de la mediación. Otros problemas que atañen a la mediación son: la falta de espacios adecuados en muchos servicios públicos, la gran flexibilidad y precariedad de esta profesión, las pocas horas de trabajo y, sobre todo, la escasa remuneración.

### **Conclusiones generales**

En esta contribución se ha querido esbozar el panorama socio-económico de la presencia de la población inmigrante en Italia, tanto residente como transitoria, sin olvidar la vertiente humanitaria ni el marco jurídico que regula el respeto de sus derechos lingüísticos a la hora de acudir a los servicios públicos, a saber, hospitales, juzgados, servicios sociales, etc. Ese acceso es posible gracias a la figura profesional del intérprete y del mediador lingüístico-cultural, cuyas funciones y requisitos de formación organiza cada región de forma autónoma.

Nos hemos centrado en la normativa y situación del mediador en la región Emilia-Romaña por ser artífice de innovaciones jurídicas y de experiencias de investigación y sinergias interinstitucionales enriquecedoras. En particular, nos pareció importante rendir cuentas de tres investigaciones que arrojan luz sobre el perfil y las tareas del mediador intercultural que trabaja en los servicios públicos a nivel regional, provincial y local, realizadas en colaboración con la región en el primer caso, y autónomamente en los otros dos, siguiendo las pautas establecidas dentro del grupo de investigación *Alfaqueque*. De las tres investigaciones (la regional y las dos a nivel provincial y local) emerge una figura profesional que necesita una formación continuada, contratos de empleo más estables y una remuneración más digna.

En conclusión, se espera que la mediación lingüístico-cultural se convierta pronto en una profesión que deje de estar basada en intervenciones de emergencia y sea afianzada por acciones públicas programadas y coordinadas. La mediación es también una profesión que hay que seguir investigando centrándose, por ejemplo, en temas como los cambios producidos por la mediación en los servicios públicos, su eficacia en términos de resultados alcanzados, o su contribución para una mayor integración de los extranjeros en la sociedad de acogida.

La mediación puede desempeñar un papel clave para mejorar la convivencia porque es una de las vías más prometedoras para facilitar la inclusión genuina de niños, jóvenes y adultos extranjeros en la sociedad multiétnica e intercultural de hoy y de mañana.

### **Sitios web útiles**

Caritas Italiana: [www.caritasitaliana.it](http://www.caritasitaliana.it) (consultado 28 febrero de 2017)

Caritas/Migrantes: [www.dossierimmigrazione.it](http://www.dossierimmigrazione.it) (consultado 28 febrero de 2017)

Caritas Roma: [www.caritasroma.it](http://www.caritasroma.it) (consultado 28 febrero de 2017)

Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni, Bologna:

<http://www.cittametropolitana.bo.it/immigrazione/> (consultado 28 febrero de 2017)

Regione Emilia-Romagna, Emilia-Romagna sociale - Sezione Immigrazione:

<http://sociale.regione.emilia-romagna.it/immigrati-e-stranieri> (consultado 28 febrero de 2017)

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx> (consultado 28 febrero de 2017)

## **¿Interpretar, mediar, o simplemente, ayudar? Observaciones sobre la planificación y realización de cursos formativos para intérpretes ad hoc en Braunschweig, Alemania.**

Concepción Otero Moreno  
Universidad de Hildesheim, Grupo Alfaqueque

### **Introducción**

Sin detenernos en la migración que se produjo tras la 2ª Guerra Mundial y en los años correspondientes a lo que en Alemania generalmente conocemos como “milagro económico alemán”, observamos que Alemania es uno de los países que en los últimos veinte años ha registrado, por diferentes motivos, un mayor flujo migratorio dentro de la Unión Europea, sobre todo el procedente de países del este y del sur de Europa desde que se produjo el desmoronamiento del bloque soviético y comenzaron los conflictos en la región de los Balcanes. Según el *Informe de Integración* del Gobierno alemán, en el año 2004 la mayor afluencia de inmigrantes de los nuevos estados miembros de la Unión Europea hacia Alemania se registraba en el grupo de la población polaca (72 %), seguido de los húngaros (10 %) y de los ciudadanos de Eslovaquia (6,7 %).<sup>47</sup> A cambio, se había reducido en ese mismo año la llegada de ciudadanos italianos y portugueses en un 50 por ciento, y la de los inmigrantes turcos en un 40 por ciento, mientras que la inmigración española aumentó curiosamente un 40 por ciento. En cifras totales, el país tenía en el año 2009 un porcentaje de 8,8 % de población extranjera, lo que equivale a 7,2 millones de ciudadanos. Esta cifra se elevaba a finales de 2016 al 9,7 %, principalmente a raíz de la crisis en Siria y a las solicitudes de asilo político de ciudadanos sirios y de otros países. Sin embargo, las estadísticas diferencian también entre los ciudadanos alemanes y los que tienen raíces extranjeras (*Migrationshintergrund*), pero ya han adquirido la nacionalidad alemana. Esta cifra ascendía en ese mismo año y según el *Informe* a 15,7 millones de personas en total, el 19,2 % de la población de Alemania.

Las perspectivas y condiciones para establecerse de forma permanente en Alemania o en otro país de la UE han cambiado considerablemente en los últimos años. Las dificultades de todo tipo, empezando por los escollos burocráticos que los ciudadanos deben superar,

---

<sup>47</sup> *Migrationsbericht der Bundesregierung*, 2005. Recuperado de:  
[https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Migrationsberichte/migrationsbericht-2015.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Migrationsberichte/migrationsbericht-2015.pdf?__blob=publicationFile)

como pueden ser la búsqueda de empleo, el aprendizaje de una nueva lengua, etc., constituyen para muchas personas obstáculos difíciles de superar. A todo ello hay que añadir que los países occidentales no siempre ven las repercusiones de la migración de forma positiva. De hecho, en la actualidad la Unión Europea manifiesta su preocupación ante la inmigración de ciudadanos procedentes de países de menores recursos, exigiendo hacer hincapié en los temas relacionados con la inmigración y el asilo político y en la necesidad de que los respectivos gobiernos desarrollen políticas de inclusión para esta población.

Alemania no reconoció hasta el año 2005 que era un país de inmigrantes y que, por lo tanto, debía desarrollar políticas para la integración de esa población en sus planes de Gobierno. La nueva Ley de Extranjería aprobada en el 2005 regula desde entonces las competencias y obligaciones del Gobierno en ese ámbito. Además, dicha Ley exige que los extranjeros se integren mediante el aprendizaje de la lengua y cultura alemanas, que de hecho constituye una de las mayores dificultades en el proceso de integración en el país de acogida. De esta manera se han creado y subvencionado cursos obligatorios y en parte gratuitos a los cuales tienen acceso todos los extranjeros residentes. Por otro lado, el Gobierno exige que los extranjeros de un país no comunitario que deseen permanecer en el país superen como mínimo el nivel B1 de la lengua alemana. Estas medidas están enfocadas a facilitar la integración de la población extranjera recién llegada al país, así como la de aquellas personas que aún no dominan suficientemente el alemán y que por ello pueden tener dificultades para incorporarse al mundo laboral. Los cursos están abiertos a toda la población extranjera, independientemente de la edad. Junto a estos cursos, merece la pena señalar también otras medidas, puestas en marcha en distintas ciudades alemanas y subvencionadas por los respectivos ayuntamientos o gobiernos de los *länder*, cuyo objetivo es el de facilitar y acompañar a los inmigrantes en el proceso de integración en el país de acogida. De hecho, una de las grandes dificultades que tienen que afrontar los recién llegados al país es, por citar solo alguna, la de solucionar distintos trámites en las respectivas oficinas de los servicios públicos. Al carecer de los correspondientes conocimientos lingüísticos, se han detectado numerosos problemas de entendimiento entre los empleados o responsables de dichas oficinas y los ciudadanos extranjeros. Como consecuencia de ello, suelen prolongarse innecesariamente algunos trámites, surgen serios malentendidos o incluso se crean tensiones o roces innecesarios entre ambos colectivos, que en definitiva solo contribuyen a alimentar prejuicios latentes o incluso ya existentes. Para resolver los problemas derivados de la falta de conocimiento de la lengua, muchos inmigrantes recurren a familiares o amigos para que estos desempeñen la labor de intérpretes o mediadores, aunque lamentablemente no siempre con el éxito o efecto necesarios. De ahí que la hipótesis de partida de nuestra investigación fuera el hecho de que la intervención del intérprete en los servicios públicos no estuviera aún lo suficientemente profesionalizada.

### **Proyecto del Ayuntamiento de Braunschweig: Curso para formación de intérpretes. Justificación e investigación previa.**

Ante esta situación, y alentados por un contexto político-social favorable a la inclusión de la población inmigrante, se han ido creando proyectos a nivel municipal que van más allá de la impartición de cursos de lengua y cultura y que tienen como finalidad la formación de mediadores lingüísticos que sirvan de puente entre los ciudadanos

extranjeros y los servicios públicos.<sup>48</sup> Un buen ejemplo es el que pasamos a describir a continuación y que se viene llevando a cabo desde el año 2010 en la ciudad de Braunschweig, Baja Sajonia.<sup>49</sup> Hasta ahora, este proyecto ha servido de modelo para otras ciudades del *land* de Baja Sajonia. De hecho, a principios de 2017 se realizaron cursos de capacitación para empleados de diferentes sectores de los servicios públicos con conocimiento de otras lenguas (aparte de la alemana) en la localidad de Wolfsburg, una de las ciudades más industriales de Alemania, con el producto interior bruto más alto del país (108.000 euros) y con un porcentaje de ciudadanos extranjeros de aproximadamente el 9,5%.

En la presente contribución nos centraremos no solo en la descripción del citado proyecto, con los módulos que lo componen, la selección de los participantes, las dinámicas de grupo, etc., sino que se hará también una valoración de la experiencia. Se tendrá en cuenta la propia percepción de los participantes, inmigrantes en su mayoría, así como la de los agentes involucrados como usuarios y beneficiarios de las intervenciones lingüísticas (profesores, autoridades, etc.) con respecto a la labor que realizan en el campo de la mediación lingüístico-cultural, antes y después del curso formativo. Para ello nos basamos en varios cuestionarios administrados para este fin, que ilustran de forma acertada el dilema ante el que puede encontrarse el mediador lingüístico en situaciones delicadas de interpretación de enlace. Las encuestas realizadas a usuarios inmigrantes residentes en Braunschweig en el marco de un proyecto de investigación de la Universidad de Salamanca en el curso académico 2008/09 ya pusieron de manifiesto las dificultades que encontraban muchos inmigrantes en su contacto con los servicios públicos (cf. Otero 2010). Las preguntas del cuestionario pretendían relacionar varios factores, demográficos y socioculturales, con la percepción de ayuda que reciben los ciudadanos inmigrantes para resolver las dificultades que encuentran en los servicios públicos y la realidad de los mediadores que les proporcionan soluciones y ayuda lingüística.

Los cuestionarios se repartieron en distintas ONG alemanas (*Caritas*, *Cruz Roja*, *Arbeiterwohlfahrt*, *Diakonie*) de la ciudad de Braunschweig, situada en el estado federado de Baja Sajonia. La investigación se enmarca en la línea del trabajo iniciada por Slapp (2004) en una localidad cercana (Hildesheim), que se centraba principalmente en la evaluación de una serie de entrevistas realizadas a personal médico o sanitario que atiende habitualmente en su consulta a pacientes extranjeros. Las organizaciones arriba mencionadas fueron elegidas debido al trabajo que realizan con la población inmigrante, que se materializa en diferentes ofertas: asistencia social, asesoramiento laboral, psicológico, jurídico, formativo, cultural, etc.<sup>50</sup> Entre el personal que facilitó la

---

<sup>48</sup> El proyecto se enmarca dentro de la Declaración del Gobierno alemán sobre el Plan Nacional de Integración del año 2007. En este se pone especial énfasis en que la integración es de interés nacional. Se pretende, principalmente, evitar que la falta de perspectivas y la escasa aceptación que experimentan muchos jóvenes inmigrantes les lleven hacia un “callejón sin salida.” En: [www.braunschweig.de](http://www.braunschweig.de), pág. 2.

<sup>49</sup> Las medidas que se vienen llevando a cabo a corto y medio plazo pueden consultarse en la página web del Ayuntamiento de Braunschweig: [www.braunschweig.de](http://www.braunschweig.de). La Oficina de Asuntos de Inmigración de dicha Administración ofrece la documentación en el siguiente enlace: [http://www.braunschweig.de/politik\\_verwaltung/fb\\_institutionen/fachbereiche\\_referate/ref0500/migrationnsfragen.html](http://www.braunschweig.de/politik_verwaltung/fb_institutionen/fachbereiche_referate/ref0500/migrationnsfragen.html), así como una descripción pormenorizada de todos los proyectos en curso.

<sup>50</sup> La formación del personal es de muy diversa índole: trabajadores sociales, psicólogos, profesores, mediadores sociales, abogados, etc.

realización de las encuestas no se encontraba, sin embargo, ningún intérprete social,<sup>51</sup> lo cual no significa que los empleados con dominio de lenguas no desempeñen esporádicamente labores de mediación lingüística con los inmigrantes.

En total, el número de personas que respondieron a la encuesta fue de 99, de una gran variedad de nacionalidades.<sup>52</sup> La procedencia de los encuestados refleja la composición actual del colectivo de ciudadanos extranjeros residentes en Braunschweig, con un claro predominio de la población de origen turco, seguida muy de cerca por los ciudadanos rusos y polacos, dada la relativa proximidad de esta ciudad a la antigua frontera con la exRDA.

En cuanto al sexo de los encuestados, hubo un ligero predominio de mujeres, con 56 encuestas entregadas. Las edades de los encuestados oscilaban entre los 18, la persona más joven, y los 70 años, si bien es cierto que, desde el punto de vista laboral, la mayoría se encuentra en edad activa. Otro dato interesante que intentamos recoger en la encuesta fue el de la estancia media de los ciudadanos extranjeros en el país de acogida: la gran mayoría llevaba más de 5 años en el país, aunque en principio cabría esperar que cuanto más prolongada es la estancia en el país de acogida, mayor es el grado de integración y menor, por lo tanto, la necesidad de recibir ayuda social o de otro tipo, motivo principal por el que se acude a estas oficinas.

A una de las primeras preguntas: ¿Ha recurrido usted alguna vez a un intérprete?, obtuvimos las siguientes respuestas: 36 personas responden que de vez en cuando, 15 recurren con frecuencia, 18 muchas veces y 8 nunca tuvieron o pudieron recurrir a un intérprete.

En cuanto a las situaciones concretas en las que se recurrió a un intérprete o a servicios de mediación lingüística, se habían propuesto las siguientes: oficinas de la Administración Pública, puesto de trabajo, médico, tribunales, policía o comisaría, colegios de los hijos, disputas con los vecinos y otros. Destacamos solo las respuestas que se situarían en los extremos, es decir siempre y nunca, ya que nos parecen las más llamativas y las demás se sitúan en posiciones intermedias, no muy significativas. Con siempre (la ayuda hubiese sido necesaria o lo fue) contestaron de la siguiente manera: en las administraciones públicas 37 personas (cualquier tipo de oficina excepto las que se enumeran después), en el trabajo 10, en el médico 13, en tribunales 41 (interesante, 23 de origen turco), en la policía 36 (de los cuales 23 de Turquía), en disputas con vecinos 8, en los colegios de los niños 10. Con nunca contestaron: en oficinas de Administración Pública 16, en el trabajo: 42, en el médico: 34, en tribunales: 22, en la policía: 32, en disputas con vecinos: 48, en el colegio de los niños 51 personas las que no se sirvieron de la ayuda de un intérprete.

---

<sup>51</sup> La titulación en interpretación social de Magdeburgo, única hasta el momento en Alemania, es relativamente reciente y apenas se han podido realizar o constatar debidamente incorporaciones laborales en el ámbito social.

<sup>52</sup> 27 personas de nacionalidad turca, 14 de Polonia, 7 de Rusia, 8 de Kazajstán, 5 de España, 3 de Italia, 3 de Colombia, 2 de Vietnam, 2 de Filipinas, 2 de Venezuela y otros de distintas nacionalidades como Nicaragua, Kosovo, Túnez, Macedonia, Ucrania, Irán, Letonia, Gambia y Cuba. Dos personas indicaron ser alemanes, otras 3 no indicaron su nacionalidad.

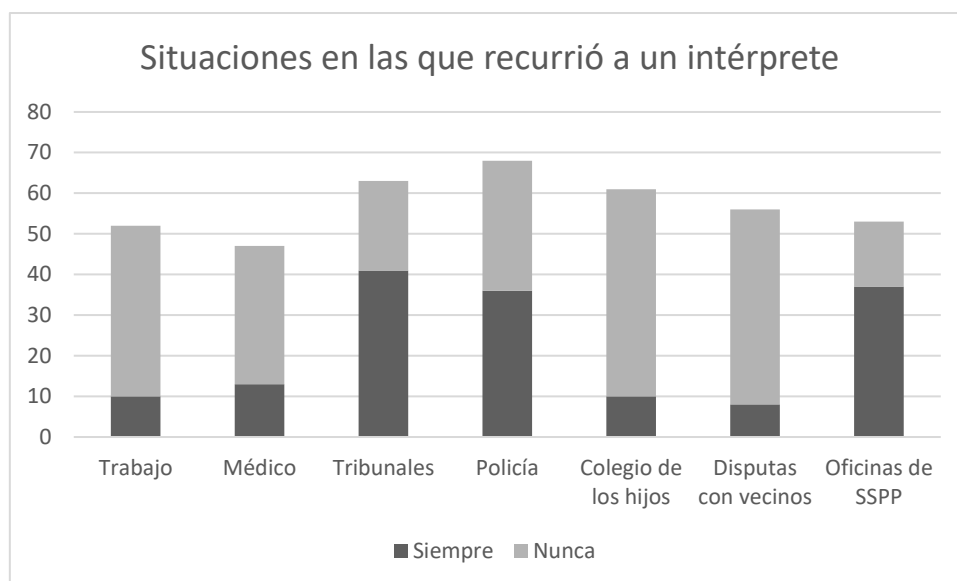


Gráfico 1: Situaciones en las que se recurre a un intérprete

Según la encuesta, la mayoría no utilizó la ayuda de intérprete por motivos económicos: 36 (de los cuales 20 son de Turquía), y suelen ser amigos y conocidos los que se prestan a realizar este servicio: en total 32 de los encuestados.

A simple vista puede llamar la atención el hecho de que la gran mayoría recurra a mediación lingüística para solucionar problemas o gestiones relacionadas con las oficinas de servicios públicos (SSPP), mientras que el porcentaje de los que acuden asistidos por un intérprete a un consultorio médico o a un hospital es exiguo. Sin embargo, estos resultados parecen constatar los obtenidos en otros estudios realizados anteriormente sobre los problemas de comunicación más frecuentes de la población extranjera en las oficinas de las instituciones públicas alemanas. Según Berth y Esser (1997), existe un muro de incomprensión entre los funcionarios de las oficinas públicas y los ciudadanos extranjeros. Los ciudadanos extranjeros se quejaban, en las encuestas realizadas por estos investigadores, de la falta de comprensión de los empleados de oficinas públicas hacia la particular situación del ciudadano extranjero, del trato –injusto según ellos– que reciben de las autoridades, de las decisiones arbitrarias que se toman con frecuencia, de la falta de motivación de los funcionarios, así como de la falta de disponibilidad para intentar comprender al extranjero a pesar de carecer de suficientes recursos en la lengua alemana.<sup>53</sup> En medio de esta situación puede entenderse que sea el ámbito de los SSPP el que más respeto les infunda a los inmigrantes y el que parece prestarse más a que soliciten ayuda lingüística. Otros trabajos realizados posteriormente (Bischof et al., 2005, Sorg, 2002, Straub et al. 2007) señalan en esa misma dirección.

El siguiente gráfico ilustra las respuestas obtenidas a la pregunta: ¿A quién recurrió como mediador-intérprete cuando lo necesitó? El gráfico recoge las variables de frecuencia (nunca, con frecuencia y siempre) de la ayuda obtenida en calidad de: intérprete, familiar,

<sup>53</sup> Los funcionarios, por su parte, se quejan, en el siguiente orden, de la postura exigente de los ciudadanos extranjeros, del comportamiento agresivo, descortés e incluso grosero hacia los empleados públicos, la falta de aceptación de funcionarias femeninas, los intentos de soborno, la incomprensión hacia las instituciones y directrices alemanas, la falta de conocimientos lingüísticos que complica la transmisión de determinadas decisiones y el rechazo a acatar determinadas decisiones (Berth & Esser, 1997: 6).

amigos y trabajador social. Observamos un claro predominio de la ayuda lingüística obtenida por los asistentes sociales, mientras que 33 respuestas afirman no acudir prácticamente nunca a la ayuda de un intérprete profesional. Los amigos también suelen prestarse con frecuencia (21) o incluso siempre (27) como acompañantes para atajar las dificultades propias de la lengua, ligeramente por encima de los familiares. Sin embargo, si sumamos a familiares y amigos, estos formarían una mayoría frente a los otros colectivos propuestos.

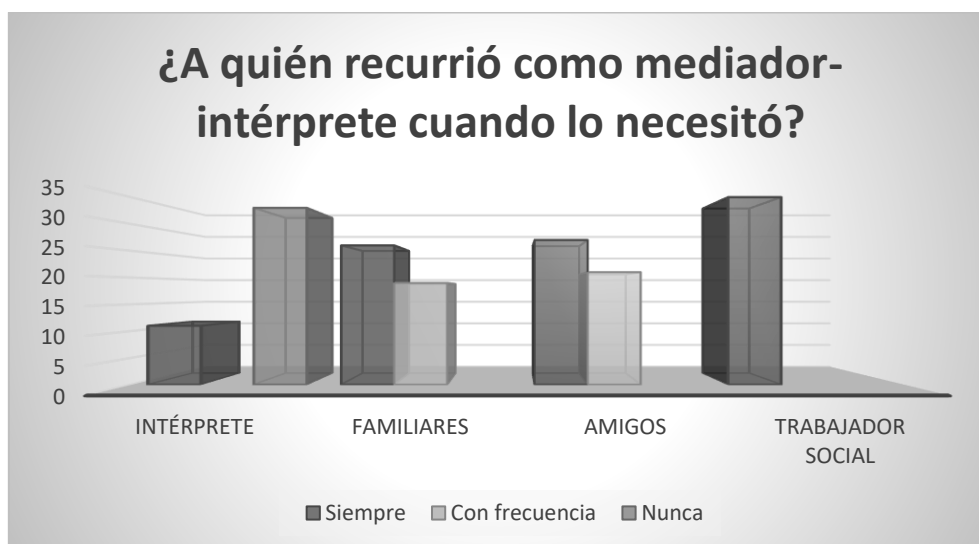


Gráfico 2. Frecuencia en el uso de ayuda lingüística.

Si bien en principio estas respuestas eran de esperar, para conocer las causas concretas se les preguntó a los usuarios el motivo de no haber recurrido a un intérprete profesional: vemos en las respuestas que la mayoría lo atribuye a la falta de recursos y al hecho de que amigos o familiares pudieran desempeñar esta labor. Tan solo el 26 % manifiesta no haber recurrido a un intérprete profesional por no haberlo encontrado. En cualquier caso, observamos que las respuestas están bastante equilibradas.



Gráfico 3. Razones para no recurrir a un intérprete profesional

También las expectativas que se tienen sobre el intérprete pueden ayudarnos a analizar las respuestas sobre el grado de satisfacción. Debemos tener en cuenta que el muestreo realizado no es exhaustivo y que la información obtenida puede estar influida por variables de tipo personal o sociológico; el orden cuantitativo de las respuestas coincide casi con el orden en el que se presentaban las opciones en el cuestionario, de modo que eso también podría influir de algún modo en las respuestas obtenidas. No obstante, las expectativas apuntan a informaciones interesantes relacionadas con la percepción que el usuario tiene sobre el papel del intérprete y sobre su comportamiento profesional (el código deontológico del intérprete). En la pregunta en concreto se les pedía a los encuestados que indicasen qué aspectos tenían prioridad para ellos: la reproducción literal acompañada de la neutralidad, la defensa de los intereses del usuario o ambas cosas a la vez.

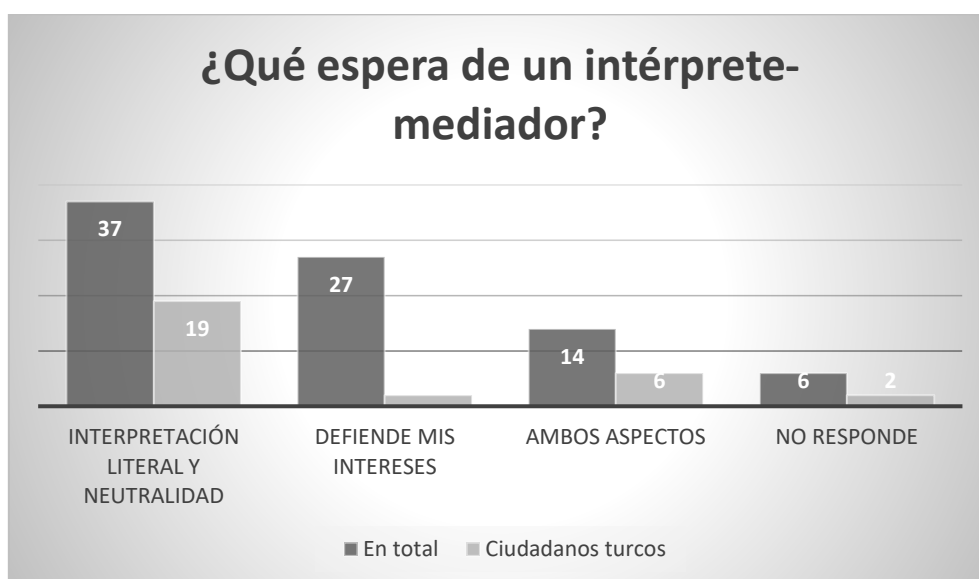


Gráfico 4. Expectativas de los inmigrantes sobre la función del intérprete.

