



Dilemas éticos del traductor / intérprete en los servicios públicos

Raquel Lázaro Gutiérrez
Departamento de Filología Moderna
Universidad de Alcalá de Henares

Resumen

En su periodo de formación a los traductores / intérpretes se les inculca la importancia de respetar a rajatabla un código ético que incluye principios fundamentales como la confidencialidad, la imparcialidad, la fidelidad y la integridad. Sin embargo, cuando un intérprete ejerce en los servicios públicos (hospitales, comisarías, colegios, oficinas administrativas, etc.), en ocasiones, se enfrenta a situaciones en las que, por distintos motivos, no puede limitarse a ser un simple instrumento transmisor de un mensaje y se convierte en un elemento activo dentro del contexto en el que se halla trabajando, perdiendo así su invisibilidad. Con la práctica, el intérprete en los servicios públicos aprende a enfrentarse a los dilemas éticos que le ocasionan estas situaciones, aunque lo ideal sería que dentro de su formación específica recibieran instrucción sobre las características de esta modalidad de interpretación y se le transmitiera la importancia de ceñirse a su código ético con flexibilidad, para poder estar a la altura de las circunstancias en momentos difíciles.

Palabras clave

traductor / intérprete, servicios públicos, código ético, formación específica

Introducción

La sociedad española ha experimentado un importante cambio demográfico en los últimos años debido a la llegada progresiva y cada vez mayor de inmigrantes de diversas partes del mundo. Iniciamos así un camino hacia la multiculturalidad, y también hacia el multilingüismo en el que es necesario utilizar una serie de recursos humanos y herramientas para fomentar la comunicación y la convivencia. Se intensifica de este modo la importancia de la figura del traductor / intérprete en los servicios públicos o mediador interlingüístico e intercultural, que, por su reciente demanda en España, constituye una profesión emergente, todavía no establecida, y, desafortunadamente, no reconocida por todos los sectores que forman la red de servicios públicos (médico, legal, administrativo, educativo, etc.)

El Grupo FITISPos (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos) de la Universidad de Alcalá (dirigido por la Dra. Valero Garcés), consciente de esta necesidad acuciante, forma desde el año 2000 a traductores / intérpretes en los servicios públicos y persigue la

profesionalización de esta nueva figura. Los alumnos del Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos (que se oferta en las combinaciones de lenguas árabe-español, búlgaro-español, chino-español, francés-español, inglés-español, polaco-español, rumano-español y ruso-español) reflexionan sobre distintos aspectos de la profesión que van a desempeñar. Uno de ellos es la importancia de poseer un código ético al que deban ceñirse para poder superar situaciones difíciles o incómodas para el mediador interlingüístico e intercultural.

Una de las actividades que los alumnos tienen que realizar a lo largo de dicho máster consiste en la reflexión sobre una serie de casos en los que puede encontrarse el traductor / intérprete en los servicios públicos y que pueden plantearle dilemas éticos. Los alumnos tienen que analizar estos casos, exponer lo que harían si estuviesen en el lugar del mediador interlingüístico y compartir sus opiniones con sus compañeros mediante un foro de debate colgado en la plataforma virtual de aprendizaje de la Universidad de Alcalá.

Los comentarios que los alumnos colgaron en el foro resultaron en un interesante debate sobre los límites de intervención del mediador interlingüístico. Esta actividad se convirtió en una experiencia enriquecedora tanto para profesores como para alumnos, contribuyendo a expandir la mente y la conciencia social de todos. En esta comunicación pretendo exponer las conclusiones a las que se llegó con dicha actividad con el objetivo de reflexionar sobre los dilemas éticos a los que tiene que enfrentarse el traductor / intérprete en los servicios públicos en el ejercicio de su profesión.