El alto nivel de respuestas que priorizan la neutralidad coincide también con lo expresado por los usuarios, intérpretes y proveedores del servicio en otros estudios similares,<sup>54</sup> aunque la defensa de sus intereses le sigue en esta encuesta muy de cerca. Curiosamente, y por ello lo hemos incluido en el gráfico, para el colectivo de inmigrantes procedentes de Turquía, la función de *advocate* es comparativamente mucho menor que para los ciudadanos de otros países. Por otro lado, la importancia dada a la neutralidad y a la confidencialidad, dos de las exigencias fundamentales del código deontológico del intérprete profesional, parece también entrar en contradicción con el hecho de recurrir a amigos y familiares como intermediarios, como veíamos anteriormente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que estas discrepancias pueden entenderse también en el contexto en el que se produce realmente la comunicación. La pregunta por las expectativas se refiere más bien a una situación ideal (“Si tuviera que solicitar un intérprete para sus entrevistas o contactos con los servicios públicos, ¿qué actitud o actitudes esperaría de él?”) que no

<sup>54</sup> Por ejemplo, en el ámbito sanitario australiano: Dragote, V., & Ellam, D. (2007). *Shared perceptions of ethics and interpreting in health care*. Paper presented at Critical Link, 5, Sydney NSW. <http://www.criticallink.org/files/CL5Ellam.pdf>

necesariamente ha sido la que ha tenido lugar en el servicio público correspondiente, ya sea por la urgencia de cada caso, la falta de recursos mencionada, la imprevisión, etc.

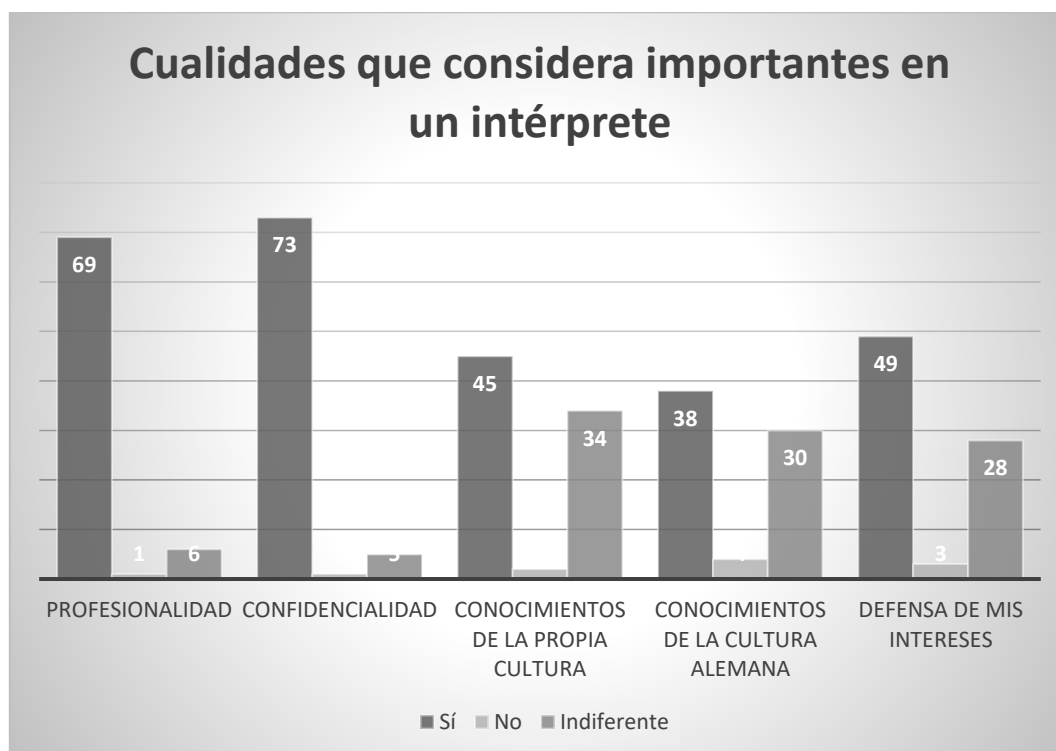


Gráfico 5. Cualidades esperadas de los intérpretes por los inmigrantes.

En una última pregunta se les pidió a los usuarios inmigrantes que indicaran las cualidades que ellos consideraban más importantes en un intérprete. Se amplió en esta pregunta la gama de respuestas posibles incluyendo en el siguiente orden las categorías de: profesionalidad, confidencialidad, conocimientos de la propia cultura, conocimientos de la cultura alemana y la función de defensa (*advocate*). Como observamos en el gráfico, la mayoría (un 73 %) se decanta por la confidencialidad, seguida muy de cerca por la profesionalidad. El 49 % indica que para ellos tiene gran importancia la defensa de los intereses del usuario. Los conocimientos tanto de la propia cultura como de la cultura alemana no parecen ser tan relevantes como las otras categorías.

En cualquier caso, nos parece interesante destacar que las respuestas obtenidas por los usuarios en este apartado sí contrastan con las obtenidas por los intérpretes *ad hoc* que veremos más adelante en este artículo. Observábamos en la dinámica de los cursos que describiremos más adelante que una de las prioridades mencionadas por estos en la tarea de la mediación lingüística reside precisamente en prestar ayuda a personas que lo necesiten, una ayuda que va incluso más allá de la mediación lingüística. Además, y a diferencia cuantitativa de los datos cuantitativos obtenidos de los usuarios, los intérpretes participantes en los cursos formativos sí que hacen numerosas alusiones a las explicaciones culturales adicionales que tuvieron que dar en muchas de sus intervenciones, resaltando así la importancia de este aspecto para la interpretación en los servicios públicos. Esto puede atribuirse, desde luego, tanto a la falta de conocimiento del usuario como a la formulación de la pregunta en sí, que era muy genérica y no contenía, para evitar manipular la respuesta, ningún ejemplo concreto, algo que probablemente

hubiese influido en las respuestas. Otra categoría que puede prestarse a distintas interpretaciones es la de la profesionalidad, ya que desconocemos lo que el usuario puede entender por este término; de ahí que se desglosara en la pregunta anterior (¿Qué espera de un intérprete-mediador?).

Precisamente algunos de los problemas que se observan en los resultados de las encuestas han animado a las autoridades de Braunschweig a organizar módulos formativos con determinados inmigrantes para que aprendan las nociones básicas de la interpretación profesional. En este sentido, la colaboración de la Universidad de Hildesheim con las respectivas autoridades ha constituido un paso importante hacia la consolidación de la colaboración entre ambas instituciones poniendo de relieve la pertinencia de la institución universitaria y su entronque dentro de la sociedad (Otero, 2010:131).

### *Contacto con las autoridades y enfoque del proyecto de Braunschweig*

El proyecto que pasamos a describir se viene llevando a cabo desde el año 2010 en la ciudad de Braunschweig, Baja Sajonia, y desde entonces sirve como modelo orientativo para cursos similares en otras ciudades del *land* de Baja Sajonia.

A continuación procederemos no solo a la descripción del proyecto, con los módulos que lo componen, la selección de los participantes, las dinámicas de grupo, etc., sino que se hará también una valoración tanto de la propia percepción de los participantes, inmigrantes en su mayoría, como de la de los agentes involucrados como usuarios y beneficiarios de las intervenciones lingüísticas (profesores, autoridades, etc.) de la labor que realizan en el campo de la mediación lingüístico-cultural, antes y después del curso formativo, basándonos en varios cuestionarios que ilustran de forma acertada el dilema ante el que puede encontrarse el mediador lingüístico en situaciones delicadas de interpretación de enlace. Contrastaremos estos resultados con la encuesta realizada a usuarios inmigrantes residentes en esta ciudad que se llevó a cabo en el marco de un proyecto de investigación de la Universidad de Salamanca en el curso académico 2008/09 descrita más arriba.

La denominación adoptada por la Oficina de Asuntos de Inmigración de Braunschweig para este proyecto, cuya traducción al español sería literalmente la de “traductores interculturales”, constituye un préstamo de la que se usa habitualmente en la región suiza de habla alemana para designar a los intérpretes comunitarios o sociales, si bien podrían haber sido más apropiados los términos *public service interpreting* o *community interpreting*, al estar imponiéndose, no solo en los países anglosajones, por ser los de uso más frecuente. Se trata de hecho no solo de traductores sino también de intérpretes, cuya labor consiste en establecer puentes entre dos culturas, la propia y la de acogida: de ahí el término “intercultural”. Pero independientemente del acierto o no de la denominación, el objetivo del proyecto se enmarca en términos generales dentro de los fines que persigue el Gobierno alemán en la política de integración y de apoyo a los ciudadanos extranjeros en los últimos años.

El curso que aquí describimos constituye una iniciativa de formación *ad hoc* adaptada exclusivamente a las necesidades locales de las oficinas de servicios públicos de dicha ciudad, sin que otorgue una acreditación o titulación reconocida para los participantes, quienes al finalizar el curso reciben un certificado de participación. El proyecto se hace

eco de la importancia que se le está empezando a otorgar a los mediadores lingüísticos en los servicios públicos y constituye, al menos a corto o incluso a medio plazo, un planteamiento eficaz y realista que ayuda a salir del paso a las instituciones en su relación con ciudadanos extranjeros que tienen dificultades lingüísticas. En cualquier caso, la creación de este tipo de cursos supone un paso cualitativo en comparación con la situación anterior, cuando los servicios públicos recurrían a voluntarios sin un mínimo de formación o a los familiares y amigos del entorno del interesado. Tanto las experiencias obtenidas hasta el momento como los resultados que arrojan cursos similares llevados a cabo en otros países con altos índices de población inmigrante demuestran que, a falta de planes universitarios orientados a paliar la carencia de mediadores lingüísticos en determinadas zonas, esta puede ser una vía formativa alternativa a la académica.<sup>55</sup>

Sin duda otra de las reflexiones subyacentes al proyecto fue el elevadísimo número de ciudadanos extranjeros altamente cualificados y con excelentes conocimientos del idioma pero sin perspectivas reales en el mercado laboral alemán. De hecho, el Gobierno alemán estima que en la actualidad residen en Alemania más de medio millón de académicos extranjeros cuyas titulaciones universitarias no han sido aún reconocidas oficialmente. El Consejo de expertos para la Integración y Migración hablaba en su informe de 2010 de *brain waste*, de desperdicio de cerebros.<sup>56</sup> Si bien mediante el proyecto de formación no se les podía prometer a los participantes un puesto de trabajo estable, su incorporación a una base de datos les ofrecía la posibilidad de integrarse paulatinamente en el mercado laboral alemán realizando intervenciones esporádicas, establecer contactos e ir conociendo los entresijos de diferentes sectores laborales. Al mismo tiempo, veremos más adelante que los conocimientos de las distintas áreas académicas de las personas seleccionadas constituían –y siguen constituyendo– una cantera de profesionales provenientes de diferentes disciplinas de incalculable valor, también, y precisamente, para la mediación lingüística.

### **Expectativas de los organizadores de los cursos**

La Oficina de Asuntos de Inmigración de Braunschweig creó en el año 2008 una oficina dependencia para de Servicios y Mediación Interculturales para facilitar a todas las entidades públicas (sanidad, administración, cultura, etc.) la comunicación con el colectivo de inmigrantes. En ese contexto, una de las principales tareas fue la de formar un *pool* de intérpretes comunitarios de diferentes lenguas, con conocimientos sólidos del funcionamiento de las oficinas de la Administración, a los que pudieran recurrir en caso de necesidad los diferentes servicios públicos y oficinas dependientes del Ayuntamiento. El principal colectivo de inmigrantes en Braunschweig está constituido por la población turca (5.431), seguido por el colectivo polaco (1.915), italiano (1.086) y el de habla rusa (559).<sup>57</sup> El porcentaje de ciudadanos extranjeros residentes en la ciudad es de aproximadamente el 10%, similar al 9,7% de toda Alemania. Los ciudadanos extranjeros que residen en Alemania desde hace muchos años o han nacido y crecido en el país, como sería por ejemplo el caso de muchos de los ciudadanos italianos, no suelen tener

---

<sup>55</sup> Cf. Bischoff, A. *et al.* (2005: 157-158). Los proyectos realizados en diferentes instituciones suizas que recoge esta publicación demuestran que el trabajo con intérpretes no profesionales tiene excelente acogida entre la población y constituye incluso un elemento integrador importante para los usuarios inmigrantes.

<sup>56</sup> <http://www.faz.net>, 12.10.2010.

<sup>57</sup> Landesbetrieb für Statistik und Kommunikationstechnologie Niedersachsen, 2009.

problemas con el idioma, mientras que sí los tienen los recién llegados por reagrupación familiar, por peticiones de asilo o por otros motivos. Se estudió por lo tanto desde un principio el tipo de necesidad lingüística existente en los servicios públicos, detectándose un claro predominio del turco, polaco, ruso y árabe, algo que también se refleja, como veremos más adelante, en la composición de los participantes en el proyecto de formación.

Esta oficina se postula en su página web como mediadora entre interlocutores de diferente procedencia lingüística aplicando conocimientos jurídicos, institucionales y culturales de las respectivas culturas involucradas en las distintas intervenciones.<sup>58</sup> Con esa oferta se pretenden superar las barreras lingüísticas y culturales existentes, así como cualquier tipo de malentendido y prejuicio. Constituye, por lo tanto, la base para una participación equitativa de toda la población residente en esta localidad y supone un signo de calidad de los servicios comunales al facilitar la comunicación entre estos y la población extranjera.

### **Lanzamiento de la convocatoria y descripción del curso**

La concepción y posterior elaboración del curso se asienta sobre la experiencia universitaria como docente y la colaboración en la elaboración de materiales didácticos (Baigorri *et al.* 2008) para el ámbito universitario en la formación de intérpretes en la Universidad de Salamanca. Los primeros trabajos que llevó a cabo el equipo docente de esta universidad desembocaron en una investigación mucho más amplia de carácter internacional que finalizó en el año 2010. De la mano de este proyecto el equipo docente e investigador fue ampliando el marco de actividad dedicado a la enseñanza de interpretación en los servicios públicos (ISP) para intentar responder así a las demandas de formación detectadas durante el trabajo de campo. En ese marco de actuación se realizaron, tanto en España como en Italia y Alemania, varias encuestas a diferentes colectivos: inmigrantes, ONG, oficinas de servicios públicos, mediadores, asociaciones, etc. (ver capítulos correspondientes en este mismo volumen y Otero, 2010). Como se indicaba anteriormente, uno de los principales resultados de dicho trabajo fue la constatación del desequilibrio existente entre la necesidad real de mediación lingüística y la oferta disponible. Tanto las investigaciones y los materiales realizados previamente como los objetivos del Ayuntamiento de la ciudad de Braunschweig que acabamos de exponer y el estudio concreto de la situación que encontramos en esa ciudad, forman el telón de fondo que condiciona el diseño y la realización de este curso formativo. De ahí que insistamos en que esta formación es más bien de índole orientadora y que lo que principalmente persigue es asentar las bases o los rudimentos de un ejercicio orientado a una creciente profesionalización, partiendo del hecho de que los participantes ya son intérpretes *ad hoc*.

En el esquema que se presenta a continuación se observa la ubicación del curso formativo dentro de la intervención general que se llevó a cabo en el Ayuntamiento. El curso de mediación lingüístico cultural corresponde a la columna intermedia.

La formación consta de los siguientes tres módulos:

---

<sup>58</sup> [http://www.braunschweig.de/leben/soziales/migration/Flyer\\_Interkulturelle\\_Uebersetzungen.pdf](http://www.braunschweig.de/leben/soziales/migration/Flyer_Interkulturelle_Uebersetzungen.pdf)

Módulo 1 Introducción  
Módulo 2 Formación básica  
Módulo 3 Formación complementaria

### **1. Introducción**

**Presentación de la formación y las bases de la “traducción intercultural”**

**Infraestructura de los servicios sociales de Ayuntamiento**

**Organización de la Administración y órganos dependientes**

### **2. Formación básica**

**Introducción general a la interpretación y teorías de la comunicación**

**Técnicas de interpretación**

**Interpretación comunitaria**

**I:**

**Contextos**

**Terminología y oratoria**

**Interpretación comunitaria**

**II:**

**Profesionalización**

**Ética profesional**

### **3. Formación complementaria**

**Prácticas en las  
instituciones de la  
Administración**

**Adquisición de  
conocimientos específicos  
sobre el funcionamiento en  
los sectores:**

**educativo, sanitario, social,  
psicoterapéutico,  
pedagógico, procesos  
administrativo-jurídicos**

**Reflexiones sobre aspectos  
culturales en sesiones  
formativas, normas de  
conducta e intercambio de  
experiencias sobre  
fenómenos culturales**

El curso formativo, diseñado exclusivamente para dotar a intérpretes *de facto* con una primera base de formación en interpretación, incluyó cuatro módulos de diez horas durante los fines de semana de los meses de agosto de 2010, marzo y septiembre de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 respectivamente. El primer módulo estuvo dedicado a cuestiones lingüísticas, tales como la comunicación intercultural, las competencias necesarias en traducción e interpretación, las diferentes modalidades y situaciones en interpretación y los elementos inherentes a la comunicación verbal y no verbal, así como otros elementos paralingüísticos en situaciones de interpretación.

En el segundo módulo se expusieron las diferentes características de la comunicación en contextos especializados, haciendo hincapié en el ámbito sanitario. Los participantes tuvieron oportunidad de abordar temas relacionados con la función del intérprete en hospitales, la interacción con familiares del paciente, las ventajas y desventajas del intérprete bilingüe o bicultural, la doble función en la comunicación médico-paciente, la organización de la intervención, el posicionamiento del intérprete, etc. En este módulo también se incluyeron y se practicaron distintas estrategias para la interpretación médica, que posteriormente los asistentes pusieron en práctica mediante situaciones simuladas que se grabaron en video y después se debatieron en el pleno.

El tercer módulo estuvo centrado en otros contextos de interpretación distintos al ámbito sanitario. Partiendo de ejemplos concretos grabados en video para fines didácticos,<sup>59</sup> el grupo analizó secuencias con intérprete grabadas, respectivamente, en un centro de servicios sociales, en una comisaría, en un centro educativo y en una oficina de trabajo. Se completó y contrastó el trabajo de interpretación en los distintos entornos con la presentación de un video sobre interpretación judicial grabado por el Departamento de Interpretación para los Servicios Públicos de la Universidad de Magdeburgo. Este tercer módulo también incluyó ejercicios prácticos de las técnicas utilizadas en las distintas situaciones estudiadas, así como una breve introducción a la toma de notas, aprovechando que en algunas grabaciones analizadas los intérpretes recurrían también a esta técnica.

Finalmente, el cuarto y último módulo de este curso de formación básica que se impartió durante el último fin de semana se centró en cuestiones relacionadas con el grado de exposición personal del intérprete en situaciones de ISP, que los participantes ya habían observado en los módulos y ejemplos anteriores, el código de conducta del intérprete profesional, la importancia del manejo de estrés en situaciones de alta carga emocional con técnicas de relajación y algunas recomendaciones y consejos prácticos de oratoria y de expresión oral en general. El módulo finalizó con la elaboración de un folleto informativo para los usuarios de ISP que los participantes elaboraron en grupo, en el que pudieron aplicar los conocimientos adquiridos y los consejos que habían ido obteniendo a lo largo del curso.

En el siguiente esquema pueden observarse de forma resumida los contenidos impartidos. Cada módulo corresponde a un fin de semana completo (entre 10-12 horas).

#### MÓDULO I Introducción general

##### Contenidos:

- Definición terminológica (Interpretación de conferencias, interpretación consecutiva y simultánea, interpretación *ad hoc*, *community interpreting*, interpretación bilateral...).
- ¿Por qué necesitamos una aclaración conceptual?
- ¿Necesita el intérprete la teoría de la interpretación?
- El proceso de interpretación.
- Técnicas de interpretación. Ejercicios prácticos, estrategias de interpretación.
- Los diferentes contextos: servicios públicos, ámbito social, hospital, tribunales.

#### MÓDULO II *Community Interpreting I*

##### Contenidos:

- Requisitos para la interpretación social y exigencias de la profesión.
- Ejemplos prácticos: Interpretación en hospitales, en centro psiquiátrico, en los servicios públicos. El significado de los diferentes entornos.
- Preparación de las intervenciones
- El conflicto de la función del intérprete (¿*conduit*, *clarifier*, *culture broker* o *advocate*?)
- El problema de las lenguas especializadas: estrategias para la interpretación médica
- Juegos de rol: interpretación médica. Debate sobre las diferentes intervenciones.

#### MÓDULO III *Community Interpreting II*

##### Contenidos:

---

<sup>59</sup> Pohl, Reinhard. 2006. *BRD + 3. Welt*. Band 67. Kiel. Magazin Verlag.

1. Interpretación en los servicios públicos (podría interesar a los empleados de los diferentes servicios públicos de la Administración)
  - Dificultades de comunicación en de los inmigrantes en las oficinas de orden público
  - ¿A qué se deben los malentendidos en la comunicación?
  - ¿Cómo puede funcionar la comunicación intercultural?
  - ¿Cómo se puede trabajar con intérpretes?
  - Videos: interpretación en Tribunales y en otros servicios públicos (colegios, comisarías, etc.). Discusión posterior con los participantes
2. Introducción a la toma de notas y ejercicios prácticos
  - Función y contenido de las notas: ¿Qué anotar?
  - ¿Cómo anotar? ¿En qué lengua?
  - La importancia de la memoria y de la concentración
  - Símbolos, técnicas de anotación (Rozan, Matyssek, Herbert)

#### MÓDULO IV Profesionalidad y ética

Contenidos:

1. Comportamiento profesional (Código deontológico)
2. Retórica: algunas reglas muy generales
2. Combatir el estrés: ¿Cómo evitar el síndrome del *burnout*?
3. Formación continua (posibilidades, opciones de seguir formándose como autodidacta)
4. El intérprete como gestor de la comunicación (puede ser tema a debatir entre participantes)
5. Sugerencias y propuestas de los participantes

#### **Proceso de selección**

En la selección de los participantes se tuvieron en cuenta diferentes aspectos, todos ellos supervisados por la Oficina de Asuntos de Inmigración, que contrató a varios expertos para la realización de la selección de los participantes y las posteriores pruebas.

#### *Formación lingüística*

Además de las competencias lingüísticas por pares de idiomas que se les exigió a los participantes seleccionados, se valoró también como positivo el hecho de tener buenos conocimientos de la lengua alemana y se dio prioridad a los nativos del país de cuya lengua serían intérpretes. El dominio del alemán, así como el hecho de haber residido durante algunos años en Alemania, les permite estar familiarizados con las instituciones y con la sociedad alemanas. A todos los participantes se les realizó una prueba escrita y otra oral de alemán y de su lengua materna.

#### *Formación académica y profesional*

En cuanto a la formación concreta de los participantes, no se fijó de antemano una formación profesional o académica determinada ni un límite de edad (el participante más veterano tenía 72 años). Sí se valoró positivamente el hecho de tener estudios superiores, aunque no todos los admitidos cumplieron finalmente este requisito.

Tampoco su país de origen fue decisivo a la hora de hacer la inscripción, aunque sí hubo cierta preferencia por las lenguas más solicitadas en los servicios públicos, que de hecho fue cambiando en los últimos años dadas las circunstancias de índole política, como la mayor afluencia de sirios en el año 2015. En la convocatoria que pasamos a describir el grupo más numeroso fue el formado por los participantes de origen turco (17 en total), seguidos por los participantes con lengua árabe o farsi (2 participantes de Irán, 2 de Iraq, uno de Túnez y Egipto y dos participantes sirios), los rusos y polacos (3 respectivamente). Además, asistieron participantes de Vietnam, Kosovo, Perú, Kazajstán, Filipinas, Azerbaiyán, Rumanía, Hungría, Bosnia Herzegovina, Tailandia, México, Moldavia, China, Alemania y España. Tres participantes indicaron tener el kurdo como lengua materna. Algunas personas no indicaron su país de procedencia en la encuesta que se les realizó. La edad media de los participantes del grupo de 2010 fue de 42 años, la del grupo del año 2011 de 43. En cuanto al sexo hubo una clara mayoría femenina. De los 50 participantes en 2010 solo 10 eran hombres. En las convocatorias posteriores, en concreto las de 2015 y 2016, se priorizó la participación de candidatos de los países de lengua árabe, dada la necesidad de mediación para esta lengua por la considerable inmigración de ciudadanos sirios.

Entre los participantes de la convocatoria de 2011 no se detecta ninguna ocupación profesional mayoritaria, si bien hay un cierto predominio de las profesiones médico-sanitarias, con la participación de cinco enfermeras especializadas en diferentes áreas. Destacan también las profesiones de índole social (tres licenciadas en pedagogía social, dos trabajadoras sociales, tres sociólogos y dos maestras) y los licenciados en filología y áreas afines (dos licenciadas en anglística, una catedrática en eslavística, una licenciada en germánicas, una licenciada en literatura árabe, una licenciada en filosofía, una traductora e intérprete). Además de estas profesiones participaron ingenieros (3), bibliotecarios (2), informáticos (2), guías turísticos (2), una licenciada en derecho, una licenciada en ciencias del deporte, una cantante de ópera, un químico, un licenciado en ciencias políticas y varias comerciales administrativas de diferentes ramas. Asistieron también tres estudiantes de diversas carreras universitarias.

### *Preparación contextual*

Por último, uno de los factores comunes a casi todos los participantes fue el hecho de que todos, en mayor o menor medida, presentaban un historial como inmigrantes en Alemania o incluso en otros países. Como decíamos antes, la importancia de este aspecto a la hora de ser seleccionados para los cursos de interpretación no solo reside en el hecho de estar familiarizados con la vida en el país, sino en haber vivido en carne propia la experiencia como inmigrantes, sin conocimiento de la lengua, lejos del entorno familiar y con todas las dificultades propias del complejo fenómeno de la emigración, independientemente de las razones que la hayan motivado. Esta experiencia puede dotar a todo el que la ha vivido, aunque no siempre es el caso, de algunas de las “herramientas” necesarias para afrontar situaciones similares y poder así estar en condiciones de entender y ayudar a personas con problemas de la misma índole. En este contexto es pertinente señalar que la empatía es un elemento de doble filo, en el sentido de que muchos mediadores podrían orientarse más a ayudar o a sentirse *advocates* de los usuarios en lugar de centrarse simplemente en interpretar. Veremos más adelante en qué medida esto influyó en la dinámica de los cursos llegando a convertirse en un aspecto fundamental.

### **Ejemplo ilustrativo: Descripción y análisis de una primera dinámica del curso**

En la primera sesión del curso, una vez que se presentaron los participantes, se les pidió a estos que indicaran de forma anónima cuál era el principal móvil para realizar un curso formativo en mediación lingüístico-cultural. De los 51 participantes correspondientes a los dos primeros cursos que se realizaron en el año 2010 y 2011 llama la atención el hecho de que un 20 por ciento indicasen que querían hacer el curso porque sentían la necesidad de ayudar a sus compatriotas; seis indicaron que lo hacían porque se sentían comprometidos con la “verdad” y querían hacer una interpretación clara y exacta; otros seis querían realizar el curso simplemente por interés, principalmente para aprender a expresarse mejor, mejorar su capacidad comunicativa y seguir formándose. Una persona manifestó su deseo de adquirir una mayor sensibilidad, otro participante alegó hacerlo por amor al prójimo y otro indicó hacerlo porque veía la necesidad de que hubiese intérpretes competentes en los servicios públicos. Dos personas señalaron hacer el curso para ganar más confianza en sí mismos.

Tras un breve debate sobre estas cuestiones, se les pidió que indicaran de forma anónima cuáles eran sus principales expectativas sobre el curso. Aquí observamos que desaparece casi por completo el aspecto de ayuda al prójimo que veíamos en el apartado anterior. Resumiendo las respuestas obtenidas, 16 personas señalan que esperan “mejorar sus perspectivas laborales” una vez finalizado el curso y “crecer en esta nueva labor”; 6 esperan adquirir más profesionalidad; 4 esperan “obtener consejos prácticos” para realizar mejor su trabajo como intérpretes; 4 hacen el curso esperando que este sea un “foro de intercambio de conocimientos y experiencias”; otros 4 quieren “mejorar sus conocimientos de lengua” (se supone que alemana) y otro número menor de participantes, 3 en total, lo hacen para “obtener el certificado” acreditativo. Tan solo 3 personas indican querer aprender en el curso a “trabajar de forma voluntaria y desinteresada” para poder llegar a los que “necesitan ayuda”. Es interesante señalar que 5 personas entregaron la papeleta en blanco.

En esta primera sesión del curso se les hizo entrega a los participantes de un cuestionario en el que se les pedía indicar de forma voluntaria y completamente anónima su país de origen, edad, sexo y formación previa (*vid. supra*). Aparte de ello, el cuestionario contenía preguntas relacionadas con los siguientes aspectos:

- su trabajo previo como intérprete
- los usuarios para los que interpretaron
- la satisfacción con la intervención llevada a cabo
- los cambios que realizaría en futuras intervenciones
- lo más destacable de las intervenciones realizadas
- la valoración de la intervención, tanto propia como ajena
- las aclaraciones adicionales a la labor propiamente lingüística
- la remuneración obtenida
- la intención de seguir trabajando como intérprete

A continuación, se exponen los resultados de ese cuestionario.

### *Trabajo previo como intérprete*

De los 51 participantes solo 3 señalaron no haber interpretado nunca con anterioridad. Todos los demás indicaron hacerlo con bastante o incluso mucha frecuencia, si bien algunos (5) indicaron haberlo hecho solo para sus familiares o amigos. Los demás señalaron que conocían a los clientes antes de la intervención (31). Solo 11 encuestados indican no haber conocido antes a sus clientes, 10 personas afirmaron conocer a sus clientes “en parte”. De los que conocían con anterioridad a sus clientes, 15 afirman que se trataba de familiares o amigos, 18 niegan este aspecto. Veinte personas añaden haber interpretado tanto para familiares y amigos como para personas desconocidas en situaciones tramitadas por las oficinas de los servicios públicos.

### *Satisfacción con la intervención y cambios que realizaría en futuras intervenciones*

Casi todos los participantes quedaron satisfechos con las intervenciones que habían realizado anteriormente. Solo una persona da una respuesta negativa. Seis encuestados señalan no haber quedado del todo contentos con el trabajo realizado. Los motivos que aducen son interesantes: una persona alega falta de conocimiento de las diferentes técnicas en interpretación; otro encuestado afirma no haber sabido cómo “llenar las pausas”; en otra respuesta el encuestado se queja de la falta de información de “contenido”, mientras que otro participante indica que “podría haber salido mejor si estoy mejor preparado”. En este mismo sentido se expresa también otra encuestada, que señala graves problemas de contenido en su trabajo: concretamente en una intervención médica y en una interpretación relacionada con una petición de asilo político. Una de las participantes aprovecha la pregunta para exigir que toda interpretación “debe ser remunerada”, ya que el hecho de no obtener ella ningún tipo de remuneración fue la causa de no quedar contenta con su propia intervención.

### *¿Qué cambiarían los encuestados en futuras intervenciones?*

En este apartado llama la atención el alto número de personas que indican que no cambiarían nada (10) en su intervención o que no responden (20). Las demás respuestas se mueven en una dirección previsible: seis personas intentarían obtener con anterioridad más información sobre el tema en cuestión, dos personas actuarían con más profesionalidad aunque no especifican cómo, otras dos personas preguntarían lo que no les hubiese quedado claro, tanto antes como después de la intervención, dos encuestados actuarían con más naturalidad y tranquilidad, una persona formularía mejor, otra utilizaría el vocabulario correcto y dos esperan hacerlo mejor una vez realizado el curso formativo. Observamos dos respuestas que ponen nuevamente de manifiesto la voluntad de seguir ayudando al “otro”: una persona aportaría, si lo considerase necesario, nuevas ideas en la intervención y otra intentaría seguir ayudando. Un participante señala, probablemente en clave de humor, que intentaría interpretar solo para *VIPS*.

### *¿Qué es lo que más le llamó la atención en sus intervenciones?*

Por un lado, las respuestas a esta pregunta constituyen un caleidoscopio de las distintas situaciones vividas por los mediadores en situaciones de interpretación de enlace en los servicios públicos, así como un reflejo de la percepción individual de las mismas. Por otro lado, también nos transmiten el desconocimiento aún existente de la labor de y con los intérpretes por parte de los usuarios y los responsables en los servicios públicos. A su

vez, las respuestas obtenidas nos vuelven a remitir al espíritu altruista y generoso de la mayoría de los participantes del curso, pero representan al mismo tiempo, desde el punto de vista del formador, un importante indicador de los aspectos formativos, sobre todo de índole ética, que necesariamente hay que tener en cuenta e incluso reforzar en una formación profesionalizante para intérpretes en los servicios públicos.

Las respuestas obtenidas a esta pregunta abierta pueden dividirse entre las que se refieren exclusivamente a los representantes de los servicios públicos, las relacionadas con las experiencias derivadas del contacto con los usuarios y las de percepción personal y general de la situación experimentada como intérpretes. En cuanto a la relación con las oficinas de servicios públicos, un participante afirma que las autoridades no siempre transmiten la información pertinente y correcta, otro se asombra del desconocimiento de las autoridades sobre los usuarios extranjeros y otro, en sentido similar, se asombra de los prejuicios y los malentendidos que aún existen en las instituciones. En cambio, uno de los encuestados se expresa en sentido contrario, afirmando que la comunicación en los servicios públicos fue “distendida y la actitud hacia los usuarios comprensiva”. Por otro lado, un encuestado se queja de que “se considere un hecho natural el no pagar nada por este servicio”, y otro se asombra de que a pesar de que la intervención salió perfectamente y “hubo entendimiento, me llamaron para asegurarse de que el usuario lo había entendido todo”.

Muchas de las respuestas relacionadas con los usuarios vuelven a poner de manifiesto el espíritu de ayuda que ya hemos observado en otros apartados: tres personas insisten en la dependencia o necesidad de muchos ciudadanos extranjeros de la ayuda lingüística prestada y la gratitud que todos manifestaron hacia ellos como intérpretes; dos personas aluden a la confianza que manifestaron los usuarios, mientras que otro encuestado se queja de la impaciencia de estos; dos indican que muchos usuarios entienden más de lo que admiten pero a pesar de ello los “dejaron interpretar solos”. Un encuestado se asombra de que los usuarios no entiendan ni la lengua ni la cultura alemanas. Precisamente los aspectos relacionados con la cultura son los que algunos encuestados señalan en cuanto a su nivel de percepción personal en las demás respuestas: una persona indica que no solo tuvo que “traducir palabra por palabra, sino los contenidos culturales”, otro encuestado hace hincapié en el poder de la lengua, otro se quedó sorprendido al “ver que pudo intermediar entre ambas partes y hacerles ver las dificultades de entendimiento más allá de la lengua”. A dos personas les impresionaron las diferentes experiencias vitales de algunos usuarios, otra persona afirmó que la interpretación era “un trabajo bastante agotador”, otro subrayó la enorme responsabilidad y a otro encuestado le pareció difícil interpretar “las opiniones de ambas partes de forma neutral”. Tres personas hicieron referencia al buen trabajo que realizaron. A una persona lo que más le llamó la atención fueron sus “propias emociones”.

#### *La valoración de la propia intervención*

Esta pregunta constaba de dos partes: ¿Cómo valoraría su intervención? y ¿Se sintió valorado personalmente o cree que se le consideró un “mal menor”? Veintidós personas respondieron haberse sentido valorados o incluso muy valorados, tres indicaron haber sentido gratitud con frecuencia, cuatro afirmaron haber sentido tanto valoración como gratitud y tres afirmaron haber sentido reconocimiento profesional, tanto de los usuarios como de los representantes de las instituciones. En muchas respuestas vuelve a entrecruzarse el aspecto humanitario: tres personas señalan la gratitud de los amigos a los “que pude

ayudar con mis conocimientos”; dos encuestados indican que los usuarios “no solo estuvieron contentos con mi intervención sino por el hecho de haberles ayudado con consejos prácticos y útiles”. Dos encuestados indican que “muchas personas dependen de esta ayuda lingüística y por lo tanto manifiestan su gratitud”, una persona incluso afirma que se sintió “considerada un cerebro que también piensa”. Tres personas indican que el hecho de que se las siga solicitando significa que su trabajo es valorado positivamente. Pero no todos los que responden a esta pregunta (hay cuatro encuestas en blanco en este apartado) lo hacen de forma positiva: una persona señala que se sintió valorada pero no bien pagada, otro participante indica que en los familiares y amigos “la interpretación es considerada una obligación que hay que hacer sin que tenga que ser remunerada”. Un encuestado indica que le transmitieron que tenía que mejorar su vocabulario. También encontramos una alusión a la desconfianza hacia el intérprete, uno de los tópicos recurrentes en la interpretación social: un encuestado afirma que “los usuarios compatriotas piensan que yo como intérprete me he enterado de cosas que ellos no querían que se supiese”.

#### *Aclaraciones adicionales a la labor lingüística*

En lo relacionado con las aclaraciones adicionales necesarias en la interpretación, en las respuestas recogidas predominan las explicaciones terminológicas en situaciones del ámbito sanitario: seis personas indican haber tenido que explicar términos específicos en consultorios médicos relacionados con determinadas pruebas a las que tenían que someterse los usuarios; una persona señala haber tenido “que explicar algunas partes del cuerpo con imágenes o ejemplos”; otro encuestado indica haber tenido que explicar “qué es una hernia”; otro dice cómo en un curso de primeros auxilios tuvo que “aclarar términos médicos que en ese momento no sabía cómo traducir a mi lengua”; otra persona tuvo que explicarle al paciente por qué era importante que se sometiera a la operación y qué alternativas existían, algo que evidentemente va mucho más allá de la labor que debe realizar el intérprete. Otro encuestado “intentó convencer al paciente de que tuviera confianza en el médico, ya que su vida corría peligro”, aspecto este relacionado con la empatía que en muchas ocasiones se establece entre intérprete-cliente en situaciones límite. De hecho, varias personas señalan que además de haber interpretado se vieron en la necesidad de prestar “ayuda psicológica”, de “ayudar a tomar decisiones”, “aclarar malentendidos” y de “mediar en conflictos”.

Aparte de ello, otros encuestados mencionaron algunas aclaraciones adicionales necesarias para que la intervención tuviera éxito, labor que conocemos como la de *culture broker* (Abril, 2006): dos personas indican haber tenido que realizar aclaraciones sobre los procedimientos habituales en la Oficina alemana del Menor, una de ellas incluso despejar la imagen negativa de esta. Una persona tuvo que explicar en una ocasión las diferencias existentes entre una cárcel rusa y una alemana; otro participante tuvo que aclarar en qué consiste la educación especial en Alemania y cómo funciona el apoyo a niños con dificultades de aprendizaje; varias personas indicaron haber tenido que explicar en qué consiste la legislación alemana, el sistema sanitario y el sistema de seguridad social (jubilación, seguros, etc.) con las consecuencias para el futuro personal; seis personas señalan haber aclarado aspectos culturales, pero no especifican cuáles en particular, y por último una persona indica haber tenido que explicar las diferentes costumbres relacionadas con las comidas y la educación.

Curiosamente estas respuestas coinciden básicamente con las afirmaciones que recoge Bischoff (2005) en los proyectos realizados en Suiza con mediadores lingüísticos formados para la Administración: su tarea no se limita a la interpretación lingüística, sino que va mucho más allá. Los mediadores a menudo realizan aclaraciones adicionales sobre el funcionamiento de determinadas instituciones o explican a padres afectados los distintos tipos de ayuda que el sistema escolar suizo les ofrece a sus hijos. Según Bischoff, no hay una línea clara de separación entre la traducción y la mediación intercultural, ya que es difícil determinar dónde termina la labor traductora y dónde comienza la mediación intercultural con todo lo que conlleva. De ahí que la denominación por la que ha optado la Administración suiza cuando se refiere a la interpretación comunitaria o social sea la de *Interkulturelles Übersetzen* (“traducción intercultural”).

Es interesante señalar también que en este apartado el número de personas que no responden es relativamente alto: tenemos 13 respuestas en blanco; cuatro afirman no haberse visto en la necesidad de hacer aclaraciones adicionales y una persona señala que “no se le ocurre” nada al respecto. Sin duda esta cifra tan alta está relacionada con la falta de experiencia que algunos de los participantes habían manifestado tener antes de comenzar el curso.

#### *Remuneración recibida*

En las respuestas obtenidas a la pregunta sobre la remuneración recibida por el trabajo realizado observamos también un número relativamente alto de respuestas en blanco: 12 personas no responden a esta pregunta, 21 niegan haber recibido nunca una remuneración por la labor llevada a cabo, 3 afirman haber hecho su labor de manera voluntaria sin esperar retribución alguna, y 2 afirman que la remuneración “depende de la situación”. En las demás respuestas la remuneración indicada oscila entre un mínimo de 10 euros hasta un máximo de 35 euros por hora, esta última cifra relacionada con una intervención en un juzgado. Predominan las respuestas que afirman haber recibido entre 20 y 30 euros por hora. En este apartado aparecen algunas respuestas que podrían considerarse anecdóticas, pero que seguramente son ciertas: “me regalaron una cafetera”, “obtuve regalos” y “todavía estoy esperando...”.

#### *Desempeñar la labor de intérprete en el futuro*

A pesar de los múltiples contratiempos experimentados, que enseguida veremos en detalle, en las respuestas a esta pregunta observamos en la mayoría de los encuestados el deseo de seguir desempeñando este trabajo: siete personas quieren ayudar a sus compatriotas con sus intervenciones “profesionales”, cinco quieren ayudar a las personas que lo necesitan y “se animan al ver que pueden hacerlo con éxito”, tres señalan que se encuentran con frecuencia en oficinas con personas que no saben desenvolverse, por ello quieren “serles una ayuda”, siete personas “quieren ayudar, si bien no exclusivamente interpretando”, una persona quiere ayudar “porque ha pasado por situaciones similares”, y otra quiere “contribuir a que sus compatriotas se integren y compartir lo que sabe”. Dos personas señalan querer ser un puente entre los inmigrantes y las autoridades alemanas, para una persona “ayudar a otros extranjeros es una prioridad”. Observamos nuevamente cómo se confunde y se mezcla mediación lingüística con el deseo de ayudar al otro. No obstante también hay respuestas, aunque menos numerosas, que ponen de relieve los aspectos propiamente profesionales de la interpretación: cinco personas señalan sentir devoción por este trabajo; otras seis quieren ampliar sus conocimientos y así realizar

mejor esta labor; siete personas afirman que “les encantan las lenguas y culturas diferentes”; cinco quieren adquirir una cualificación adicional y dos personas consideran que la interpretación es un reto al que quieren someterse; a cinco personas les encanta estar con gente y otras cinco desean ampliar sus conocimientos para hacer mejor el trabajo. Dos personas quieren interpretar para evitar problemas de comunicación, una señala que “muchas mujeres necesitan ayuda” y quiere prestársela. Solo seis manifiestan querer interpretar por motivos económicos. Una persona “interpreta desde su niñez” y sabe “que puede aportar algo”; de la misma manera se expresa otra participante que “quiere establecer un puente entre las personas para que estas sean capaces de independizarse”. Un participante alega que ambas partes pueden beneficiarse de su trabajo y otra señala lo importante que es “esta actividad para la sociedad actual y futura, ya que contribuye al entendimiento mutuo”.

### **Valoración de los resultados**

Es sumamente difícil ofrecer una única respuesta a la pregunta sobre los requisitos que debe cumplir un curso de profesionalización o formación para mediadores lingüísticos en los servicios públicos de estas características, dadas las numerosas variables que habría que tener en cuenta en función del contexto y de las necesidades concretas de los usuarios. Las encuestas realizadas a ambos colectivos, cuyos resultados hemos contrastado aquí, constituyen un intento para sondear cuáles son, por un lado, las expectativas de los usuarios inmigrantes y, por otro, la realidad laboral, las dificultades y los móviles de los intérpretes sociales *ad hoc* y *de facto* para poder ofrecer soluciones a la formación que sean realistas y viables a corto plazo.

Nos parece importante señalar una vez más que los resultados obtenidos en las encuestas fueron indispensables para el diseño y la inclusión de los contenidos pertinentes en los respectivos módulos que se impartieron. Estos nos permitieron poner más énfasis en todo lo relacionado con el respeto del código ético, con los principios de confidencialidad, imparcialidad, fidelidad e integridad, así como en las consecuencias que puede tener esta labor, tales como el impacto emocional en el intérprete, la importancia de realizar aclaraciones adicionales, etc. Esta labor se realizó, tal y como se detalla en el apartado 4 de este trabajo, de una forma eminentemente práctica, principalmente mediante el análisis de material de video y la grabación de situaciones simuladas sobre casos con los que se podría encontrar un mediador lingüístico en los SSPP. Tanto en el posterior análisis del material como en el transcurso de las discusiones en el pleno que se llevaron a cabo en las jornadas se pudieron asentar unas bases de actuación para futuras intervenciones de interpretación en los servicios públicos y dar algunas pautas de comportamiento que permitieran a los participantes estar a la altura en posibles situaciones críticas.

En sociedades como la alemana, donde por diferentes motivos existe una cierta tradición de soluciones no profesionales basadas en el voluntariado (*Migrationslotsen*) o en el entorno familiar o personal del usuario, consideramos que es poco realista apostar por una solución exclusivamente académica. De ahí que veamos la necesidad de seguir enfocando nuestros esfuerzos en la línea emprendida de colaboración entre la Administración y los profesionales de ISP que permita facilitar la formación y profesionalización de aquellas personas que reúnan las competencias apropiadas para desempeñar labores de interpretación en los servicios públicos. Consideramos que las personas seleccionadas hasta la fecha para intervenciones como mediadores-intérpretes en los servicios públicos, inmigrantes con sólidos conocimientos de lenguas en su

mayoría, aportan el perfil apropiado, dada la sensibilidad, la estabilidad emocional y la alta motivación de este colectivo.

En el contexto alemán aquí expuesto, otro de los aspectos que en cierto modo nos anima a seguir adelante en nuestro empeño es el de la necesidad de formación de profesionales para lenguas minoritarias o de menor difusión, habitualmente ausentes en los programas de formación académica especializada en el país en cuestión. Coincidimos con Mayoral (2003: 129) en que la falta de planes a corto y medio plazo para estos profesionales puede conducir a “una situación en la que la oferta de servicios para las lenguas de los más desfavorecidos reviste un nivel de profesionalidad muy inferior” al de las lenguas dominantes. Por ello, los programas y cursos de formación adquieren, si cabe, aún una mayor importancia y han de seguir organizándose de forma realista, eficaz, y sobre todo, flexible. Estos cursos deben incluir, y aquí nos remitimos a Abril (2006: 657), una orientación en los

...conceptos y destrezas mínimos necesarios para que los participantes en la formación sean capaces de resolver los problemas de comunicación urgentes asociados a situaciones de crisis o emergencia. Los objetivos específicos incluyen familiarizar a los participantes con los códigos de conducta y ético, formato y propósito de las entrevistas interpretadas, documentos tipo que podrían emplearse, terminología mínima necesaria, y cuestiones de seguridad y salud del intérprete.

Los resultados de las encuestas realizadas a los dos colectivos, intérpretes ad hoc y usuarios, que hemos expuesto en este trabajo confirman, en última instancia, la pertinencia de los contenidos que hemos esbozado anteriormente, sobre todo en los aspectos relacionados con el código deontológico de la profesión de intérprete.

### **Repercusión del curso**

Una de las principales labores en las que se está trabajando en la actualidad a nivel local en Alemania es la de sensibilización de todos los agentes sociales implicados en el trato con colectivos de inmigrantes que desconocen el idioma del lugar, así como de los responsables en los respectivos servicios públicos. Si bien aún hay mucho terreno por recorrer, ya se han llevado a cabo varias jornadas de sensibilización y cursos de corta duración dirigidos al personal e incluso a las autoridades de los servicios públicos (centros educativos, oficinas del menor, oficina de extranjería). En este contexto, la tarea principal consiste en dar a conocer las dificultades propias tanto de la población inmigrante como de los mediadores lingüísticos –a menudo inmigrantes ellos mismos– para que el personal de los servicios públicos conozca de primera mano las dificultades que entraña la interpretación y lo importante que es, en este sentido, el trabajo en conjunto para la obtención de buenos resultados. Por otro lado, las jornadas tipo taller entre personal médico, especialistas en psiquiatría y mediadores, abiertas a toda persona interesada en el tema que se han realizado hasta la fecha, con participación de la autora de este capítulo, también han tenido una resonancia muy positiva en las administraciones de Braunschweig y de otras ciudades del entorno, que se ha materializado en la realización de cursos similares en las ciudades de Helmstedt y Hildesheim o en una futura proyección de los mismos. Los resultados que arrojan los proyectos llevados a cabo en otros países, en

España de la mano de prestigiosos grupos de investigación<sup>60</sup>, y también en Suiza, confirman la necesidad de seguir adelante con el planteamiento que aquí proponemos. Es más, en Suiza a las intervenciones llevadas a cabo por mediadores lingüístico-culturales se les atribuye un elevado potencial integrador (Bischoff 2005: 24). La mediación intercultural se considera allí un recurso básico para mejorar la integración de la población inmigrante, sin que ello signifique la creación de instituciones paralelas. De lo que se trata es de crear el marco institucional adecuado que se haga eco de la diversidad social del mundo de hoy y con el que se puedan cimentar las bases de un trato en igualdad (*Ibíd.*: 35).

En la localidad de Braunschweig, con la finalidad de valorar el impacto y proyección a medio o largo plazo de los cursos formativos que acabamos de exponer, se han creado, además, determinados mecanismos para coordinar y hacer un seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios que permita, a su vez, garantizar la calidad de interpretación en los servicios públicos. Para ello la Oficina de Asuntos de Inmigración ha elaborado un protocolo evaluativo que tanto los usuarios como los respectivos responsables del servicio público rellenan una vez finalizada la intervención solicitada. Las respuestas evaluadas hasta la fecha arrojan un grado de satisfacción de las dos partes involucradas que se sitúa por encima del 98 por ciento. Este aspecto nos anima a seguir adelante, confiando en que esta experiencia sirva como una modesta aportación a la comunicación entre personas que, de lo contrario, no se entienden entre sí y también como reflexión para todas aquellas personas interesadas en este ámbito de trabajo el de las relaciones humanas en el marco de nuestras sociedades postmodernas. En este sentido, nos parece fundamental poner de relieve que este tipo de colaboración entre la universidad y los representantes de los diferentes sectores de la Administración y servicios públicos que hemos descrito aquí constituye un ejemplo válido de acercamiento entre torres de marfil que habitualmente se desconocen entre sí y una prueba fehaciente de la pertinencia que tienen la práctica y la investigación universitarias en las sociedades en las que se integran.