Descripción del Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá

La Universidad de Alcalá ofrece formación específica en traducción e interpretación en los servicios públicos desde el año 2000. Lo que comenzó con unos seminarios de formación de un mes de duración ha evolucionado hasta convertirse en una Acción Formativa que, en la actualidad, incluye el Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos y otros tres cursos de formación continua: Comunicación Interlingüística; Traducción e Interpretación en Hospitales y Centros de Salud; y Traducción e Interpretación de carácter Jurídico-Legal y Administrativo, todos ellos ofrecidos en 8 pares de lenguas (árabe-español, búlgaro-español, chino-español, francés-español, inglés-español, polaco-español, rumano-español, ruso-español).

El máster oficial, de un año de duración se divide en itinerarios según el par de lenguas que los alumnos elijan cursar. Es necesario un mínimo de 5 alumnos para que se realice en un par de lenguas concreto y se ha establecido un máximo de 20 alumnos por grupo, para garantizar la atención al alumnado y favorecer su participación activa en clase. En el curso 2005-06 se impartió en 2

pares de lenguas (árabe-español, inglés-español), pasando a 4 pares en el curso 2006-07 (árabe-español, francés-español, inglés-español, rumano-español), y a 5 en el 2007-08 (árabe-español, francés-español, inglés-español, polaco-español, rumano-español).

Los objetivos de este máster son:

- Proporcionar los conocimientos teóricos y las destrezas, habilidades y herramientas necesarias para actuar de enlace lingüístico y cultural entre el personal de las instituciones médicas, administrativas, educativas, etc. y los usuarios que no hablen bien español.
- Profundizar en las características propias de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos.
- Conocer y practicar las principales técnicas de este tipo de comunicación (traducción directa e inversa, interpretación bilateral, consecutiva, traducción a la vista, terminología específica).
- Formar especialistas que sirvan de enlace entre las instituciones y empresas y la población extranjera.
- Contribuir a la profesionalización y al reconocimiento del traductor / intérprete en los servicios públicos.

El máster está dirigido a titulados universitarios (diplomados o licenciados nacionales o extranjeros) con un conocimiento profundo del español y otra lengua como el árabe, el búlgaro, el francés, el chino, el inglés, el polaco, el rumano o el ruso; que han hecho o hacen de enlace con población extranjera para eliminar barreras en situaciones diversas (colegios, hospitales, comisarías, oficinas del estado); que cuentan con una experiencia como mediadores lingüísticos a nivel oral o escrito (intérpretes y traductores) pero sin instrucción; que cuentan con experiencia en la traducción e interpretación y quieren especializarse en este tipo de mediación interlingüística.

Estructura del Máster

El Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos tiene 60 créditos ECTS y está compuesto por 10 asignaturas que se estructuran en 5 módulos:

- Módulo online:
 - Asignatura: Comunicación Interlingüística
 - Asignatura: Comunicación Institucional con Población Extranjera
 - Asignatura: Técnicas y Recursos para la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos
- Módulo sanitario:
 - Asignatura: Interpretación en el Ámbito Sanitario
 - Asignatura: Traducción Especializada en el Ámbito Sanitario
- Módulo jurídico-legal y administrativo:
 - Asignatura: Interpretación en el Ámbito Jurídico-Legal y Administrativo
 - Asignatura: Traducción Especializada en el Ámbito Jurídico
 - Asignatura: Traducción Especializada en el Ámbito Administrativo