---

<sup>60</sup> Entre ellos destaca, por citar uno de los principales, el grupo MIRAS (<http://grupsderecerca.uab.cat/miras/es>) que desde 2010 realiza jornadas de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de Cataluña.

## Anexos



Fotografía 1. Instantánea del curso de formación de intérpretes realizado en 2010 en el Ayuntamiento de Braunschweig.



Fotografía 2. Entrega oficial de los certificados de asistencia al curso de formación de intérpretes en el Ayuntamiento de Braunschweig. Nota de prensa, Neue Braunschweiger Zeitung, 13 de marzo de 2011

# La comunicación de los extranjeros en los servicios públicos en España: los retos de una sociedad multilingüe

Jesús Baigorri Jalón y Crispulo Travieso Rodríguez  
Universidad de Salamanca, Grupo Alfaqueque

## Introducción

Conviene empezar señalando que el fenómeno de la inmigración en España supuso en los años 1990-2010 un vuelco considerable en nuestro país, que pasó de tener un saldo migratorio negativo a convertirse en pocos años en un país de inmigración neta. No es extraño que las administraciones españolas se vieran desbordadas ante esta situación nueva en nuestra historia reciente y que las políticas que se utilizaran fueran a menudo improvisadas. Esas circunstancias no han impedido que la incorporación de los extranjeros se haya producido en nuestra sociedad de forma bastante aceptable y que no se hayan experimentado conflictos sociales significativos.

El objetivo de este capítulo es evaluar las dificultades de comunicación que experimentan los extranjeros que no hablan o no entienden la(s) lengua(s) local(es) en su interacción con los servicios públicos en España y cómo esos escollos condicionan los procesos de incorporación de esos ciudadanos recién llegados a la sociedad de acogida, que no queda intocada, sino modificada significativamente. El punto de partida de esta investigación se apoya en algunas premisas básicas: 1) No puede haber una comunicación cabal entre personas que no comparten código lingüístico sin la presencia de un eslabón necesario, un *critical link*<sup>61</sup>, el intérprete. 2) Los contactos entre hablantes de idiomas diferentes son una constante en la historia de nuestro país, como se desprende de otros capítulos de esta obra, pero aumentaron considerablemente como consecuencia de la llegada de inmigrantes de diverso cuño en la última década del siglo XX y la primera del XXI, en el marco de un entorno nacional e internacional que se rige desde el punto de vista jurídico por los principios de la Declaración Universal de derechos humanos de 1948. 3) Cuando los inmigrantes laborales empezaron a llegar en cantidades significativas, sobre todo a partir de los años 1990, las administraciones públicas españolas carecían de mecanismos adecuados y suficientes para hacer frente a esas necesidades de comunicación y recurrieron a soluciones *ad hoc*.

---

<sup>61</sup> Critical Link International. Disponible en: <http://www.criticallink.org/>

En este capítulo tratamos de evaluar esa realidad a partir de las encuestas que realizamos a mediados de 2008 a inmigrantes laborales sobre si experimentaron o no problemas de comunicación con diferentes estratos de la administración pública española, sobre cuáles fueron las soluciones que recibieron y también, de manera colateral, cuál es la impresión percibida por los inmigrantes de su proceso migratorio, concebido generalmente como algo temporal, y de su progresiva integración en la sociedad de acogida. Esta valoración resulta pertinente de cara a identificar el resultado de la mezcla humana que se ha producido (Onghena 2014), que ha dado lugar a un país multilingüe, multicultural y plural, como ha sucedido en el Reino Unido (Blackledge & Creese 2010: 5).

El trabajo de investigación comenzó en 2006, en plena expansión de las llegadas de inmigrantes laborales a España –y también a Italia y a Alemania, que son países que forman parte de la investigación– y se cierra en los primeros años del segundo decenio del siglo XXI, período en el que han empezado de forma sistemática los retornos de contingentes considerables de ellos a sus países de origen. Al mismo tiempo se reanudan corrientes que se habían amortiguado desde mediados de los años 1970, como la emigración de italianos y españoles, entre otros, a Alemania y a otros países europeos, facilitada en esta nueva etapa por la libre circulación de personas que ha permitido la legislación de la Unión Europea y muy especialmente el acuerdo de Schengen. Los movimientos migratorios laborales se rigen por la oferta y demanda ligadas a los ciclos económicos y, por lo tanto, tienen un signo variable y diferente entre los países de origen y de destino de esas corrientes. La fiebre de la construcción y de los sectores asociados con ella atrajo a muchos trabajadores de fuera a España en los años anteriores a la recesión iniciada a partir de 2008 y, en cambio, la crisis ha traído consigo cambios en el balance entre salidas y entradas, con saldos migratorios negativos en los últimos años. Las consecuencias sociales de la corriente emigratoria española para el país de origen nada tienen que ver en estos momentos con las que tuvo la de los años 1960: los emigrantes están cualificados, no envían remesas y no tienen intención o posibilidad, al menos cercana, de regresar, lo que trae como resultado un aumento de la distancia social entre los países que la reciben y los que la originan (Sotelo 2013).

Redactar una obra a partir de datos obtenidos en una etapa ligeramente anterior y en circunstancias que no coinciden con las del momento de publicación resulta una tarea ardua y, en apariencia, fuera ya de lugar. Sin embargo, este libro responde a una investigación de fondo en la que el tiempo transcurrido, los acontecimientos sucedidos desde que iniciamos el trabajo y la complementariedad de otros datos e informaciones hacen que lo que aquí se vierte siga teniendo vigencia e invite a una reflexión de más alcance que la que pueda suscitar un trabajo estrictamente empírico centrado en aspectos muy concretos. Consideramos que los contenidos que aquí se presentan siguen siendo plenamente válidos por varias razones. En primer lugar, la mayoría de los inmigrantes laborales que llegaron a los países objetos de estudio y, en concreto, a España se ha quedado en nuestros países, que siguen ofreciendo un saldo diferencial social y económico positivo en comparación con los de origen. En segundo lugar, a los que llegaron en edad de trabajar se han unido los que se incorporaron progresivamente en el marco de la reunificación familiar, considerando que el concepto de familia tiene en muchas culturas un sentido más extenso que el que se ha ido imponiendo en nuestras sociedades contemporáneas llamadas occidentales, aunque entre estas también existan diferencias. Esas reunificaciones traen consigo un progresivo envejecimiento de los inmigrantes que se quedan, aun contando con las cifras de retornos de inmigrantes a sus lugares de origen (Oliver Alonso, en Arango *et al.* 2014). En tercer lugar, las fallidas

primaveras árabes y otros acontecimientos internacionales que han desembocado en conflictos abiertos o larvados han alterado el tablero geopolítico, con una consecuencia demográfica dramática: el desplazamiento de refugiados que huyen de guerras y persecuciones. En el momento de concluir este capítulo las respuestas que ofrece ante esa corriente la Unión Europea –ese ente anónimo en el que se amparan los estados cuando les interesa– son inciertas, por no decir directamente miopes y cicateras, regateando cifras y cupos como si los solicitantes de asilo fueran mercancía. La salida del Reino Unido de la Unión Europea no hace sino añadir incertidumbre y complejidad a la situación. Por cierto, los solicitantes de asilo requieren soluciones de comunicación específicas, por su horquilla de edades y por su abanico de idiomas (CEAR 2010: 45 y ss.). Lo mismo sucede con las víctimas de trata de personas, que afecta de manera muy específica a mujeres (Del Pozo Triviño *et al.* 2015). En cuarto lugar, ha surgido un nuevo déficit de servicios lingüísticos en relación con los movimientos laborales intraeuropeos, por ejemplo, el de los jóvenes que emigran desde Italia y España a Alemania. Estos están a menudo bien preparados en lo que respecta a su formación académica o técnica, pero poseen un conocimiento insuficiente de la lengua alemana, lo que requiere –por exigencias propias de Alemania– una fase más o menos dilatada de preparación lingüística. Por último, las corrientes de turistas hacia nuestro país y los contingentes de turistas-residentes en España no solo no han disminuido, sino que se han acrecentado en los últimos años a consecuencia, entre otros motivos, de la situación geopolítica por la que pasan otros países de nuestro entorno mediterráneo.

La cifra de extranjeros residentes en nuestro país experimentó un salto cuantitativo considerable desde los años 1990, pasando de representar el 0,53% del total de la población en 1981, al 2,2% en 2000 y al 12,2% en 2012. Desde entonces, las cifras de población residente en España habían ido disminuyendo hasta que creció, por vez primera desde 2011, para alcanzar los 46.528.966 habitantes a 1 de enero de 2017, de los cuales un 9,5 son ciudadanos extranjeros,<sup>62</sup> uno de los porcentajes más elevados del conjunto de los países más grandes de la Unión Europea, por detrás de Alemania pero por delante del Reino Unido, Italia o Francia, por mencionar solo algunos.<sup>63</sup>

Este capítulo se apoya en la constatación evidente de que la radiografía demográfica de la sociedad española –y también de las sociedades de otros países europeos, según se ve en otros capítulos de esta obra– ha cambiado de manera significativa en los últimos veinticinco años. La imagen de esa realidad se traduce en un paisaje cultural y humano sumamente variado en nuestras ciudades y pueblos. El fenómeno no es históricamente insólito, porque hubo sociedades multiculturales en nuestro territorio durante muchos siglos en el pasado. Ahora bien, las circunstancias que acompañaron a la historia contemporánea española más reciente –particularmente los cuarenta años de dictadura franquista– configuraron una sociedad en líneas generales cerrada a la ósmosis con el exterior. Cabe exceptuar –desde los años 1960– el fenómeno del turismo extranjero, que acercó a millones de visitantes sobre todo europeos, particularmente a nuestras islas y costas, y el de la emigración laboral, con la apertura de la espita provocada por el llamado

---

<sup>62</sup> Instituto Nacional de Estadística Cifras de Población a 1 de enero de 2017. Estadística de Migraciones 2016. Datos Provisionales. Disponible en: [http://www.ine.es/prensa/cp\\_2017\\_p.pdf](http://www.ine.es/prensa/cp_2017_p.pdf) [consultado el 13 de diciembre de 2017]

<sup>63</sup> Eurostat, Share of non-nationals in the resident population, 1 January 2016. Disponible en [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Share\\_of\\_non-nationals\\_in\\_the\\_resident\\_population\\_1\\_January\\_2016\\_\(%25\).png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Share_of_non-nationals_in_the_resident_population_1_January_2016_(%25).png) [consultado el 13 de diciembre de 2017]

Plan de estabilización de 1959, que ponía fin a la política autárquica anterior (Alted 200: 43-44).

Los años que ha durado esta investigación, entre 2006 y 2011, con algunas proyecciones posteriores, se encuadran en un período de intensa globalización, de cuyo fenómeno las migraciones internacionales son a la vez causa y efecto (Rea & Tripiier 2008: 102). Ha sido una etapa muy activa en la divulgación de diversos avances tecnológicos, particularmente los relacionados con la información y la comunicación en sentido amplio, que han tenido o están teniendo aún efectos cuyo alcance es difícil de calcular. Los transportes y las comunicaciones se han hecho más fáciles y más corrientes, aunque somos conscientes de que una mayoría abrumadora de la población mundial no se mueve de sus lugares de origen y de que un elevado porcentaje de ella tampoco tiene acceso a unos medios de comunicación que son ya rutinarios entre determinadas capas sociales de un cierto número de países. Lo cierto es que los movimientos de población son hoy en día más ágiles que hace treinta o cuarenta años y que las condiciones en las que se puede dar la comunicación entre los participantes en esos movimientos y sus lugares de origen son muchísimo más sencillas que hace tres o cuatro décadas. Podríamos caracterizar el fenómeno como el paso de la correspondencia postal, típica de las migraciones previas a la revolución en las comunicaciones, al locutorio y a la comunicación autónoma por intermedio de redes gratuitas o de muy bajo coste y de total inmediatez en el tiempo. Si el fenómeno en sí es un rasgo más de la llamada globalización, no es menos cierto que una de sus secuelas es la popularización de la localización, de lo local, es decir, la *glocalización*. Se puede hacer local lo que está a muchos kilómetros de distancia a través de las redes sociales, los canales de televisión por satélite, las conexiones telefónicas instantáneas, etc.

Estos sistemas de comunicación más ágiles permiten la comunicación cercana de los inmigrantes con sus seres queridos, con la consecuencia que ello tiene de un mejor seguimiento de los asuntos locales desde lejos (las emociones se desplazan de forma instantánea) y también, recíprocamente, de un mayor control social a distancia desde los lugares de origen (González Fernández 2016). Estos aspectos son fundamentales a la hora de entender las familias transnacionales, con personalidades mixtas, que se están creando ante nuestros ojos. Los acontecimientos de los países e incluso de los pueblos y ciudades de origen se trasladan también a los de destino y así vemos que, aunque determinados ciudadanos tengan derecho a participar en las elecciones locales del país de llegada, también son codiciados por los candidatos de sus países de origen para sus procesos electorales. Los medios de comunicación actuales sirven, pues, de manera ambivalente para tender “puentes para salvar las brechas culturales o bien fragment[ar] aún más nuestras sociedades en islotes culturales autónomos y trincheras de resistencia” (Castells 2009: 90).

La percepción social que se tiene de los vecinos extranjeros varía en función su visibilidad, que a su vez depende, en primer lugar, de su peso demográfico en la localidad o región de que se trate, y después de factores étnicos o culturales objetivables —se identifica más fácilmente a una persona de raza negra o a un pakistaní con su ropa tradicional cuando los vemos en una sociedad en la que son minorías. La visibilidad también depende de las imágenes mentales que la población elabora, en función de variables que van desde los estereotipos —a veces reforzados por los medios de comunicación públicos, que en general pasan por alto los problemas de comunicación (Igartua *et al.* 2007, 2009, 2011)— hasta las experiencias personales ligadas a los contactos

directos con los propios extranjeros, de los que salen mejor parados los latinoamericanos, por la ausencia de barreras lingüísticas, y aquellos que la opinión pública identifica con países desarrollados, mientras que la percepción es menos favorable en el caso de árabes o africanos (Cea d'Ancona *et al.* 2010).

Así pues, las llegadas de extranjeros han tenido consecuencias diversas para la población del país de acogida, según las características demográficas y culturales de quienes se incorporan a nuestras sociedades. La inmigración laboral, bastante equilibrada por sexos, supone un contingente considerable de adultos jóvenes. La presencia de familias jóvenes trae consigo a corto o medio plazo un aumento de la natalidad y, por tanto, del estrato de población infantil, pero también reunificaciones familiares de miembros de más edad. Los extranjeros que vienen a establecerse de forma más o menos permanente como “turistas residentes” representan generalmente a grupos demográficos de mayor edad, ya que a menudo se trata de personas jubiladas. Estas características demográficas repercuten de manera diferenciada en las necesidades de comunicación y en los obstáculos que pueden encontrar en su contacto con las instituciones públicas. Por ejemplo, es previsible que los jóvenes inmigrantes laborales –y sobre todo sus hijos– aprendan el idioma local en un plazo de tiempo variable pero no inopinadamente largo. No lo es tanto para las personas mayores que vienen a reunirse con la familia ya establecida. También es previsible que los jubilados extranjeros –Europa se ha convertido en un continente de jubilados, recuerda Touraine (2005: 72)– que se establecen en determinadas zonas de España no tengan tanta motivación para aprender el idioma local y que cuando tengan que recurrir –pongamos por caso– a los servicios de salud necesiten a alguien que les sirva de intérprete. Naturalmente, las lenguas en demanda serán diferentes en unos casos y en otros, lo que añade un ingrediente más a la complejidad del multilingüismo y también de nuestro estudio.

Enlazando con lo anterior, conviene hacer hincapié en que el carácter multicultural de nuestra sociedad es, a nuestro juicio, duradero y no está ligado de forma mecánicamente inmediata a los avatares económicos, sociales o políticos que puedan afectar a las condiciones diferenciales de vida entre unos lugares y otros. Es decir, no hemos de tomarnos la demanda de servicios lingüísticos como un fenómeno pasajero que desaparecerá en un plazo más o menos breve, como si la depresión económica de los últimos años pudiera barrer de un soplo los lazos y las relaciones que se han establecido en los últimos decenios. Los ejemplos que tenemos a nuestro alrededor en sociedades del mismo ámbito cultural confirman la persistencia de la demanda de servicios por activa (nuevas llegadas de inmigrantes laborales, previsibles a tenor del envejecimiento considerable de nuestra sociedad) o por pasiva (llegadas de miembros mayores de las familias ya instaladas, envejecimiento natural de las primeras generaciones de inmigrantes laborales y corriente de jubilados extranjeros en busca de mejores condiciones ecológicas y socio-económicas). Estamos ante sociedades fractales en las que las identidades culturales están compuestas de muchos estratos y en continua mutación, incluso en lo que se refiere a los idiomas que hablamos, que evolucionan, a veces de forma insospechada, en función del entorno que nos rodea.

## Objetivo y justificación

El objetivo básico de esta investigación era obtener información directa sobre la opinión de las propias personas migrantes respecto a los problemas de comunicación experimentados por el hecho de no conocer la lengua mayoritaria del lugar en el que se encontraban. Partíamos de la hipótesis de que los inmigrantes se encontraron a su llegada ante una Administración con la que no se podían entender en su idioma, salvo en aquellos casos en los que los recién llegados procedieran de los países de habla oficial española – si bien se es consciente de que aun así podría haber escollos derivados de un conocimiento insuficiente del español por ser hablantes naturales de otros idiomas de sus países, o porque, aun conociéndolo, tendrían barreras por asimetría cultural, diferencias léxicas u otros tipos de obstáculos, por ejemplo de índole social.

El estudio que se presenta aquí forma parte de un proyecto más amplio apoyado en la información obtenida a partir de dos series de cuestionarios que se han administrado en fechas distintas y dirigidos a colectivos diferentes: los primeros a inmigrantes que se encontraban en España en torno a 2008 y los segundos a los agentes de los servicios públicos españoles en torno a 2011. Se utiliza la expresión “en torno” porque la administración de cuestionarios en sus distintas fases duró varios meses. Ya hemos advertido del desfase temporal de algunos de los datos con la fecha de publicación de los resultados. Ahora bien, insistimos en la representatividad de ese período para apuntalar algunas de las conclusiones que proponemos.

Las hipótesis de partida en ambos casos derivaban de la convicción de que los extranjeros que desconocen el idioma o los idiomas del país de llegada experimentan dificultades de comunicación por la ausencia de funcionarios políglotas o, en su defecto, por no disponer de servicios de traducción y de interpretación suficientes para atenderlos en sus relaciones con las diversas dependencias de la Administración pública. Si es la función la que crea el órgano, resulta natural que solo con las llegadas iniciales de extranjeros en magnitudes considerables se planteara la cuestión de la barrera idiomática que se imponía entre muchos de ellos y la Administración y la necesidad de buscarle solución. Al encuestar tanto a los inmigrantes como a los agentes de los servicios públicos, pudimos comprobar que las dos partes experimentan dificultades para una comunicación plena, que se resuelven generalmente de forma espontánea, recurriendo a remedios a menudo distantes de los que existen en lugares donde la intermediación necesaria en ese tipo de relaciones se ha ido profesionalizando más porque el aluvión migratorio fue anterior, no sin mantener una indefinición conceptual respecto a las funciones.<sup>64</sup> La otra cara de la moneda de esas hipótesis es que, según demuestra la bibliografía especializada sobre el la interpretación en los servicios públicos, los desembolsos realizados en pro de una mejor comunicación interlingüe no solo son beneficiosos en el plano del respeto de los derechos humanos y de la convivencia social, sino que resultan más económicos a medio plazo, ya que ahorran tiempo –y por lo tanto dinero– así como la innecesaria repetición de actuaciones de diversos agentes (ver, entre otros, David & Rhee 1998, Sarver & Baker 2000, Bischoff & Loutan 2004, Jacobs *et al.* 2004 y, especialmente, Jacobs *et al.* 2006 y Bischoff 2006). En la amplia bibliografía existente sobre la materia queda claramente demostrado que la mala comprensión entre el paciente extranjero que acude a una consulta médica y el personal sanitario puede desembocar en un diagnóstico incorrecto,

---

<sup>64</sup> Por ejemplo, Labun (1999: 219-220) ofrece todas estas denominaciones para describir la actividad del intermediario lingüístico en el ámbito médico: *cultural broker*, *mediator*, *therapeutic ally*, *cultural bridge*, *case manager*.

en el seguimiento inadecuado de un tratamiento, en el incumplimiento de una cita de seguimiento, etc., cuestiones que a la larga acarrearán perjuicios tangibles –por no hablar de los intangibles– no solo para el paciente sino también para los servicios sanitarios y, por ende, para los contribuyentes.

### **Diseño metodológico**

En esta fase de la investigación, y dado que el objeto de estudio eran los ciudadanos extranjeros y su percepción de las dificultades de comunicación, el primer paso fue la redacción del instrumento de recogida de datos; para ello se optó por el cuestionario como herramienta. Se redactó una primera versión del mismo, incluyendo tanto preguntas cerradas como abiertas, con el fin de recoger relatos personales, valoraciones, opiniones y experiencias de diversa índole que enriqueciesen la información suministrada por los encuestados. En este punto se procedió a adaptar la terminología y las opciones de respuesta al grupo de destino, así como a elaborar la presentación formal del cuestionario y la codificación de cada uno de los ítems para facilitar su posterior cómputo. A continuación, se llevó a cabo una prueba piloto, mediante un ensayo de la distribución de cuestionarios que permitiera detectar posibles errores de coherencia interna en la redacción de las preguntas y, muy especialmente, del orden de la presentación.

Con el fin de conseguir la mayor tasa de respuesta posible y dado el carácter particular del colectivo al que iba dirigido, el siguiente paso fue la traducción del cuestionario para ciudadanos extranjeros a varios idiomas: alemán, árabe, búlgaro, chino, francés, inglés, polaco y rumano. La selección de estas lenguas se basó en las estadísticas disponibles de inmigrantes hablantes de dichos idiomas, así como en su concentración en algunos de los lugares que fueron objeto de una distribución especial en una de las fases. En cuanto a la información necesaria para el envío de la encuesta, no existía un registro o listado oficial de todas las asociaciones de inmigrantes de nuestro país. A ello había que sumar la heterogeneidad en cuanto a naturaleza y fines de las mismas, lo que complicaba la exploración. Se comenzó por rastrear motores de búsqueda y directorios generales, donde los resultados no fueron satisfactorios por incompletos; se optó por examinar el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior, que resultó útil pero tampoco exhaustivo para los objetivos de esta investigación. Similar conclusión se obtuvo del cotejo de la página oficial de la llamada “Federación Estatal de Asociaciones de Inmigrantes y Refugiados en España”, que solo para algunas regiones contaba con una cobertura integral. También se consultaron las páginas oficiales de las distintas consejerías de las Comunidades Autónomas con competencia en la materia, lo que también sirvió para comprobar la diversidad terminológica para designar este ámbito. Finalmente, la fuente de datos que se contempló como directorio base, por su actualización y veracidad, fue una editada por una fundación privada. Se trataba del “Directorio de entidades de personas inmigradas en España”, publicación a cargo de Obra Social Fundación “La Caixa” (2007). Seguidamente, se realizó un primer envío masivo a la totalidad de asociaciones recopiladas en el territorio nacional (369), adjuntando cuatro copias del cuestionario para que fuese distribuido por la asociación entre sus miembros, en función de los idiomas propios según la nacionalidad de los miembros de la asociación. En abril de 2008 se enviaron, pues, un total de 1.476 cuestionarios de los que se recibieron cumplimentados 108, lo que significa una tasa de respuesta del 7,3%, tras un período de unos tres meses, que fue posteriormente ampliado.

Dado que el índice de respuesta obtenido por esta primera vía no satisfacía las expectativas, se emprendió una acción directa, en la que varios miembros del grupo de investigación se desplazaron a algunos lugares estratégicos, bien por la existencia de contactos previos o por la predisposición de la asociación correspondiente. Ello explica que, como se verá más adelante, los núcleos más destacados a tal efecto fueran las localidades de Logroño, Valencia y Las Palmas de Gran Canaria, además de Salamanca, punto de partida de la investigación.

En última instancia, se procedió a elaborar dos bases de datos: una para el cómputo y análisis de los resultados susceptibles de ser tratados cuantitativamente. Para este fin se utilizó el programa de gestión de datos estadísticos SPSS v.17, en el que se volcaron los datos de los formularios respondidos por ciudadanos extranjeros. En una segunda base de datos textual se plasmaron las respectivas narraciones personales de los cuestionarios, que enriquecen el material obtenido y permiten inferir algunos aspectos relacionados con la percepción subjetiva de los extranjeros.

### **Presentación y análisis de los resultados**

Al final del proceso de recogida de datos, fueron cumplimentados y procesados un total de 330 formularios. Consideramos que esta fuente proporciona información de primera mano y de difícil obtención que permite arrojar luz sobre diversas cuestiones del objeto de estudio y facilitar un análisis sustentado en hechos y experiencias reales. Subrayamos el carácter cualitativo más que cuantitativo de los datos, a los que otorgamos validez para el análisis exploratorio del trabajo.

En el gráfico 1 se muestra el desglose de los cuestionarios en función del idioma en que fueron suministrados. El 66,1% de los cuestionarios fueron cumplimentados a partir de la versión en español. Ahora bien, el total de respuestas en español ascendió al 71,2%, lo que quiere decir que hubo encuestados que optaron por responder en español aun cuando usaron el cuestionario en otro idioma. Consideramos que este dato puede entenderse como una indicación de una cierta competencia lingüística adquirida por parte de las personas encuestadas o, en su caso, como un evidente esfuerzo por demostrar sus conocimientos al respecto.

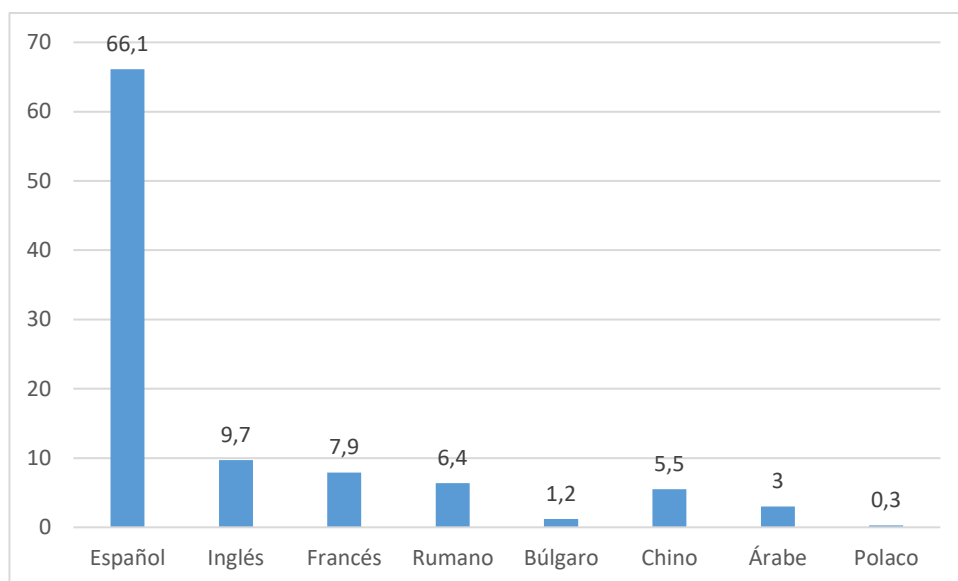


Gráfico 1. Porcentaje de cuestionarios que fueron cumplimentados según idioma (2008).

En la tabla 1 se ofrece el desglose de los cuestionarios respondidos en función del país de origen, teniendo en cuenta solo aquellos que representaron porcentajes de respuesta superiores al 1% del total. Además de los reflejados en el cuadro, otras nacionalidades presentes en el estudio, pero con menos de 3 participantes de dichos países, fueron entre otros: Argelia, Guinea, Ucrania, Francia, Gambia, Ghana, India, Italia, Albania, Costa de Marfil, Filipinas, Malí, Mauritania. En dicha tabla se aportan además los porcentajes de extranjeros residentes en España según el Instituto Nacional de Estadística para el 1 de enero de 2008<sup>65</sup>.

| Pais de origen | Porcentaje de participantes | Porcentaje de inmigrantes según INE |
|----------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Marruecos      | 17,9                        | 12,9                                |
| Senegal        | 12,7                        | Sin datos                           |
| Nigeria        | 7,9                         | Sin datos                           |
| Rumanía        | 7,0                         | 11,7                                |
| Pakistán       | 6,4                         | Sin datos                           |
| China          | 6,1                         | 2,4                                 |
| Rusia          | 4,2                         | Sin datos                           |
| Ecuador        | 3,6                         | 9,5                                 |
| Bolivia        | 3,3                         | 4,4                                 |
| Bulgaria       | 2,7                         | 2,7                                 |
| Perú           | 2,7                         | Sin datos                           |
| Brasil         | 1,8                         | 2,0                                 |
| Camerún        | 1,8                         | Sin datos                           |
| Colombia       | 1,8                         | 5,8                                 |

<sup>65</sup> Fuente: Instituto Nacional de Estadística, *Avance del Padrón Municipal a 1 de enero de 2008: Datos provisionales*. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np503.pdf>

|                   |     |           |
|-------------------|-----|-----------|
| Argentina         | 1,5 | 3,1       |
| Moldavia          | 1,5 | Sin datos |
| Guinea Ecuatorial | 1,2 | Sin datos |

Tabla 1. Porcentaje de participantes según país de origen y porcentaje de residentes extranjeros según datos del INE (2008).

Como puede observarse, existen discrepancias entre las dos series de datos. Por ejemplo, los ciudadanos de la UE representan más del 37% del censo de extranjeros a escala nacional en el recuento del INE de enero de 2008 y sin embargo aquí solo aparecen en cifras significativas los procedentes de Rumanía y Bulgaria, que son los que se ajustan al tipo de inmigrantes laborales llegados recientemente. Además nuestros informantes no proceden de forma proporcional de todas las regiones del país. Eso explicaría la representación mayor en nuestros datos de senegaleses (presentes en Valencia y en la provincia de Salamanca), pakistaníes (por su elevado número en La Rioja) y de nigerianos (por su presencia en la provincia de Valencia).

En esa misma línea, y dado el referido procedimiento de recopilación de datos y su consecuente incidencia en algunas variables, se aportan también datos relativos al lugar en el que se recogieron las encuestas. Concretamente, las localidades más representadas en orden decreciente según porcentaje de participantes respecto al total fueron: Logroño (39,7%), Valencia (20,9%), Salamanca (14,2%), Cáceres (7%), Las Palmas de Gran Canaria (6,7%). Otras localidades presentes, que lo son fundamentalmente por su respuesta por correo, fueron Huelva, Barcelona, Don Benito (Badajoz), El Grau (Castellón), Guissona (Lleida), Navalmoral de la Mata (Cáceres) y Ourense.

Otro aspecto sociodemográfico reseñable es el desglose de los informantes por sexo (Gráfico 2). La distribución porcentual resultante muestra el carácter mixto de la inmigración en España, donde la distribución de tareas entre hombres y mujeres respondería, de forma general, a una división clásica, según la cual los varones estarían ocupados sobre todo en las tareas agrícolas e industriales más duras y las mujeres en servicios personales (atención de ancianos, empleadas de hogar), mientras que en la hostelería habría una mezcla de ambos sexos.

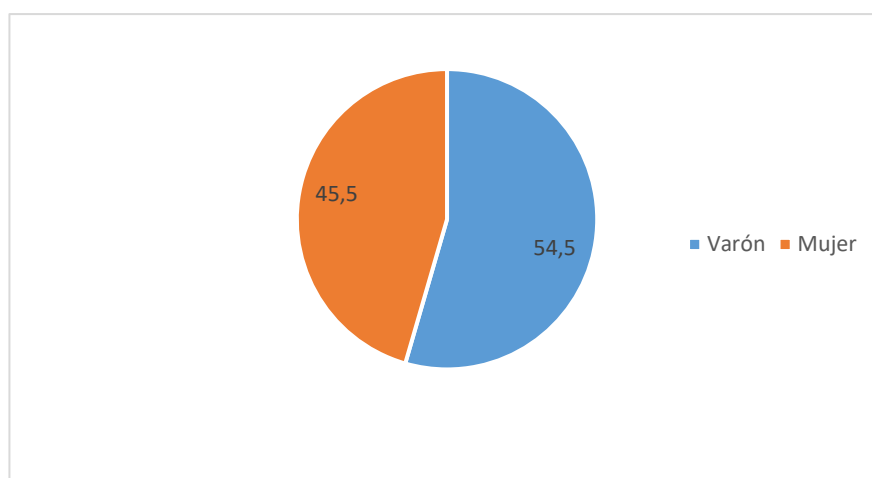


Gráfico 2. Porcentaje en función del sexo de los encuestados.

En lo referido a la edad de los participantes, tal y como era previsible, encontramos un grupo de personas predominantemente joven, como corresponde al perfil de la inmigración laboral: casi el 80% de los informantes encaja en la horquilla entre 18 y 45 años, y de ellos casi la mitad tienen entre 26 y 35 (Gráfico 3).

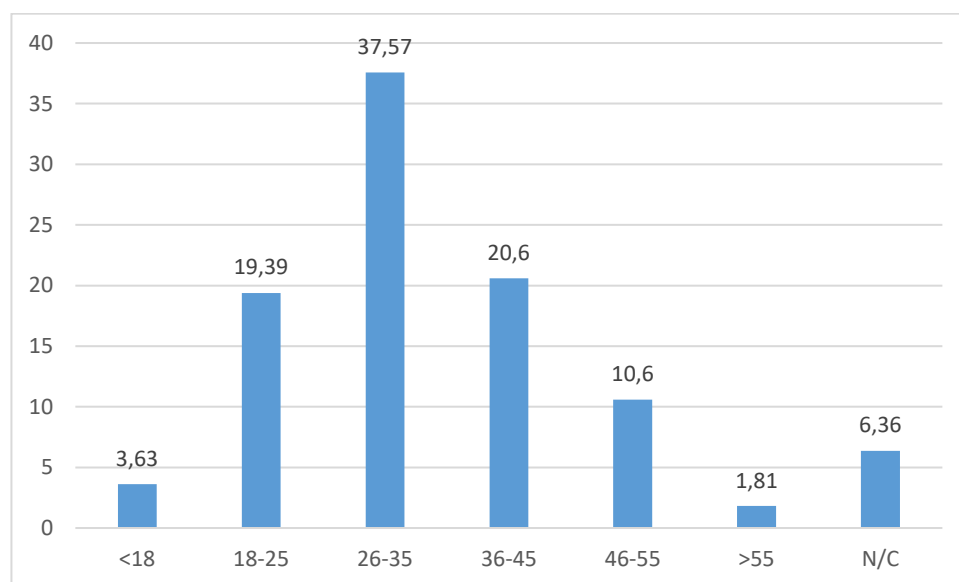


Gráfico 3. Porcentaje en función del grupo de edad de los encuestados.

A continuación, se ofrecen los datos del último de los aspectos sociodemográficos sobre los que se realizó acopio, el idioma materno de los encuestados. Dado el interés ilustrativo de esta dimensión, en la tabla 2 se aporta el listado de los idiomas declarados como maternos por al menos dos de las personas participantes, si bien hubo hasta 28 casos de idiomas manifestados en solo una ocasión.

| Idioma materno | Nº de casos |
|----------------|-------------|
| Árabe          | 57          |
| Español        | 53          |
| Wolof          | 28          |
| Rumano         | 27          |
| Urdu           | 20          |
| Chino          | 19          |
| Ruso           | 14          |
| Búlgaro        | 9           |
| Igbo           | 9           |
| Inglés         | 8           |
| Francés        | 6           |
| Portugués      | 6           |
| Poular         | 5           |
| Serer          | 4           |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Benin (sic –sin especificar cuál) | 3 |
| Italiano                          | 3 |
| Árabe / Francés                   | 2 |
| Bambara                           | 2 |
| Diola                             | 2 |
| Igbo / Inglés                     | 2 |
| Mandinga                          | 2 |
| Sousou                            | 2 |
| Ucraniano                         | 2 |

Tabla 2. Número de participantes e idioma materno declarado.

Esta tabla permite comprobar que solo el 16% de los encuestados tiene el idioma español como materno, apuntando así indirectamente a la magnitud de la cifra potencial de casos en los que pudo haber barreras idiomáticas con la Administración pública. Entre los porcentajes superiores a dos casos que aparecen en este cuadro, observamos el siguiente orden decreciente: árabe 17,3%; wolof 8,5%; rumano 8,2%; urdu 6,1%; chino 5,8%; ruso 4,2%; búlgaro 2,7%; igbo 2,7%; inglés 2,4%. Esta información nos da una primera idea de cuáles serían algunas de las lenguas cuyos hablantes necesitarían intérprete para entenderse. Es cierto que se pueden hacer algunas matizaciones, en el sentido de que quienes hablan wolof como lengua habitual, no todos de etnia wolof (Jabardo Velasco 2011: 93), pueden tener un conocimiento básico de francés, lo mismo que quienes hablan igbo pueden tenerlo del inglés, ya que el francés y el inglés son idiomas oficiales en los países de origen. Naturalmente, resulta comprensible que una Administración de un país como España no disponga de manera inmediata de intérpretes de bamún, bini, diola, etc., que son algunas de las lenguas que aparecen como propias de los informantes, lo que justificaría el recurso a soluciones espontáneas o *ad hoc*, no siempre profesionales.

Además de los datos reseñados, que nos permiten ilustrar las características personales de los encuestados, se recabó información concreta sobre el hecho comunicativo en sí. En esa línea, una de las primeras cuestiones fue comprobar si estos inmigrantes habían sido atendidos en su idioma cuando habían acudido a los servicios públicos. Las respuestas determinaron que mayoritariamente no había sido así (un 68,8% de los casos). La pregunta sobre si los documentos a los que hubieron de enfrentarse para los trámites estaban traducidos a algún idioma que dominasen dio un resultado parecido: el 69,1% declaró que no (Gráfico 4). Frente a estos, solo un 18% afirmó que estaban traducidos a su idioma materno y solo un 12,8% dijo que lo estaban a otro idioma conocido por el sujeto.

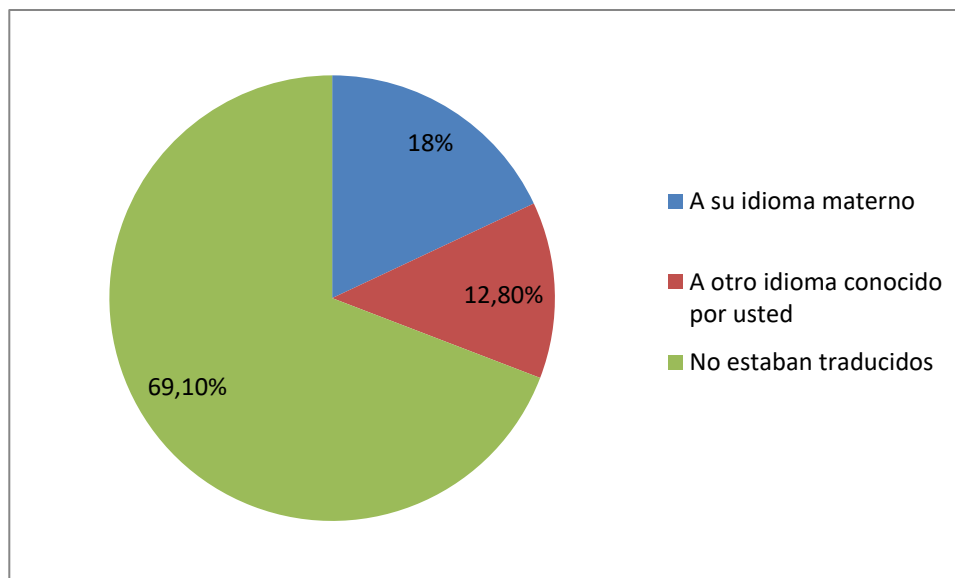


Gráfico 4. Presencia de documentación traducida en los servicios.

Estos índices confirman la falta de mecanismos de respuesta de las autoridades españolas ante los retos lingüístico-culturales planteados por la llegada de extranjeros y su recurso a las soluciones precarias e improvisadas, administradas a distintas escalas territoriales. Conviene hacer aquí una breve reflexión sobre algunas características específicas de la llegada de los inmigrantes a los países de sur de Europa, en comparación con los movimientos migratorios que tuvieron lugar en etapas anteriores a otros países, como los EEUU o Alemania en momentos históricos anteriores. La llegada de contingentes considerables de inmigrantes a España en los años 1990-2010 se produce en una coyuntura en la que se estaba fraguando el Estado del bienestar para los ciudadanos españoles y en medio de una revolución en las tecnologías de la información y de la comunicación, es decir, en una etapa de transición social, profesional y cultural de enorme alcance para el conjunto de la sociedad de acogida y especialmente para los empleados públicos. No es de extrañar, por tanto, que se experimentaran disfunciones técnicas entre los encargados de las ventanillas de atención al público de las instituciones al tener que gestionar las necesidades y demandas de los inmigrantes. También resulta comprensible que se manifestaran intereses en conflicto entre inmigrantes y ciudadanos locales en el entorno de las propias administraciones públicas. Los inmigrantes aspiraban a un régimen de derechos normalmente desconocido en sus países de origen (por ejemplo, sanidad y educación públicas y gratuitas) porque es el que veían que disfrutaban los ciudadanos autóctonos, y estos coincidían en las oficinas con unos recién llegados, con los que a menudo no eran capaces ni siquiera de entenderse, que obtenían unas prestaciones que estaban todavía en fase de consolidación para ellos mismos. En ese sentido, cabe señalar la evolución que ha experimentado la lengua como resultado de las relaciones con los inmigrantes, novedosas en nuestra sociedad, como han señalado Gallardo y García de Enterría (2010: 382):

El vocabulario de Migraciones nos ofrece un rico caudal léxico que podemos clasificar en dos grandes grupos, la terminología del ámbito propiamente jurídico y administrativo (desplazado, cláusula de exclusión, orden de expulsión, resolución de expulsión, derecho a la reagrupación familiar, estatuto de residente de larga duración, proceso de regularización, permiso de residencia permanente, redes de tráfico de inmigrantes, circulación transfronteriza, etc.) y la que se engloba en el marco de la gestión de las ONG

y organismos internacionales (centro de ayuda abierto, corredor humanitario, centro de recepción de inmigrantes, gestión de la diversidad lingüística, integración social del inmigrante, reagrupación familiar del menor, informe de inserción, filosofía de acogida, sociedad de acogida, colectivo inmigrante, fenómeno migratorio, etc.). También podemos delimitar un conjunto de términos de carácter social que designan actividades, conceptos e incluso objetos muy frecuentes en la comunicación de los asistentes, personal de la administración y cooperantes que realizan su tarea habitual de ayuda humanitaria (patera, cayuco, barco negrero, piso patera, vivienda patera, camas calientes, etc.).

Cuando la relación con los extranjeros no es institucional, sino a través de cauces privados, el trato se modula de otra forma, ya que se ve al inmigrante laboral no como un pasivo al que hay que atender sino como un activo que interesa, literalmente, explotar. De ahí que desde muy pronto se empezara a ver en los bancos y en las empresas inmobiliarias –íntimamente ligadas a la banca en la llamada “burbuja del ladrillo”– publicidad con ofertas de cuentas y servicios en un considerable número de lenguas de los ciudadanos extranjeros residentes en nuestro país. La posible xenofobia se transforma en xenofilia en cuanto median intereses económicos...

En el marco anterior, resulta innegable la voluntad que tuvieron las autoridades a varios niveles –desde oficinas municipales hasta un ministerio que se llamó “de trabajo e inmigración”– de hacer frente a las demandas de los recién llegados. Si pensamos, por ejemplo, en las oficinas de atención a los inmigrantes que se abrieron en muchos municipios españoles, podemos ver cómo se producían en ellas varios tipos de mediaciones y de filtros, en los que la lengua estaba presente, como ha señalado Codó (2008) en su estudio sobre una oficina de legalización de inmigrantes en Barcelona, en la que solo se hacían consultas verbales. En esa oficina, como en otras, el primer filtro que hace sentir la asimetría se produce a la entrada, donde se “negocia” el acceso a través de empleados de seguridad (policías, en ese caso) que hablan en un idioma cuya comprensión para los hablantes de otras lenguas en muchos casos es limitada. La relación con los empleados, una vez sorteada esa primera barrera, sigue siendo asimétrica, porque los funcionarios tienen un conocimiento de los procedimientos administrativos mucho más completo –aunque ellos sean meros transmisores de lo que les llega de los órganos superiores– que los inmigrantes. Además, en su transmisión de esa información –de cuyo filtro poseen el monopolio– se producen las pérdidas derivadas de las dificultades de comunicación (Codó 2008: 69-70) y de la adaptación del “texto” a una persona perteneciente a una comunidad receptora diferente, a menudo atenazada por el silencio que deriva del conocimiento limitado de la lengua mayoritaria, de la asimetría y de la propia praxis lingüística (Hernández Sacristán 1999: 125-126 y 145).

El panorama comentado a raíz de estas dos cuestiones previas tiene su consecuencia lógica en la siguiente pregunta planteada en el cuestionario –que a la postre supone una de las principales del estudio–, la relativa a si experimentaron dificultades de comunicación en su relación con los servicios públicos de los que habían sido usuarios. Así, solo un tercio de los encuestados manifestó que no tuvo problemas, mientras que dos de cada tres (un amplio 66,4%) declararon que sí habían sufrido apuros de índole lingüística o comunicativa.

Es sabido que la solución de algunos problemas asociados a los contactos iniciales de los inmigrantes con la sociedad de llegada pasa por las organizaciones no gubernamentales –pensemos en Cáritas o en Cruz Roja por mencionar dos de las más conocidas–, en las

que las autoridades oficiales han delegado funciones que, en buena lógica, les corresponderían a ellas. En los años transcurridos entre nuestras dos encuestas (2008 y 2011) se ha observado un mayor nivel de sensibilización, diríamos, institucional respecto a la dificultad que representa entenderse con personas que hablan otras lenguas, de modo que el recurso a intérpretes ha ido adquiriendo una mayor presencia en las respuestas de la administración. La evolución de las circunstancias, incluida la presión externa que procede de las autoridades de la Unión Europea –y en particular la espada de Damocles de la directiva 64/2010 de la Comisión y el Parlamento europeos– ha hecho que la Administración pública española, a distintos niveles territoriales, haya tratado de recurrir a soluciones unitarias y globales, aunque estas representen una tendencia hacia el control por unas pocas empresas de sectores completos de los servicios (Seprotec, Ofilingua o Dualia pueden ser ejemplos a ese respecto).

El cuestionario permitía desglosar algunos aspectos referidos a las razones y las soluciones de esos problemas de comunicación. Seguidamente, se ofrecen los porcentajes (Gráfico 5) relativos al servicio público concreto en el que tuvo las dificultades ese amplio grupo de encuestados que manifestaron haberlas sufrido.

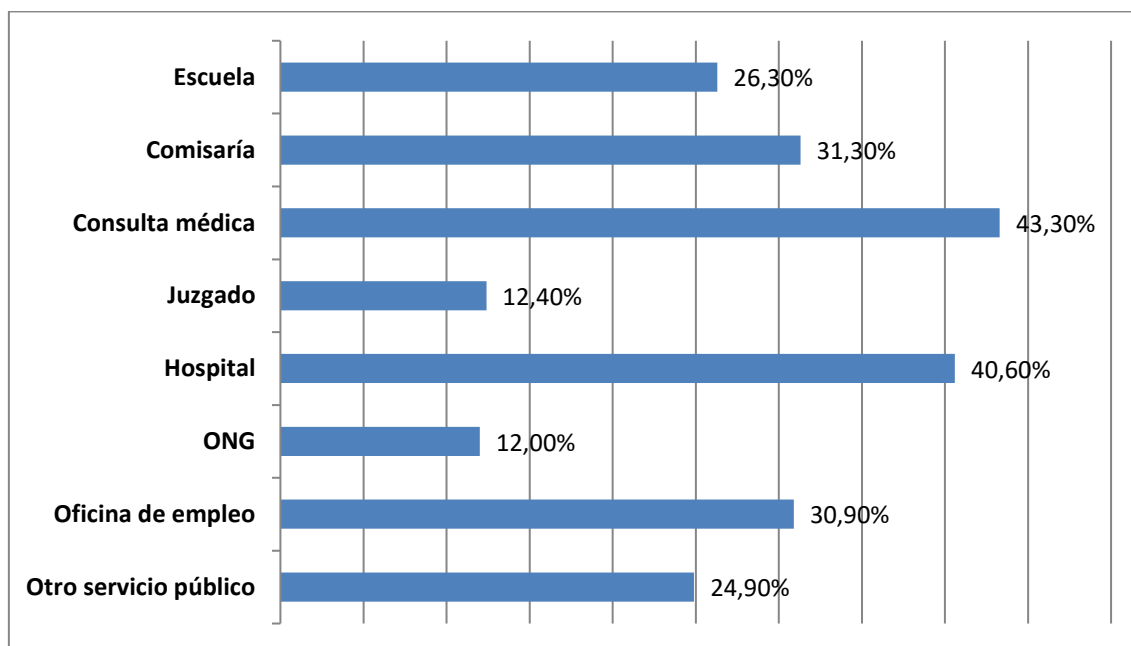


Gráfico 5. Servicio público en que se experimentaron dificultades de comunicación.

Destaca que los centros médicos u hospitalarios sean los más señalados como lugares en los que la comunicación no fue sencilla, mientras que, según estos datos, los juzgados y las ONG son los que salieron mejor parados al respecto. La explicación de esa sensación de dificultad comunicativa en consultas médicas y hospitales podría estar ligada, por un lado, al hecho de que la relación con los servicios de salud es tal vez la más universal – desde la certificación general del estado de salud del inmigrante hasta la justificación de enfermedades o accidentes laborales, por no hablar, por ejemplo, de servicios de obstetricia y ginecología o de pediatría– al tiempo que, por otro lado, es la más delicada porque afecta de lleno a la condición física y mental del inmigrante. Esta última, la del equilibrio mental, ha sido estudiada y tratada ampliamente por el psiquiatra Joseba Achotegui (2009), que ha identificado diversos elementos estresores en la salud mental

de los inmigrantes con lo que él ha denominado como el síndrome de Ulises. La menor dificultad relativa de comunicación en las ONG podría atribuirse a la mayor carga de empatía asociada con un personal a menudo voluntario y a veces del mismo origen que algunos de los inmigrantes. En el caso de los juzgados, se impondría la norma de que la persona desconocedora del idioma de procedimiento ha de ser asistida por intérprete, independientemente de cuál fuera la solvencia lingüística del mismo, a tenor de la escasez de profesionales de plantilla e incluso contratados externos que había cuando se dio curso a la encuesta y, por desgracia, todavía en 2017.

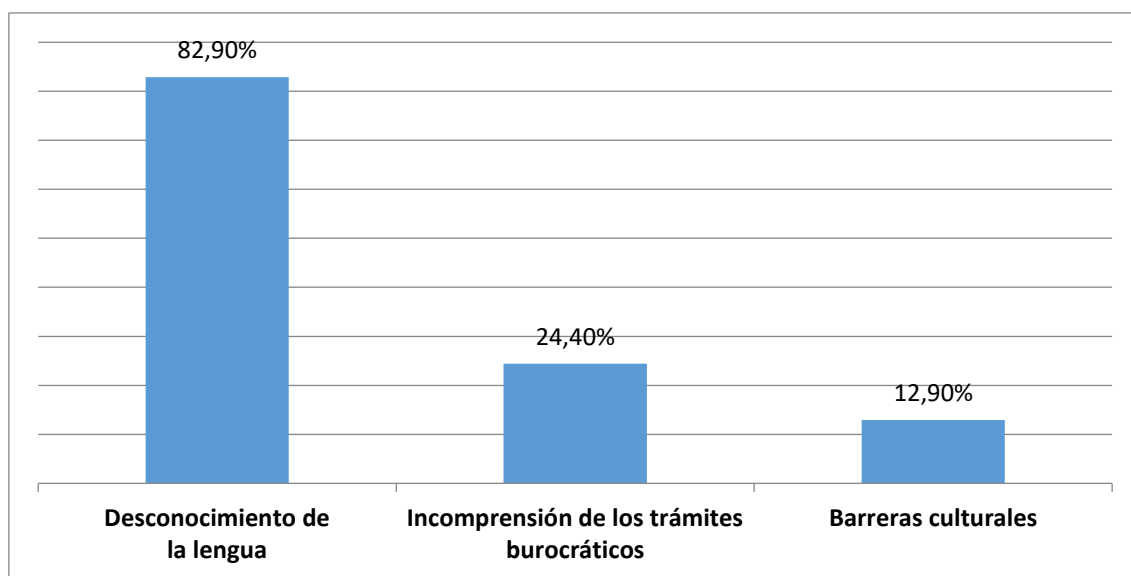


Gráfico 6. Causas que explican las dificultades en la comunicación.

El cómputo de las respuestas a esta pregunta del cuestionario, cuyo total supera el 100% porque algunos señalaron más de una causa, muestra el predominio abrumador de la barrera lingüística como factor determinante de la incomunicación según su percepción. No es desdeñable, de todos modos, que cerca de un 38% de los informantes, sumando las otras dos columnas, aluda otros aspectos clave en el contacto entre personas que no se entienden entre sí. La desorientación en cuanto a los usos y costumbres del país de acogida es una manifestación patente de la brecha cultural y administrativa existente entre los usuarios de los servicios públicos y los encargados de prestarlos.

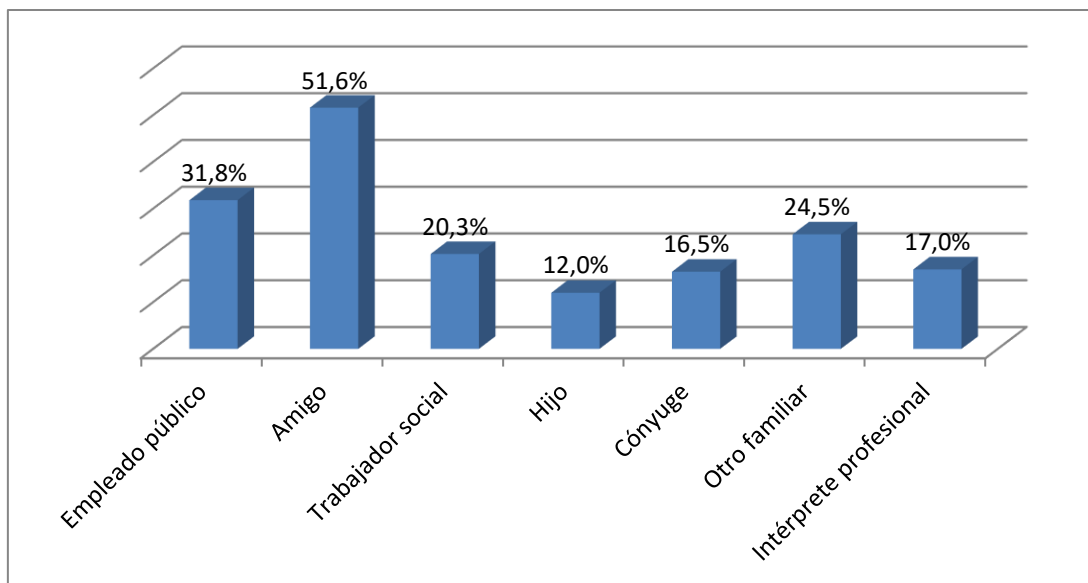


Gráfico 7. Quién le ayudó a resolver las dificultades de comunicación.

Los resultados de esta pregunta de respuesta múltiple representados en este gráfico confirman lo observado en otros ítems del cuestionario, a saber, que en un elevado porcentaje de los casos los inmigrantes recurrieron a personas no profesionales que, por un conocimiento supuestamente superior de la lengua local, pudieron servir de enlace. El elevado porcentaje del recurso al amigo denotaría cierta solidaridad entre hablantes de la misma lengua, que establecen entre ellos una red de seguridad en ausencia de familiares que les puedan ayudar. Por cierto, vemos que entre estos el número mayor es el de otros familiares distintos de los hijos o los cónyuges, en una fase en la que o no se ha constituido aún una familia o no se ha producido la reunificación familiar.

No resulta sorprendente la participación de empleados públicos y trabajadores sociales en la labor de mediación lingüística, seguramente haciendo acopio de la mejor voluntad y posiblemente de una lengua vehicular hablada y entendida de forma limitada tanto por los empleados como por los inmigrantes. El número de respuestas que aluden a la presencia de intérpretes profesionales no deja de sorprender también por representar una cifra relativamente elevada, en una etapa en la que buena parte de las soluciones dadas por la Administración eran necesariamente improvisadas.

| Quién le prestó ayuda    | Nº casos | Valoración de la ayuda recibida |                    |                  |
|--------------------------|----------|---------------------------------|--------------------|------------------|
|                          |          | Satisfactoria                   | Poco satisfactoria | No satisfactoria |
| <i>Empleado público</i>  | 69       | 37.7%                           | 37.7%              | 24.6%            |
| <i>Amigo</i>             | 112      | 77.6%                           | 17.8%              | 4.4%             |
| <i>Trabajador social</i> | 44       | 52.3%                           | 34.1%              | 13.6%            |

|                               |    |       |       |       |
|-------------------------------|----|-------|-------|-------|
| <i>Hijo/a</i>                 | 26 | 53.8% | 11.5% | 34.6% |
| <i>Cónyuge</i>                | 36 | 55.5% | 11.1% | 33.3% |
| <i>Otro familiar</i>          | 53 | 69.8% | 15.1% | 15.1% |
| <i>Intérprete profesional</i> | 37 | 86.5% | 8.1%  | 5.4%  |

Tabla 3. Grado de satisfacción con la ayuda recibida según qué agente la facilitó.

El mayor grado de satisfacción lo encontraron nuestros informantes en el servicio prestado por los intérpretes profesionales, que solo actuaron en el 17% de los casos. El 86,5% de satisfacción resulta indicativo de que los inmigrantes valoraron positivamente la presencia de alguien que conoce los dos idiomas y también la manera de trasladar la información entre ambos. Que existan algunos casos en los que ese servicio con intérpretes no resultara satisfactorio puede deberse tanto al desconocimiento del inmigrante sobre la labor del intérprete, tal vez asociada con la confianza, como al desbordamiento de este respecto a sus funciones. En conjunto, el nivel de satisfacción de los informantes es bastante elevado (superior al 50%), salvo en el caso de los empleados públicos (en un 62,3% de las respuestas se manifiesta poca o ninguna satisfacción). Esto subrayaría de nuevo la insuficiencia de medios de la Administración para hacer frente a las necesidades de comunicación en lenguas extranjeras, un fenómeno presente aún en el momento de publicación de este volumen, cuando las diferentes administraciones públicas recurren a diferentes niveles a subcontratas con empresas privadas, que emplean intérpretes cuyas condiciones laborales y códigos deontológicos no forman parte de los pliegos de condiciones de las licitaciones. Resultan elevadas las cifras de satisfacción de los usuarios con los amigos, que numéricamente constituyen el número más elevado de casos de acompañamiento en las gestiones de los informantes. El grado de satisfacción en esa cohorte es muy elevado, lo que confirmaría conclusiones de otros estudios. Por ejemplo Edwards *et al.* (2005), en su estudio sobre inmigrantes de orígenes diversos en Londres y Manchester, destacan la importancia que los usuarios conceden a la disponibilidad y a la confianza que depositan en amigos y familiares, aunque su dominio de los idiomas y sus capacidades lingüísticas sean inferiores las de un intérprete profesional. Pese a esta tendencia, es interesante subrayar en nuestro estudio las cifras relativamente altas de resultados no satisfactorios en casos en los que hijos o cónyuges actúan como intermediarios, que confirmarían que su intervención en determinado tipo de situaciones resulta inadecuada, a pesar de la esperable garantía de confianza y de empatía emocional que los usuarios puedan depositar en ellos.

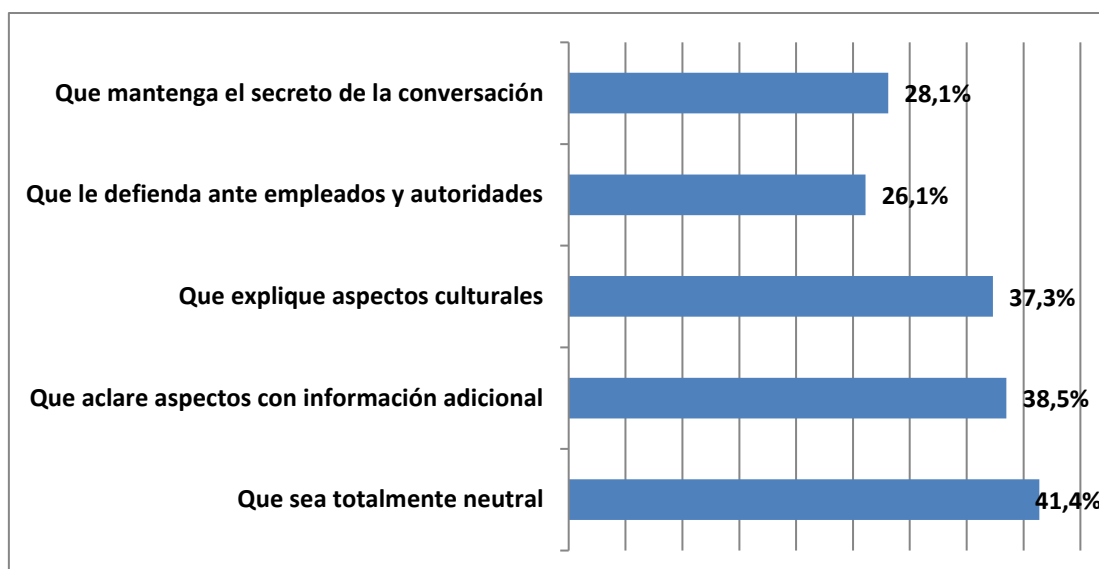


Gráfico 8. Características deseables en un intérprete profesional.

Naturalmente, lo que había detrás de esta pregunta del cuestionario era observar cuál era la percepción de los inmigrantes respecto a la función que esperaban que desempeñase la persona que interpretara para ellos. Se confirmaría que valoran la función del intérprete como conducto neutral de la información, pero quedan cerca los porcentajes de quienes creen que el intérprete debe añadir información o actuar como mediador cultural, es decir, incorporar el ingrediente de su voz propia. En último término, es interesante ver que un 26% de los informantes consideran que el intérprete ha de actuar de su parte para defender sus intereses ante la administración, algo que coincide dista mucho de la función del intérprete desde la visión que se tiene desde la profesión y que, pese a contradecir la afirmación mayoritaria que reclama neutralidad (41,4%), confirma resultados de otros estudios (ver Edwards *et al.* 2005). El hecho de que solo un 28,1% considere como una de las obligaciones esperadas de un intérprete que mantenga el secreto de lo que se ha tratado indica la falta de criterio de la gran mayoría de los informantes respecto a lo que supone el secreto profesional. Es cierto que en no pocos casos la mediación pudo tener lugar en situaciones más o menos triviales en cuanto a la intimidad personal, al menos desde la perspectiva cultural de quienes nos respondieron, tales como trámites administrativos de rutina, sobre los que el mantenimiento del secreto puede ser considerado como innecesario por un cierto número de ellos.

Por último, un 48% de nuestros informantes estaba en nuestro país desde hacía menos de dos años. De ellos la mitad llevaba menos de un año. Si la familiarización con el idioma y con la cultura es algo que requiere tiempo, es lógico pensar que los momentos iniciales de la estancia constituyen la fase más aguda de dificultades de comunicación para quienes han protagonizado el proceso migratorio laboral. Naturalmente, hay factores que contribuyen de forma considerable a esa mayor o menor familiarización, entre los que podríamos citar algunos: la lengua materna de procedencia, el nivel educativo de origen, la edad, el género y la frecuencia de relación con los hablantes del país de llegada. Esta relación con las personas del lugar está condicionada a su vez en un principio por la viabilidad de la comunicación. Por ejemplo, la lengua común permite que los latinoamericanos encuentren empleos en los que la relación interpersonal resulta imprescindible, como sucede en la hostelería o en aquellos que tienen que ver con la atención y cuidado de niños o de personas mayores. En este sentido, el empleo en bazares,

en el que se ha ido especializando la comunidad china, parecería contradecir la idea anterior, ya que al tendero se le supone la necesidad de comunicar con los clientes, lo que a menudo resulta imposible por el desconocimiento que muchos chinos tienen del idioma local. El indudable atractivo que ha tenido y sigue teniendo España, y en especial Madrid, para los chinos se explica, según Tébar Arjona (2013: 101), por el peso tan importante que tiene la economía informal y por un mercado de trabajo basado en la precariedad. Ninguna de esas características invita a una relación estrecha con la sociedad de acogida y actúa como obstáculo para el aprendizaje del idioma. Pero volviendo al caso de los inmigrantes procedentes de América latina, a los que se les supone el dominio del español, conviene no perder de vista ciertos elementos significativos, de carácter lingüístico –no todos hablan el idioma oficial de sus países– y cultural: muchos “portan consigo temores y desconfianzas, justificados por su experiencia, hacia la policía, los trámites administrativos, los maestros, los curas. (...)” (Gallardo Martínez 2011: 26)

### **Los testimonios de los inmigrantes**

Las historias de vida como fuente para conocer la autopercepción del fenómeno migratorio han sido objeto de análisis por autores como Mallimacci y Giménez Béliveau (2006) o Ferrarotti (2007). Cea d’Ancona y Valles Martínez (2010) han realizado un estudio basado en una metodología cualitativa que se apoya en los relatos personales obtenidos a partir de 104 entrevistas realizadas tanto a españoles como a extranjeros, así como a partir de varios grupos de discusión, tanto autóctonos como extranjeros. Han tratado de ver en qué medida la procedencia étnica y social influyen en la percepción que se tiene de los extranjeros, en una escala que iría de mayor a menor xenofilia o, viceversa, de menor a mayor xenofobia. No son muchas las referencias que encontramos en los relatos vertidos en esa obra a las dificultades lingüísticas ni mucho menos a la necesidad de intérpretes, aunque el equipo de trabajo que ha realizado las encuestas haya tropezado a veces con dificultades de comunicación para llevar a cabo su tarea. De todos modos, nos inspiramos en algunas de las ideas presentadas en ese libro para calibrar ciertas respuestas que hemos obtenido en la parte de nuestro cuestionario en la que dejábamos margen para que contaran su experiencia del viaje y adaptación al país de llegada, España. Según el estudio de Cea d’Ancona y Valles Martínez, la escala de afinidad de la población autóctona con los extranjeros, basada a menudo en estereotipos, es menor con los negro-africanos, árabes/musulmanes y asiáticos, es media con latinoamericanos con rasgos indígenas o de ascendencia africana y con europeos del Este, y la mayor afinidad se produce con latinoamericanos ladinos (o de ascendencia blanca), europeos comunitarios y ciudadanos de otros países desarrollados (como EEUU o Rusia).

Queremos recoger aquí algunas observaciones derivadas de testimonios de los cuestionarios de los inmigrantes, estos fragmentos de su experiencia vital en el proceso migratorio, como muestra de las peripecias del viaje, de la brecha lingüística y cultural que experimentan y, en particular, de su manera de sentir el duelo de la migración. Las respuestas se produjeron en diferentes idiomas y con diferentes calidades ortográficas, sintácticas y léxicas. Hemos suprimido los nombres, en los casos en los que los informantes los proporcionaban, para mantener su anonimato.

Cualquier persona ajena a las dificultades que entraña la adquisición de lenguas extranjeras puede pensar que el aprendizaje del idioma del lugar de acogida debería resultar algo así como un proceso automático sencillo para quien está viviendo en el país

durante algún tiempo. Es algo que se da por supuesto como resultado casi natural de la supuesta relación cotidiana con los habitantes del lugar, tanto más en nuestro estudio sobre los inmigrantes llegados a nuestro país, al que se le aplica el estereotipo de que en España es muy fácil relacionarse por lo abierta que es, en general, la gente. Aun partiendo de que esto último fuera cierto, es decir, que al extranjero le resulta mucho más fácil acercarse a la población local en España y en otros países mediterráneos que en latitudes más septentrionales, no siempre se dan las condiciones propicias para esa relación por un cúmulo de factores (edad, género, procedencia cultural y lingüística, etnia, etc.) que en no pocas ocasiones limitan o incluso impiden el contacto de los inmigrantes con hablantes del idioma mayoritario.

Para dos inmigrantes varones de 27 y 26 años respectivamente, uno nigeriano y el otro pakistaní, ambos residentes en Logroño, la solución más sencilla –quizás la única viable– para seguir en el país mientras resuelven su situación administrativa es la de hacerse invisibles (*esconderme*, dice literalmente uno de ellos), en cuyo empeño su apariencia étnica, que los hace sumamente visibles en el entorno, no es un factor menor. En esas circunstancias, no es extraña la tendencia a llevar una vida cerrada dentro de su propio círculo familiar o de amistades –étnico, en una palabra– del que solo se sale excepcionalmente en situaciones de urgencia. Si el joven pakistaní convive con sus compatriotas, trabaja en sus pequeños negocios y se relaciona solo con gente de su ámbito cultural, incluso cuando se comunica a distancia en su lengua desde un locutorio o desde un teléfono móvil, ¿cómo y, sobre todo, para qué va a aprender la lengua del país de llegada? Su desplazamiento y su instalación en otro país –percibida en su caso seguramente como un episodio transitorio en su vida– significa el cruce repentino de barreras espaciales, sociales y culturales e incluso temporales: cambio del medio rural a medio urbano, de clima y de condiciones ambientales; y cambios sociales, caracterizados por una distinta configuración de las relaciones humanas por procedencia de clase, edad, género, etnia, etc.

Esos cambios sociales experimentados en el proceso migratorio sirven a veces para superar barreras del lugar de origen y otras para hacerlas más patentes. Así, mientras administrábamos las encuestas, tuvimos oportunidad de ver en Logroño graffiti en los que bolivianos supuestamente procedentes de la región de Santa Cruz insultaban a los que podían identificar con el indigenismo del gobierno de Evo Morales. Por extraño que le pueda parecer al ciudadano medio de la sociedad de llegada, pudimos percibir ese enfrentamiento sociopolítico trasladado a miles de kilómetros de sus regiones de procedencia.

El primer salto que se da con frecuencia en el proceso migratorio es el del medio rural de un país en desarrollo a un medio urbano de un país desarrollado, aunque no debemos caer en el simplismo de identificar medio rural en desarrollo con costumbres tradicionales. No hay prueba alguna de que los individuos que se desplazan sean necesariamente los más representativos de la cultura tradicional de su lugar de origen. Como ha señalado Augé (2007: 49), “a causa de la colonización, la globalización, el éxodo rural, las guerras, las hambrunas y la inmigración, una gran cantidad de individuos ha sido desposeída de su saber tradicional, aunque sin tener la posibilidad de acceder a las formas modernas de conocimiento”. El proceso migratorio supone para muchos llegar a un entorno en el que se dan unas condiciones muy diferentes de las del lugar de origen, incluso en aspectos tan elementales como disponer de agua potable o de electricidad en casa. Aun considerando que el individuo (o la colectividad) resultante sea un híbrido entre el que era cuando dejó

su país y el que deviene al venir a residir en otro, no debemos interpretar que esa hibridación se produzca con arreglo a unas pautas temporales determinadas ni tampoco que sea homogénea entre todos los inmigrantes de una misma procedencia. Si acaso, nos permitiríamos apuntar que hay etapas transitorias –o incluso duraderas– en las que el rasgo definitorio sería una especie de “limbo cultural”. No se ha de perder de vista que la emigración se produce a menudo en cadena: los que emigran atraen a otros miembros de su círculo de origen, con lo que se acaban reconstruyendo las redes sociales anteriores al proceso migratorio (Maya Jariego 2004).

Para la mayoría de los inmigrantes, aprender la lengua local puede tener un inmediato valor de uso, puesto que les sirve para comunicarse en el entorno. En ese sentido, quizás una de las experiencias más curiosas que hemos presenciado, observando situaciones de calle, consiste en ver cómo inmigrantes de diferentes procedencias lingüísticas adoptan el idioma local como vehículo de expresión para comunicarse entre ellos, de modo que se pueden escuchar conversaciones en un español quebrado y con acentos varios a un marroquí hablando con un pakistaní o a un búlgaro hablando con un rumano, situaciones en las que el español actúa como *lingua franca*.

La adquisición de la lengua local tendrá también valor de cambio en aquellas ocasiones en las que la destreza lingüística se refleje en unas mejores condiciones de trabajo. No son pocos los inmigrantes que han encontrado ocupación gracias a su dominio no solo del idioma local sino también de otros.

Joseba Achotegui ha tipificado el duelo de la migración como síndrome de Ulises. En muchísimos relatos personales existen referencias a la pérdida del hogar, de lo que se ha dejado atrás, sobre todo la familia y los amigos, pero a veces también sensaciones y hasta sabores asociados con el lugar de origen, que se fija en la memoria y se idealiza desde la distancia, dejando entrever que la dimensión emocional es una parte significativa de la experiencia migratoria.

Los relatos personales que se incorporaron a los cuestionarios arrojan luz sobre las condiciones de la migración y sobre las dificultades que encuentran los inmigrantes en el país de llegada. Son apreciaciones muy breves que describen el viaje de manera meteórica, como medio y no como fin, destacando lugares, medios de transporte, y a menudo también penalidades, por las condiciones físicas del viaje y también por el entorno (la presencia de las mafias que se lucran con la trata de personas). Los sentimientos respecto al lugar de llegada varían desde los más elogiosos hacia las personas, lugares y condiciones de vida hasta los más críticos, en los que se plantea la pregunta que todo emigrante se hace alguna vez: ¿valía la pena dejar mi entorno para venir a otro en el que me encuentre peor?

Según Hémon (2002: 184): “le migrant, même « installé » d’une manière satisfaisante au pays d’accueil, reste toujours « l’autre ». Même si le processus de connaissance et d’identification est suffisamment avancé, l’immigrant devient assimilé: il est « comme » les autres” [“el inmigrante, aun cuando esté ‘instalado’ de forma satisfactoria en el país de acogida, sigue siendo ‘el otro’. Incluso cuando el proceso de conocimiento e identificación haya avanzado suficientemente, el inmigrante llega a ser asimilado: es ‘como’ los demás”]. Cuando se utiliza la expresión “como” es porque no se considera que la persona sea igual a los demás, sino solo parecida.

Aquella pregunta se queda sin respuesta porque el tiempo transcurrido no se puede recuperar y porque las simultaneidades en unos lugares y otros se rigen por parámetros diferentes e incluso por tiempos distintos. Así, las condiciones de vida que existen en nuestro país hacen de él un destino en general privilegiado comparado con la situación que prevalece en muchos de los lugares de origen. La depresión económica de los últimos años ha hecho una mella considerable en las oportunidades laborales y vitales de los inmigrantes, con lo que ello significa de amortiguación del llamado “efecto llamada” (*pull effect*). Sin embargo, lo que refleja la prensa diaria sigue mostrando una asimetría tremenda –la valla de Melilla simboliza la mayor brecha de renta per cápita del mundo– y, por consiguiente, la presencia de un *push effect* que sigue estimulando a los grupos más arriesgados y más emprendedores de las poblaciones de origen a embarcarse en un viaje en busca de un futuro mejor. Por experiencia del pasado sabemos que no hay legislación ni valla capaces de dominar la voluntad de las personas.

La visión de un inmigrante nigeriano varón de 23 años, al describir su paso por varios países, es posiblemente estereotipada –por ejemplo, al referirse al racismo percibido en Italia– pero señala tres aspectos que conviene destacar: su nostalgia de la familia (síndrome de Ulises, llegando a hablar incluso de desorientación), su conciencia de la asimetría favorable a España en cuanto al nivel de vida y su intención de centrar su esfuerzo en encontrar trabajo.

Una clara decisión de incorporarse a la vida española, mediante la educación, encontramos en el testimonio de una chica rumana de 15 años que, por la edad, estará enmarcada en su entorno familiar y seguramente con grandes posibilidades de éxito en el proceso de integración.

Otra niña, en este caso de Moldavia, relata que se vio obligada a reunirse con sus padres, al principio con reticencia por lo que significa todo cambio, pero luego con un balance claramente positivo a favor del movimiento migratorio, en el que hay un lugar preferible para la vida y otro para cubrir la parte afectiva durante las vacaciones en su país. El hecho de ser hablante de rumano, junto con la edad y presumible escolarización en el sistema educativo local, seguramente contribuye a una mayor facilidad de conocimiento del idioma y de asimilación a la vida cotidiana del país de acogida.

Un ejemplo de varón marroquí de 36 años, con cierto nivel educativo –a juzgar por su trayectoria anterior en Holanda–, muestra su percepción de la importancia de aprender el idioma del país de llegada lo antes posible. Es curiosa su extrañeza ante el monolingüismo generalizado en España, que contrasta con el bilingüismo o plurilingüismo en su país de origen, Marruecos, y en el país por el que pasó anteriormente, Holanda.

Un caso de incorporación a través de las diligencias de asilo político en Alemania y de traslado posterior a España con la colaboración de una de las ONG internacionales que asiste en esos procesos, la Cruz Roja, es el de un varón ruso de 35 años que alude al problema de la lengua, aunque el cuestionario lo rellenó en español, y a la manutención de su familia.

Un costarricense adulto (50 años) es indicativo de una de las fórmulas de entrada a nuestro país, inicialmente como turista para después quedarse más tiempo, más fácil seguramente en un caso como el suyo, donde se presume una mayor mimetización étnica y lingüística. Contrasta en este sentido su comentario sobre el racismo percibido, aunque tal vez se

refiera a una cierta discriminación por ser latinoamericano, particularmente en comparación con una visita anterior cuando el proceso de inmigración a España no había alcanzado las dimensiones que adquirió luego.

Aun sin problema legal por tener la doble nacionalidad, un abogado boliviano de 38 años alude a la pérdida de nivel social que se produce en el proceso migratorio, por la dificultad que entraña convalidar titulaciones y hacer valer la experiencia profesional de otro país. Este es un fenómeno frecuente que ahora, mientras escribimos, están experimentando grupos cada vez más numerosos de españoles diplomados que se ven obligados a dedicarse a actividades no cualificadas, sobre todo en otros países europeos.

En dos testimonios de una dominicana de 40 años y de una búlgara de 45, encontramos ejemplos de inmigrantes que llegan con contratos de origen. La inmigrante búlgara subraya su reivindicación de unas condiciones de trabajo mejores, por la cualificación que posee, y pone de relieve su situación incómoda, por la dificultad de comunicación.

Un breve relato de un varón senegalés de 22 años condensa varios elementos que se reiteran en los fenómenos migratorios: la motivación del viaje en busca de una vida mejor (el *pull factor* de paraísos que luego lo son menos), las condiciones penosas del viaje en patera (que seguramente conllevan desembolsos abusivos a los intermediarios) y la sensación de espejismo respecto al país de llegada. Otros relatos de senegaleses indican la añoranza de su país y la presencia percibida del racismo.

Un varón nepalí de 25 años relata las vicisitudes de su traslado, que pasa por varios países y que muestra la cara que los ciudadanos locales no solemos ver del fenómeno migratorio: las penalidades por las que pasan algunos inmigrantes para llegar al país de acogida, sometidos al férreo control de las mafias, que se valen del proyecto de vida por el que apuesta el inmigrante para aprovecharse de él sin correr los mismos riesgos.

Un varón senegalés de 50 años describe cómo arriesgó la vida, viajando en un cayuco en el que pasó hambre y sed para llegar a España, donde carece de documentación y donde no ha encontrado trabajo. Esta situación coincide en cierto modo con la que ha descrito en un libro Omar Ba, refiriéndose a su experiencia migratoria a Francia:

...Même en restant trente ou quarante ans en Europe je serai toujours écartelé entre deux mondes, deux cultures. Je ne suis plus tout à fait sénégalais. Lorsque je pars en vacances en Afrique, on me demande quand je rentre en France. Pour eux, ma vie c'est ici, en Europe. Je suis étranger chez moi. Je ne suis pas devenu européen pour autant car je suis immigré. Étranger chez moi, immigré ici ! Il me faut une habitation sur pilotis au milieu de la Méditerranée, entre les deux continents. Peut-être que là je serai simplement « moi ». (Ba 2009: 54) [“Aun cuando me quede treinta o cuarenta años en Europa siempre estaré dividido entre dos mundos, entre dos culturas. No soy ya del todo senegalés. Cuando voy de vacaciones a África me preguntan que cuándo vuelvo a Francia. Para ellos, mi vida está aquí, en Europa. Soy extranjero en mi país. Sin embargo, tampoco me he convertido en europeo ya que soy inmigrante. ¡Extranjero en mi país e inmigrante aquí! Necesito una vivienda sobre pilotes en mitad del Mediterráneo, entre los dos continentes. Tal vez allí seré simplemente “yo”” (Ba 2009: 54)]

Estas referencias a algunos relatos permiten obtener una especie de radiografía de la inmigración en España, una imagen espejo de tantas otras experiencias semejantes que nos permiten reflexionar sobre un fenómeno que ha sido y es muy común a lo largo de la

historia de la humanidad, pero que en realidad afecta a un porcentaje muy pequeño de todos los habitantes del planeta. Esa imagen instantánea nos ofrece como realidad una yuxtaposición de soledades no deseadas. La sensación de aislamiento, derivada en parte de la dificultad de comunicación con el entorno, resulta aún más aguda entre personas procedentes de culturas de alto contexto compartido, caracterizadas por unos niveles intensos de socialización en el marco de familias ampliadas, de amistades o simplemente de conocidos en ambientes comunitarios en los que la interacción con el grupo forma parte de la costumbre local. El alejamiento de la sociedad de procedencia puede traer consigo ese sentimiento de no pertenencia a ningún lugar o de extranjero en todas partes que señala Ba (2009). Las observaciones expresadas en los relatos nos permiten entender mejor la importancia que desempeña para los inmigrantes que no conocen la lengua de sus interlocutores en los distintos ámbitos (policial, laboral, sanitario, educativo, judicial) la presencia de personas capaces de actuar como intermediarios lingüísticos y culturales solventes. También sirven para confirmar la pertinencia social de este tipo de estudios, de los que pueden desprenderse ideas que contribuyan a concienciar a la Administración sobre la necesidad de proveer servicios profesionales de interpretación y a que todos seamos capaces de ponernos más fácilmente en el lugar del Otro.

### **La otra cara de la moneda: los testimonios de la Administración**

La contraparte del estudio realizado con los inmigrantes es el que realizamos mediante un cuestionario dirigido a las instituciones u organismos que tratan con esos inmigrantes en el ámbito de los servicios públicos. Los resultados son complementarios y las cifras obtenidas confirman de una forma bastante fehaciente las del estudio previo. En este caso se trataba de sondear a los agentes de las instituciones públicas, sobre todo españolas, pero también de otros países europeos, acerca de la influencia que tienen los obstáculos lingüísticos y culturales con los extranjeros en su inclusión social.

En el verano de 2011 se distribuyeron cuestionarios a ciudadanos de diversos países europeos del ámbito de los servicios públicos, tanto gubernamentales como no gubernamentales, para intentar observar sus pautas de percepción y de conducta con personas que experimentan dificultades de comunicación. Entre otras cuestiones, tratamos de identificar: a) la frecuencia de sus contactos con esas personas; b) la presencia de dificultades de comunicación; c) las soluciones que aplican para resolver esas dificultades, reales o percibidas; d) los ejemplos de buenas prácticas en esas soluciones; e) posibles propuestas de mejora; y f) la repercusión de los contactos con personas de otras lenguas en el propio enfoque de los empleados respecto al multilingüismo.

La cifra de cuestionarios obtenidos fue de 246. Se procesaron con el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), de donde se extrajo la base de datos que permitió la realización del trabajo de análisis. Se creó otra base de datos para almacenar respuestas cualitativas de los participantes en la encuesta.

El cuestionario se elaboró en varios idiomas, con apoyo y asesoramiento del equipo de trabajo de *Poliglotti4.eu*.<sup>66</sup> Siguiendo el modelo ya empleado con la población

---

<sup>66</sup> Poliglotti4.eu es un proyecto europeo (enero de 2011 a diciembre de 2012) para promover el multilingüismo en Europa, a partir de los trabajos de la Plataforma sobre Multilingüismo de la Sociedad Civil de la Unión Europea. Los resultados generales del proyecto pueden verse aquí (en inglés): [http://eacea.ec.europa.eu/LLp/projects/public\\_parts/documents/languages/pla\\_196639\\_poliglotti\\_FR.pdf](http://eacea.ec.europa.eu/LLp/projects/public_parts/documents/languages/pla_196639_poliglotti_FR.pdf)

inmigrante, se optó por un cuestionario que combinaba preguntas de respuestas cerradas con otras de respuestas abiertas: las primeras para obtener unos datos cuantificables y las segundas para contar con los relatos personales o con la evaluación subjetiva de experiencias. Los cuestionarios se tradujeron a varios idiomas y las respuestas recibidas fueron: 83% en español, 6% en francés, 5% en inglés y alrededor de un 5% en alemán. Pese a los esfuerzos por llegar a participantes de varios países (recibimos respuestas de Alemania, Países Bajos, Bélgica, Francia, Reino Unido, Italia, Austria y Rumanía), lo cierto es que una inmensa mayoría de los cuestionarios proceden de España. En ese sentido, el resultado es más representativo a la hora de servir de elemento de comparación con el cuestionario dirigido a inmigrantes unos años antes solo en España.

Nuestros informantes procedían de todos los sectores de la Administración (para los porcentajes, ver Alonso *et al.* 2013: 156). Las cifras más elevadas de dificultades de comunicación las experimentaron nuestros informantes con inmigrantes laborales (51,6% de los casos), pero también se indican dificultades con turistas (17,1%) y con un “otros” (31,3%), que incluirían, como sugeríamos en el trabajo que estamos glosando aquí, “familiares de los inmigrantes laborales, estudiantes extranjeros, viajeros en tránsito, solicitantes de asilo, etc.” (*Ibid.* 2013: 158).

La valoración que hacen nuestros informantes sobre las soluciones que se dan a los problemas de comunicación se puede ver mediante los índices de satisfacción, que varían notablemente según los sectores de la administración:

El porcentaje de soluciones satisfactorias a los problemas de comunicación frente a las insatisfactorias varía entre los diferentes servicios, desde los niveles más elevados de satisfacción en los sectores de la educación (61%) y de los servicios sociales (49%) hasta los niveles más bajos en los ámbitos de la salud (32%) y de la justicia (43%). Los niveles más bajos de insatisfacción aparecen en la educación (16%) y en los servicios sociales (15%), mientras que la mayor insatisfacción se produce en las esferas sanitaria (35%) y judicial (33%). (*Ibid.* 2013: 160). Parece pertinente subrayar el déficit de satisfacción en el ámbito sanitario y en el judicial, por tratarse de los más especializados y también los más susceptibles de provocar problemas de envergadura –atribuibles a consecuencias médicas indeseadas o a resultados judiciales indebidos– asociados con dificultades de comunicación con los inmigrantes.

Añadimos aquí la valoración que hacíamos de esos datos, porque complementa la opinión ofrecida por los inmigrantes en las encuestas utilizadas en el apartado anterior:

En cuanto a las personas que resuelven realmente los problemas de comunicación son – según nuestros encuestados– personal no específico en casi un 70% de los casos. En contraste con ello, los encuestados piensan que la forma más eficaz de resolver esos problemas sería mediante la presencia de: mediadores culturales e intérpretes profesionales (el 81% de las respuestas del ámbito judicial; el 72% del ámbito sanitario; el 64% del sector de los servicios sociales; y solo un 46 y un 40 por ciento respectivamente en el ámbito educativo y el del gobierno). Que exista una cierta división de opiniones entre mediadores culturales e intérpretes profesionales denota la percepción borrosa de los cometidos técnicos para cada uno de esos oficios. (*Ibid.* 2013: 160)

No es inusual que los proveedores de servicios que requieren intermediarios lingüísticos tengan dudas respecto a cuáles han de ser las funciones que han de desempeñar, entre una neutralidad aséptica que hace recaer sobre los empleados de la Administración toda la responsabilidad del encuentro y una participación del intermediario como aliado de la Administración, lo que repartiría responsabilidades, y no tanto del inmigrante, en cuyo caso militaría en su mismo bando. El deseo mayoritario entre los encuestados de la ventaja de contar con profesionales, sobre todo en los ámbitos judicial y sanitario, iría en esa dirección señalada, en claro contraste con la realidad, que muestra la intervención de personal no específico en un porcentaje elevadísimo para resolver los problemas de comunicación. Una conclusión de interés de cara a una posible recomendación para la Administración es que la preparación técnica y deontológica de inmigrantes de la propia comunidad a la que pertenecen los usuarios potenciales es una de las vías posibles de formación de una cantera de gran utilidad, ya que combina la cercanía cultural, social e incluso ética con una preparación lingüística y técnica suficientes para que su papel llegue a tener una calidad profesional. De ese modo se alcanzaría una sinergia entre proveedores de servicios e intérpretes que en algunos estudios aparece como óptima (ver por ejemplo Hsieh & Hong 2010).

### **Algunas ideas para el debate**

Las páginas precedentes sirven, quizás, para explicar que en los momentos en los que se publica esta obra, cuando se ha observado una regresión clara en el modelo del Estado del bienestar, la suerte de los inmigrantes laborales y de los ciudadanos españoles en general esté, de nuevo, ligada entre sí. O lo que es lo mismo, que la información que se les daba a los inmigrantes y también a los ciudadanos autóctonos sobre los derechos que les asistían ha acabado por convertirse en gran medida en ilusoria. La particularidad de la situación que estamos presenciando es que la tensión natural entre oferta y demanda de recursos sociales limitados se está resolviendo mediante el alivio que supone abrir la válvula que reduce esa demanda: el retorno de inmigrantes a sus países, la salida al exterior de ciudadanos españoles y la reducción de las prestaciones sociales a todos. Aunque la llamada crisis financiera está consolidando un modelo de explotación en el que la primacía de lo público está dejando paso a un creciente peso de lo privado (educación, sanidad, planes de pensiones), accesible solo a aquellos que lo puedan pagar, con un crecimiento desbocado de los índices de desigualdad, precariedad laboral y pobreza, lo cierto es que los años más duros de la crisis no impidieron avances en los derechos de ciudadanía y de relaciones sociales de los inmigrantes en España (Rinken *et al.* 2016: 221).

De este capítulo se desprende, a nuestro juicio, que nuestra sociedad ha devenido una sociedad multicultural y multilingüe, compuesta por ciudadanos con personalidades mixtas, y creemos que, por experiencia de otras sociedades que han pasado por procesos semejantes en la era contemporánea, así lo será durante mucho tiempo, de modo que seguirán existiendo necesidades de comunicación entre distintos grupos lingüísticos y culturales durante mucho tiempo también, en el “trayecto desde la multiculturalidad como hecho a la interculturalidad como proyecto”, como paso a la progresiva integración (Aguilar 2006). Esa perspectiva se apoya, sin ir más lejos, en el déficit demográfico de nuestro país para su propia supervivencia y la necesidad de importar efectivos humanos para sostener a una población cada vez más envejecida y garantizar el reemplazo generacional. Pensar en las soluciones de mediación lingüística y cultural como una

reacción espontánea a un fenómeno que se presume pasajero significa desconocer ejemplos históricos de muy largo alcance en el tiempo. La directiva 64/2010 de la Unión Europea sobre la provisión de servicios de interpretación en los procesos penales supone que las autoridades europeas han hecho un balance equilibrado de una realidad que va a estar con nosotros de forma permanente. Ese es uno de los puntos fundamentales de este estudio: las consecuencias lingüísticas y culturales de los fenómenos migratorios no se extinguen por el hecho de que exista un cambio de tendencia debido a coyunturas económicas más o menos duraderas.

Por otro lado, no hay que olvidar que la presencia de extranjeros en nuestro país no depende solo de la inmigración laboral, sino que la no laboral desempeña en España –y también en otros países– un papel importante en términos cuantitativos y también cualitativos, creando una demanda sostenida de recursos de mediación lingüística en idiomas a menudo diferentes de los de la migración de mano de obra. Basta pensar en la presencia de turistas residentes o de turistas de estancias más cortas –con cifras que superan anualmente las de los propios habitantes del país– para entender el alcance de esa demanda potencial.

La existencia de políticas lingüísticas en determinados países, incluida España, que favorecen el uso de los idiomas regionales trae consigo la presencia de fenómenos de bilingüismo, a menudo lejos de ser equilibrado, y por ende la demanda de servicios lingüísticos de traducción y de interpretación endógenas. No estamos en condiciones de predecir aquí cuáles puedan ser las consecuencias a medio plazo de experimentos de ingeniería social como los de la escolarización en la lengua regional en determinadas zonas de España, pero no cabe duda de que existirá una tendencia hacia el desequilibrio entre las dos lenguas oficiales en la región y también hacia la presencia, por exigencias institucionales, de traductores e intérpretes entre los dos idiomas.

Un aspecto que está por desarrollar es el de la progresiva profesionalización de la interpretación, mediante sistemas públicos de acreditación, que contemplen las características que conforman un perfil de intérprete de calidad en los servicios públicos: su formación lingüística, su formación extralingüística, su preparación profesional (su código deontológico, su reconocimiento social y sus condiciones laborales). La selección de quienes actuaron o actúan como intérpretes se produjo y se produce de una forma a menudo poco rigurosa: se escoge a alguien que al usuario le parezca que puede realizar la labor necesaria de mediar lingüísticamente entre personas que no se entienden. El propio concepto de lo que se espera del intérprete en entornos de servicios públicos es algo que conviene matizar, puesto que parece predominar la idea de que la función del intérprete va más allá de la simple interpretación lingüística, para entrar en territorios en los que sería “parte” e intervendría como negociador cultural o mediador con atribuciones “delegadas” de las partes, tal como se aprecia en otros capítulos de este libro.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abril Martí, María 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. Granada: Universidad.
- Achotegui, Joseba (2009). *Emigrar en el siglo XXI: estrés y duelo migratorio en el mundo de hoy. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple-síndrome de Ulises*. Llançà, Gerona: El mundo de la mente.
- Aguilar, María José (2006). Inmigración, integración e interculturalidad. En Alted Vigil, Alicia y Asenjo, Almudena (coords.). *De la España que emigra a la España que acoge* (pp. 556-569). Madrid: Fundación Francisco Largo Caballero.
- Alonso Araguás, Iciar, Baigorri Jalón, Jesús, Otero Moreno, Concepción y Travieso Rodríguez, Crispulo (2013). Multilingüismo e inclusión social: un ejemplo de cooperación multidisciplinar en un proyecto de escala europea (Poliglotti4.eu). En Santana López, Belén y Travieso Rodríguez, Crispulo (coords.). *Puntos de encuentro: los primeros 20 años de la Facultad de traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca* (pp. 153-166). Salamanca: Universidad.
- Alonso, I. (2010). Figuras mediadoras y espacios fronterizos. Algunos lugares comunes. En Grupo Alfaqueque. *Los límites de Babel: ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas* (pp. 47-76). Madrid y Frankfurt: Iberoamericana Vervuert.
- Alonso, I. (2014). The biggest round table: The interpreters' visibility at the Potsdam Conference. En Fernández-Ocampo, A. y Wolf, M. (eds.). *Framing the Interpreter. Towards a visual perspective* (pp. 181-189). Londres y Nueva York: Routledge.
- Alonso, I. (2015a). Historia, historiografía e interpretación. Propuestas para una historia de la mediación lingüística oral. En Ordóñez López, P. y Sabio Pinilla, J.A. (eds.). *Textos contemporáneos sobre historiografía de la traducción en el espacio ibérico* (pp. 171-189). Cuenca: Universidad de Castilla-La-Mancha.
- Alonso, I. (2015b). Nobles y mestizos como intérpretes de las autoridades en el México colonial (ss. XVI-XVII). En Lesbre, P., et al. (eds.). *Identidad en palabras. Nobleza indígena novohispana* (pp. 303-322). México, Varsovia y Toulouse: UNAM, Universidad de Varsovia, Universidad Toulouse II- Le Mirail.
- Alonso, I. (2016). Interpreting practices in the Age of Discovery. The early stages of the Spanish empire in the Americas. En Takeda, K. y Baigorri-Jalón, J. (eds.). *New Insights in the History of Interpreting* (pp. 27-46). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

- Alonso, I. y Baigorri, J. (2005). Iconography of Interpreters in the Conquest of the Americas. *TTR. Journal of the Canadian Association for Translation Studies*, 17(1), pp. 129-155.
- Alonso, I., Baigorri, J. y Fernández, M. (2012). Las fuentes para la historia de la interpretación: algunos ejemplos prácticos. En S. Cruces, M. del Pozo, et al. (eds.), *Traducir en la frontera* (pp. 969-988). Atrio: Granada.
- Alonso, Iciar, Páez, Alba y Samaniego, Mario (eds.) (2015). *Traducción y representaciones del conflicto desde España y América. Una perspectiva interdisciplinar*. Salamanca y Temuco, Chile: Universidad de Salamanca y UC Temuco.
- Alted Vigil, Alicia y Asenjo, Almudena (coords.) (2006). *De la España que emigra a la España que acoge*. Madrid: Fundación Francisco Largo Caballero.
- Alted, Alicia (2006). España, de país emigrante a país de inmigración. En Alted Vigil, Alicia y Asenjo, Almudena (coords.). *De la España que emigra a la España que acoge* (pp. 30-57). Madrid: Fundación Francisco Largo Caballero.
- Anderson, R. y Bruce W. (2002). Perspectives on the Role of the Interpreter. En Pöchhacker, F. y Shlesinger, M. (eds.). *The Interpreting Studies Reader* (pp. 209-217). London: Routledge.
- Antonini, R. (ed.) (2010). Child Language Brokering: Trends and Patterns in Current Research. Volumen monográfico de *Mediazioni. Revista online di studi interdisciplinari su lingue e culture*, 10.
- Arango, Joaquín, Moya Malapeira, David y Oliver Alonso, Josep (dirs.) (2014). *Inmigración y emigración: mitos y realidades*. Barcelona: CIDOB.
- Augé, Marc (2007). *Por una antropología de la movilidad*. Barcelona: Gedisa.
- Ba, Omar (2009). *Je suis venu, j'ai vu, je n'y crois plus*. París: Max Milo.
- Baigorri, J. (2007). Entrevista a Alain Touraine. *Pliegos de Yuste: Revista de cultura y pensamiento europeos*, 15(6), pp. 5-10.
- Baigorri, J. (2010). Hacia un modelo autóctono para la comunicación entre lenguas. En González, L. y Hernández P. (eds.). *Actas del IV Congreso 'El español como lengua de traducción', 8 a 10 de mayo, Toledo* (pp. 79-102). Madrid: Esletra.
- Baigorri, J. (2011). Los intérpretes en el cine de ficción: una propuesta de investigación. En Zarandona, Juan Miguel (ed.). *Cultura, literatura y cine africano: Acercamientos desde la traducción y la interpretación* (pp. 504-522). Valladolid: Universidad.
- Baigorri, J. (2014). Interpreters at the Edges of the Cold War. En Fernández-Ocampo, A. y Wolf, M. (eds.). *Framing the Interpreter. Towards a visual perspective* (pp.163-171). Londres: Routledge.
- Baigorri, J. (2015). Two Centuries of Diplomatic Interpreting: From Top Hat To Short Sleeves Diplomacy. *UN Chronicle: The Magazine of the United Nations*, LI(3), pp. 44-47.
- Baigorri, J. (2016a). The use of photographs as historical sources, a case study. Early simultaneous interpreting at the United Nations. En Takeda, K. y Baigorri-Jalón, J. (eds.). *New Insights in the History of Interpreting* (pp. 167-191). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

- Baigorri, J. (2016b). Interpreters, photography and memory: Rabinovitch's private archive. En Falbo, C. y Riccardi, A. (eds.). *Interpreting and interpreters through history* (pp. 1-16). Volumen monográfico de *The Interpreters' Newsletter*, 21.
- Baigorri, J. y Alonso, I. (2002). La mediación lingüístico-cultural en las crónicas de la Conquista. Reflexiones metodológicas en torno a Bernal Díaz del Castillo. En Espina, A.B. (ed.). *Antropología en Castilla y León e Iberoamérica, IV. Cronistas de Indias* (pp. 159-165). Salamanca: Universidad.
- Baigorri, J. y Alonso, I. (2007). Lenguas indígenas y mediación lingüística en las reducciones jesuíticas del Paraguay (s. XVII). *Mediazioni. Revista online di studi interdisciplinari su lingue e culture*, 4, pp. 1-12.
- Baigorri, Jesús, Alonso, Iciar, Otero, Concepción, Payás, Gerta, Russo, Mariachiara (2008). Proyecto de materiales didácticos para la enseñanza de la interpretación social. En *Actas del XXIV Congreso Internacional de la Asociación Española de Lingüística Aplicada (AESLA)*. Madrid: UNED.
- Belpiede, A. (2002). *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*. Torino: Utet.
- Bengoa, J. (1985). *Historia del pueblo mapuche. Siglos XIX y XX*. Santiago: Sur.
- Berth, H. y Esser, U. (1997). *Miteinander reden. Kommunikationsprobleme von Ausländern und deutschen Behörden*. Dresden: Forschungsbericht Nr.21 Institut für Pädagogische Psychologie.
- Bischoff, A. y Loutan, L. (2000). *Mit anderen Worten. Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege*. Berna y Ginebra: Département de Médecine Communautaire HUG.
- Bischoff, A., et al. (ed.) (2005). *Wirkt interkulturelle Mediation integrierend? Materialienband*. NFP51-405140-69224. Basilea y Neuchâtel.
- Bischoff, Alexander (2006). *Caring for migrant and minority patients in European hospitals. A review of effective interventions*. Neuchatel y Basilea: SFM.
- Bischoff, Alexander y Loutan, Louis (2004). Interpreting in Swiss hospitals. *Interpreting* 6(2), pp. 181-204.
- Blackledge, Adrian y Creese, Angela (2010). *Multilingualism: A Critical Perspective*. London y New York: Continuum International Publishing Group.
- Caritas italiana y Fondazione Migrantes (eds.) (2015). *XXV Rapporto sull' Immigrazione "La cultura dell'incontro"*. Roma: Tau.
- Casadei, S. y Franceschetti, M. (eds.) (2009). *Il Mediatore culturale in sei paesi europei*. Report di ricerca. Recuperado de: [http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti\\_Isfol/Il\\_Mediatore\\_culturale\\_in\\_sei\\_Paesi\\_europei.pdf](http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti_Isfol/Il_Mediatore_culturale_in_sei_Paesi_europei.pdf)
- Castells, Manuel (2009). *Comunicación y poder*. Traducción de María Hernández. Madrid: Alianza.
- Cea d'Ancona, María Ángeles y Valles Martínez, Miguel Santiago (2010). *Xenofobias y xenofilias en clave biográfica. Relatos entrelazados de autóctonos y foráneos*. Madrid: Siglo XXI.
- Codó, Eva (2008). *Immigration and Bureaucratic Control: Language Practices in Public Administration*. Berlín: Mouton de Gruyter.

- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) (2010). *La situación de las personas refugiadas en España. Informe 2010. El asilo en tiempos de crisis*. Madrid: Entimema.
- Concha, Raúl (2016). *El Reino de Chile. Realidades estratégicas, sistemas militares y ocupación del territorio (1520-1650)*. Santiago de Chile: CESOC.
- David, R. A. y Rhee, M. (1998). The impact of language as a barrier to effective health care in an underserved urban Hispanic community. En *Mount Sinai Journal of Medicine*, 65(5-6), pp. 393-397.
- Del Pozo Triviño, Maribel, Toledano Buendía, Carmen, Casado-Neira, David y Fernandes del Pozo, Doris (eds.). (2015). *Construir puentes de comunicación en el ámbito de la violencia de género = Building Communication Bridges in Gender Violence*. Granada: Comares.
- Della Corte, S. (2004). *La neutralità nell'interpretazione di comunità e nella mediazione linguistico-culturale tra deontologia e prassi*. Tesis de licenciatura no publicada. Bolonia: Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori, Università di Bologna.
- Dossier Statistico Immigrazione (2016). Roma: Centro Studi e Ricerche IDOS.
- Dragoje, V. y Ellam, D. (2007). Shared Perceptions of Ethics and Interpreting in Health Care. En Hale, S. B., Ozolins U. y Stern L. (eds.). *Critical Link 5: Quality in interpreting – a shared responsibility* (pp. 1–29). Sydney: John Benjamins.
- Edwards, Rosalind, Temple, Bogusia y Alexander, Claire (2005). Users' experiences of interpreters. The critical role of trust. *Interpreting*, 7(1), pp. 77-95.
- Falbo, C. y Riccardi, A. (eds.) (2016). *Interpreting and interpreters through history*. Trieste: Università. Volumen monográfico de *The Interpreters' Newsletter*, 21.
- Favaro, G. (ed.) (2001). *Parole a più voci*. Milano: Franco Angeli.
- Febrés, A. (1882) [1765]. *Diccionario Araucano-Español, o sea Calepino Chileno-Hispano*. Edición de J.M. Larsen. Buenos Aires: Juan Alsina.
- Febrés, A. (1884) [1765]. *Arte de la Lengua General del Reino de Chile*. Edición de J. M. Larsen. Buenos Aires: Juan Alsina.
- Ferrarotti, F. (2007). Las historias de vida como método. *Convergencia*, 14(44), pp. 15-40. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/105/10504402.pdf>
- Francia, E. (2009). *Il profilo professionale e i ruoli effettivi del mediatore interculturale nella regione Emilia Romagna*. Tesis de licenciatura no publicada. Bolonia: Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori, Università di Bologna.
- Gallardo San Salvador, N. y Gómez de Enterría Sánchez, J. (2010). La transferencia del conocimiento en migraciones: renovación de un vocabulario neológico. En González, L. y Hernández, P. (coords.). *El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo* (pp. 381-394). Madrid: Esletra. Recuperado de: [http://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/04/042\\_gallardo-gomez.pdf](http://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/04/042_gallardo-gomez.pdf)
- Gentile, A., Ozolins, U. y Vasilakakos, M. (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- González de Nájera, A. (1889) [1614]. *Desengaño y reparo de las guerras del Reino de Chile*. Edición de José Toribio Medina. Santiago: Imprenta Ercilla.

- González Fernández, Tania (2016). Entre nodos y nudos: ambivalencias emocionales en la migración transnacional. Una aproximación etnográfica a las emociones a partir de familias transnacionales entre Bolivia y España. *ODISEA. Revista de Estudios Migratorios*, 3, pp. 99-123.
- Grupo Alfaqeeque (2010). *Los límites de Babel. Ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas*. Madrid y Fráncfort: Iberoamericana y Vervuert.
- Grupo MIRAS (Mediación e Interpretación: Investigación en el Ámbito Social) (2016). *Grup de recerca MIRAS* [página web]. Recuperado de <http://grupsderecerca.uab.cat/miras/es>
- Guevara, T. (1913). *Las últimas familias i costumbres araucanas*. Santiago: Imprenta, litografía i encuadernación Barcelona.
- Havestadt, B. (1883) [1777]. *Chilidugu. Sive tractatus linguae Chilensis*. Leipzig: Teubner.
- Hémon E. (2002). Le temps des migrants; les temps de l'exil. *Thérapie Familiale*, 2(23), pp. 183-194.
- Herbert, J. (1952). *Handbuch für den Dolmetscher*. Ginebra: Librairie de l'Université.
- Hernández Sacristán, Carlos (1999). *Culturas y acción comunicativa. Introducción a la pragmática intercultural*. Barcelona: Octaedro.
- Horváth, I., Tryuk, M. y Pelea, A. (eds.) (2017). *Interpreting through History*. Cluj-Napoca: Roprint S.R.L. Volumen monográfico de *RIELMA, International Review of Applied Modern Languages*.
- Hsieh, Elaine y Hong, Soo Jung (2010). Not all are desired: Providers' views on interpreters' emotional support for patients. *Patient Education and Counseling*, 81, pp. 192-197.
- Igartua, Juan José y Muñiz, C. (eds.) (2007). *Medios de Comunicación, Inmigración y Sociedad*. Salamanca: Universidad.
- Igartua, Juan-José y Cheng, Lifen (2009). Moderating Effect of Group Cue While Processing News on Immigration: Is the Framing Effect a Heuristic Process? *Journal of Communication*, 59, pp. 726-749.
- Igartua, Juan-José, Moral-Toranzo, Félix y Fernández, Itziar (2011). Cognitive, Attitudinal, and Emotional Effects of News Frame and Group Cues, on Processing News About Immigration. *Journal of Media Psychology*, 23(4), pp. 174-185.
- Inghilleri, Moira (2003). Habitus, field and discourse. Interpreting as a socially situated activity. *Target*, 15(2), pp. 243-268.
- Jabardo Velasco, Mercedes (2011). Las lógicas de la inmigración senegalesa en España. *Revista de derecho migratorio y extranjería*, 28, pp. 87-100.
- Jacobs, E.A., Shepard, D.S., Suaya, J.A. y Stone E. (2004). Overcoming Language Barriers in Health Care: Costs and Benefits of Interpreter Services. *American Journal of Public Health*, 94(5), pp. 866-69. Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1448350>
- Jacobs, Elizabeth, Chen, Alice, H.M., Karliner, Leah S., Agger-Gupta, Niels y Mutha, Sunita (2006). The need for More Research on Language Barriers in Health Care: A Proposed Research Agenda. *The Milbank Quarterly*, 84(1), pp. 111-133.

- Karttunen, F. (1994). *Between Worlds. Interpreters, guides and survivors*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Labun, Evelyn (1999). Shared Brokering: The Development of a Nurse/Interpreter Partnership. *Journal of Immigrant Health*, 1(4), pp. 215-222.
- Lentz, M. (2009). Los intérpretes generales de Yucatán: hombres entre dos mundos. *Estudios de cultura maya*, 33, pp. 135-158.
- Lenz, R. (1895-1897). *Estudios araucanos: materiales para el estudio de la lengua, la literatura, i las costumbres de los indios mapuche o araucanos: diálogos en cuatro dialectos, cuentos populares, narraciones históricas i descriptivas i cartas de los indios en la lengua mapuche... Publicados por los Anales de la Universidad de Chile* (vols. 90-98). Santiago de Chile: Imprenta Cervantes.
- León Solís, L. (1990). *Maloqueros y conchavadores en Araucanía y las Pampas, 1700-1800*. Temuco: Universidad de La Frontera.
- Luatti, L. (2011). *Mediatori atleti dell'incontro*. Gussago, BS: Vannini.
- Mallimaci F. y Giménez Béliveau V. (2006). *Historias de vida y método biográfico. Estrategia de Investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa. Recuperado de: <http://www.ceil-piette.gov.ar/investigadores/fmallimacipub/2006chist.pdf>
- Maya Jariego, Isidro (2004). La formación de comunidades de inmigrantes: desplazamiento en cadena y contexto de recepción. *Araucaria*, 6(12), pp. 83-91. Recuperado de: [http://alojoptico.us.es/Araucaria/nro12/monogr12\\_1.pdf](http://alojoptico.us.es/Araucaria/nro12/monogr12_1.pdf)
- Mayoral, R. (2003). Los cambios en la profesión del traductor o intérprete jurado en España. En Valero, Carmen (ed.). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, Actualidad y Futuro* (pp. 127-132). Granada: Comares.
- Milos, D. (2007). *Misión moral, misión política: franciscanos en la Araucanía, 1843-1870*. Santiago: Publicaciones del Archivo Franciscano.
- Oliver Alonso, Josep (2014). Inmigración y mercado de trabajo en 2013: suave mejora ocupacional y aceleración del envejecimiento poblacional. *Anuario CIDOB de la Inmigración*, 2014, pp. 28-59.
- Onghena, Yolanda (2014). *Pensar la mezcla. Un relato intercultural*. Barcelona: Gedisa.
- Otero Moreno, Concepción (2007). Reflexiones sobre la interpretación en los servicios públicos en Alemania: ¿trasvase lingüístico o mediación intercultural? En Santana, B., Roiss, S. y Recio, M. A. (eds.). *Puente entre dos mundos: Últimas tendencias en la investigación traductológica alemán-español*. Salamanca: Universidad.
- Otero Moreno, Concepción (2010). Migración y mediación intercultural en Alemania y la realidad del inmigrante español. En Araguás, I., Baigorri, J., Otero, C. y Payás, G. *Los límites de Babel. Ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas*. (pp. 101-133). Madrid: Iberoamericana Vervuert.
- Pamplona, I. (1911). *Historia de las misiones de los PP. Capuchinos en Chile y Argentina: 1849-1911*. Chile: Imprenta Chile
- Pavez, J. (comp.) (2008). *Cartas Mapuche: Siglo XIX*. Santiago: Ocho Libros.
- Payàs, G. (2010). Tras la huella del intérprete en la historia colonial Hispanoamericana. En Grupo Alfaqueque. *Los límites de Babel. Ensayos sobre la comunicación entre lenguas y culturas* (pp. 77-100). Madrid y Fráncfort: Iberoamericana Vervuert.

- Payàs, G. y Alonso, I. (2009). La mediación lingüística institucionalizada en las fronteras hispano-mapuche e hispano-árabe: ¿Un patrón similar? *Historia*, 42(1), pp. 185-201.
- Payàs, G. y Garbarini, C.G. (2012). La relación intérprete-mandante: claves de una crónica colonial para la historia de la interpretación. *Onomazein*, 25, pp. 345-368.
- Payàs, G. y Zavala, J.M. (2013). Approche interdisciplinaire à la médiation linguistique dans la frontière australe de l'empire espagnol: deux outils méthodologiques. *META, Journal des traducteurs*, 58(2), pp. 261-278.
- Payàs, G., Samaniego, M., Zavala, J. M. y Garbarini (2012). La mediación lingüística oral en la frontera del Biobío: fundamentos disciplinares e interdisciplinariedad en una investigación de base traductológica. *Cuadernos de la FHyCS-UNJu*, 42, pp. 35-56.
- Payàs, G., Zavala, J.M. y Curivil, R. (2015). La palabra “parlamento” y su equivalente en mapudungun en los ámbitos colonial y republicano. Un estudio sobre fuentes chilenas bilingües y de traducción. *Historia*, 47(2), pp. 355-377.
- Payàs, G., Zavala, J.M. y Samaniego, M. (2012a). Al filo del malentendido y la incompreensión: El Padre Luis de Valdivia y la mediación lingüística. *Historia*, 42, pp. 185-201.
- Payàs, G., Zavala, J.M., y Samaniego, M. (2012b). Translation and Interpretation on the Araucanian Frontier (17th-19th c.): An Interdisciplinary View. *Perspectives: Studies in Translatology*, 20(4), pp. 433-450.
- Payàs, Gertrudis (ed.) (2015). *Los parlamentos hispano-mapuches (1593-1803)*. Chile: Universidad Católica de Temuco y Centro de Investigaciones Diego Barros Arana.
- Pohl, Reinhard (2006). *BRD + 3. Welt. Band 67*. Kiel: Magazin Verlag.
- Rea, Andrea y Tripier, Maryse (2008). *Sociologie de l'immigration*. París: La Découverte.
- Rinken, Sebastian, Godenau, Dirk, Martínez de Lizarrondo, Antidio, Moreno, Gorka (2016). La integración de los inmigrantes en la sociedad española: debilidades y fortalezas en tiempos de crisis. *Anuario CIDOB de la inmigración española*, 2016, pp. 206-223.
- Rozan, Jean-François (1956). *La prise de notes en interprétation consécutive*. Ginebra: Librairie de l'Université.
- Ruiz Rosendo, L. y Persaud, C. (eds.) (2016). *Interpreting in conflict situations and in conflict zones throughout history*. Amberes: Universidad. Volumen monográfico de *Linguistica Antverpiensia New Series*, 15.
- Ruiz-Esquide, A. (1993). *Los indios amigos en la frontera araucana*. Santiago: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Russo, M. (2014). Al di là delle denominazioni: limiti e orizzonti di ruoli e funzioni del mediatore linguistico-culturale. *Lingue, Culture e Mediazioni-Languages, Cultures and Mediation*, 16(1-2), pp. 81-100. Recuperado de: <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/issue/view/53/showToc>
- Russo, M. y Mack, G. (eds.) (2005). *Interpretazione di Trattativa. La mediazione linguistico culturale nel contesto formativo professionale*. Hoepli: Milano.

- Samaniego, M. (2012). Subjetividad, relaciones sociales y prácticas traductológicas: claves ético-políticas del pasado pensando en el presente. En Payàs, G. y Zavala, J.M. (eds.). *La mediación lingüístico-cultural en tiempos de guerra: cruce de miradas desde España y América* (pp. 111-122). Temuco: Universidad Católica de Temuco.
- Sarver, J. y Baker, D.W. (2000). Effect of Language Barriers on Follow-Up Appointments after an Emergency Department Visit. *Journal of General Internal Medicine*, 15(4), pp. 256–64. Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1495439>
- Slapp, A. (2004). *Community Interpreting in Deutschland. Gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunft*. München: Meidenbauer Verlagsbuchhandlung.
- Sorg, Uschi (2002). *Erfolgreiche Kommunikation in der interkulturellen Verwaltungspraxis*. München: Sozialreferat, Sozialplanung.
- Sotelo, Ignacio (03/06/2013). La emigración a Alemania antes y ahora. *El País*. Recuperado de: [http://internacional.elpais.com/internacional/2013/06/03/actualidad/1370283315\\_149859.html](http://internacional.elpais.com/internacional/2013/06/03/actualidad/1370283315_149859.html)
- Straub, J., Weidemann, A. y Weidemann, D. (eds.) (2007). *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe, Theorien, Anwendungsfelder*. Stuttgart: Springer-Verlag.
- Takeda, K. y Baigorri-Jalón, J. (eds.) (2016). *New Insights in the History of Interpreting*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins.
- Tébar Arjona, Jesús (2013). Patrones espaciales de la diáspora china en el mundo, España y Madrid. *Historia Actual Online*, 30, pp. 89-103.
- Touraine, Alain (2005). *Un nouveau paradigme. Pour comprendre le monde d'aujourd'hui*. París: Fayard.
- Valero Garcés, C. y Martin, A. (eds.) (2008). *Crossing borders in community interpreting: definitions and dilemmas*. Philadelphia y Amsterdam: John Benjamins.
- Vergara, Jorge (2005). *La herencia colonial del Leviatán. El Estado y los mapuche-huilliches (1750-1881)*. Iquique: Centro de Investigaciones del Hombre en el Desierto, Instituto de Estudios Andinos, Universidad Arturo Prat.
- Wolf, Michaela (2007). The Emergence of a Sociology of Translation. En Wolf, Michaela y Fukari, Alexandra (eds.). *Constructing a Sociology of Translation* (pp. 1-36). Amsterdam y Philadelphia: John Benjamins.
- Zavala, J.M. (2000). *Les indiens Mapuche du Chili. Dynamiques inter-éthniques et stratégies de résistance, XVIII siècle*. París: L'Harmattan.
- Zavala, J.M. (2011). Origen y particularidades de los parlamentos hispano-mapuches coloniales: entre la tradición europea de tratados y las formas de negociación indígenas. En González Cruz, David (ed.). *Pueblos Indígenas y Extranjeros en la Monarquía Hispánica: La Imagen del Otro en Tiempos de Guerra (Siglos XVI-XIX)* (pp. 303-316). Madrid: Sílex.
- Zavala, J.M. (ed.) (2015). *Los parlamentos hispano-mapuches, 1593-1803: Textos fundamentales*. Temuco: Universidad Católica.

Zavala, J.M., y Dillehay, T. (2012). *Proyecto Fondecyt n°1090504: Espacios interétnicos de encuentro y negociación en la Araucanía: génesis, transformaciones y significaciones de los parlamentos hispano-mapuches coloniales*. Research Report. Santiago: Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico.

## NOTAS SOBRE LOS AUTORES

**Jesús Baigorri Jalón** fue profesor titular del Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Salamanca hasta 2013. Es licenciado en Historia (1975) y doctor en Traducción e Interpretación (1998) por la Universidad de Salamanca. Fue profesor de Bachillerato de Geografía e Historia en los Institutos “Fray Luis de León” de Salamanca 1978-1985 y “Vicente Cañada Blanch” de Londres (1985-1989). Fue redactor de actas literales (1989-1991) e intérprete (1992-1999) en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Es miembro fundador del Grupo de Investigación Alfaqueque (<http://campus.usal.es/~alfaqueue/>). Es autor / editor de una docena de libros y de numerosos artículos sobre interpretación y traducción. Ha sido conferenciante y ponente invitado sobre cuestiones de traducción e interpretación en universidades e instituciones profesionales nacionales y extranjeras e intérprete de conferencias en activo. Sus últimos libros son: Takeda, Kayoko / Baigorri-Jalón, Jesús (eds.) (2016) *New Insights in the History of Interpreting*, Ámsterdam / Filadelfia: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/btl.122>; y Baigorri, Jesús / Elvert, Jürgen / Moradiellos, Enrique (eds.) (2017) *Historia, memoria e integración europea desde el punto de vista de las relaciones transatlánticas de la UE / History, Memory and European Integration from the Point of View of EU Transatlantic Relations* Bruselas: Peter Lang. DOI: <http://dx.doi.org/10.3726/b13230>.

**Elena Francia** posee el Grado en Comunicación interlingüística aplicada en la Escuela Superior de Lenguas Modernas para Intérpretes y Traductores de la Universidad de Trieste y el Máster en Interpretación de conferencias (2009) en el Departamento de Interpretación y Traducción de la Universidad de Bolonia, Campus de Forlì. En 2008-2009 colaboró en el proyecto de investigación sobre mediadores lingüístico-culturales realizada por el Servicio de Políticas de Acogida e Integración Social de la Región Emilia Romana. Después de trabajar varios años como mediadora lingüístico-cultural en Italia, ahora vive y trabaja en Irlanda.

**Concepción Otero Moreno** es licenciada en Filología alemana y Filología hispánica por la Universidad de Tubinga (Alemania) en 1986 y doctora en Traducción e Interpretación por las Universidades de Salamanca y Hildesheim (Alemania) en 2004. Es traductora e intérprete jurada para la lengua alemana desde 1985 y profesora titular desde 1987 en la Universidad de Hildesheim, Departamento de Traducción y Comunicación Especializada,

impartiendo Traducción e Interpretación español-alemán. Desde el año 2002 ha colaborado en varios proyectos de investigación financiados por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León así como por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (luego Economía, Industria y Competitividad) relacionados con el área de mediación lingüística y cultural. De 2006-2009 fue profesora colaboradora en la Universidad de Salamanca, Departamento de Traducción e Interpretación, donde fue una de las fundadoras del Grupo Alfaqque de investigación en interpretación del que sigue siendo miembro. Colabora desde hace varios años con distintas autoridades alemanas en proyectos de formación de intérpretes y mediadores lingüísticos.

**Gertrudis Payàs Puigarnau** es traductora e intérprete profesional español-francés e inglés. Se licenció en la Escuela de traductores e intérpretes de la U. de Ginebra y después de una carrera profesional como traductora e intérprete se doctoró en Estudios de Traducción en la Universidad de Ottawa (Canadá) con una tesis sobre la historia de la traducción en el México colonial, publicada en 2010 (*El revés del tapiz. Traducción y discurso de identidad en la Nueva España*, Iberoamericana Vervuert). Reside en Chile desde 2004 y es académica del Departamento de Lenguas y Traducción de la Facultad de Artes y Humanidades de la Universidad Católica de Temuco desde 2009. Es directora en turno del Núcleo de Estudios Interétnicos e Interculturales de la misma universidad, y miembro del Grupo de Investigación Alfaqque de la Universidad de Salamanca sobre estudios de interpretación. Sus líneas de investigación son la historia de la traducción y la interpretación en América Latina, particularmente en Chile y México. Sobre estos temas ha escrito y publicado, individual y colectivamente, en revistas especializadas tanto de traducción como de historia. Ha sido responsable de varios proyectos Fondecyt Regular dedicados a la traducción e interpretación en la frontera araucana. Piensa que es importante profesionalizar el ejercicio de la traducción y la interpretación, y trabajar en conjunto para mejorar las condiciones laborales de todo el gremio; por eso cree en la labor de las asociaciones profesionales como el COTICH. Por su labor fue distinguida en el año 2016 con el premio de excelencia que otorga la Pontificia Universidad Católica de Chile junto con el COTICH.

**Mariachiara Russo** es catedrática de Lengua Española e Interpretación en el Departamento de Interpretación y Traducción de la Universidad de Bolonia en Forlì e intérprete de conferencias autónoma. Se licenció en Interpretación en 1987 en la Facultad de Lenguas Modernas para Intérpretes y Traductores de la Universidad de Trieste, donde fue docente entre 1993 y 2001. Es coordinadora del Máster en Interpretación (2001-2012; 2015-) y profesora de teoría de la interpretación y de interpretación simultánea y consecutiva de español a italiano. Coordinó el proyecto *European Parliament Interpreting Corpus (EPIC)*, participó en el proyecto financiado por la UE *Improving Police and Legal Interpreting (IMPLI)*, y es una de las coordinadoras del proyecto financiado por la UE *SHIFT in Orality- Shaping the Interpreters of the Future and of*

*Today on remote interpreting.* Tiene numerosas publicaciones sobre estudios de interpretación basados en corpus, pruebas de aptitud para intérpretes, interpretación de conferencias, interpretación de enlace, lingüística contrastiva e interpretación simultánea de películas. Es miembro de distintos consejos editoriales y de grupos de investigación en interpretación. <https://www.unibo.it/sitoweb/mariachiara.russo>

**Crispulo Travieso Rodríguez** es Licenciado y Doctor en Documentación (2005) y posee un Máster en Ciencia, Tecnología y Sociedad. Actualmente está vinculado como profesor al Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca. Sus proyectos de investigación y publicaciones pertenecen al ámbito de la evaluación de la información científica, la organización de contenidos digitales y la comunicación intercultural.