- Prácticas en empresas e instituciones
- Memoria de Máster

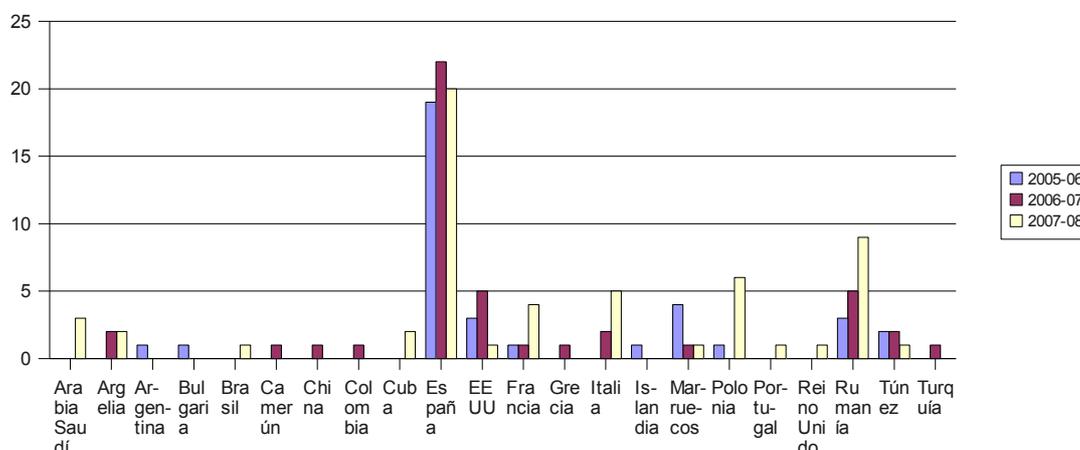
El primer módulo de este máster, de un mes y medio de duración (octubre-noviembre), se realiza online mediante la plataforma de enseñanza virtual WebCT de la Universidad de Alcalá. Los dos módulos siguientes constan de clases presenciales intensivas y se alargan hasta el mes de marzo de cada curso. De marzo a junio, los alumnos realizan prácticas externas en instituciones públicas y empresas relacionadas con la traducción y la interpretación y elaboran su memoria de máster. Más adelante describiré en profundidad el primer módulo (módulo online), por ser en el marco de este donde se realizaron las actividades que vamos a analizar.

Descripción del Alumnado

El número de alumnos del Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos ha crecido considerablemente a lo largo de los 3 años en los que se ha impartido. Partiendo de 34 alumnos en el curso 2005-06 pasamos a 43 en el 2006-07 hasta llegar a 58 en el 2007-08. Como he comentado anteriormente, los alumnos se reparten en grupos según sus lenguas de trabajo. De este modo, en la primera edición del máster hubo 2 grupos de alumnos, hubo 4 grupos en la segunda edición y 5 en la tercera.

La mayoría del alumnado está compuesta por mujeres de entre 23 y 35 años, licenciadas en Filología (Hispánica, Inglesa, Francesa, Árabe, Polaca, Rumana) o en Traducción e Interpretación, aunque también podemos encontrar alumnos procedentes de otros títulos universitarios como la enfermería, las relaciones internacionales o el derecho. La procedencia del alumnado es muy diversa (tal y como se puede comprobar en el siguiente gráfico), lo que aporta gran riqueza a un máster que se centra, entre otros aspectos, en la comunicación interlingüística e intercultural.

Procedencia del alumnado



Módulo Online

El módulo online del Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos está diseñado para realizarse durante un periodo de 6 semanas, teniendo en cuenta que los alumnos necesitan aproximadamente una semana para dedicarla a trámites administrativos e informáticos que les garanticen el acceso a la plataforma virtual y a habituarse a la plataforma. Este módulo, que desarrolla los contenidos de tres asignaturas, tal y como había mencionado antes, se estructura en 5 temas:

1. Comunicación interlingüística: Introducción a la traducción e interpretación
2. Traducción e interpretación en los servicios públicos. Estado de la cuestión
3. Traducción e interpretación en los servicios públicos. Características / especificidad
4. Introducción a la interpretación en los servicios públicos
5. Introducción a la traducción en los servicios públicos.

Cada tema cuenta con un temario teórico y una serie de lecturas obligatorias y complementarias que el alumno tiene que leer antes de completar los ejercicios prácticos. Entre los ejercicios prácticos se encuentran una serie de actividades diseñadas para motivar a los alumnos a que reflexionen sobre distintos aspectos de la traducción / interpretación en los servicios públicos. Además de entregar un comentario individual para cada una de estas actividades, los alumnos deben comentar sus respuestas en el foro de discusión de la plataforma. A continuación describiré algunas de estas actividades orientadas a la reflexión.

Actividades de Reflexión

Tal y como he dicho anteriormente, en el módulo online del Máster Oficial en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, los alumnos tienen que completar una serie de actividades que pretenden hacerles pensar y reflexionar sobre las características específicas de la traducción e interpretación en los servicios públicos. En cada uno de los 5 temas que componen el módulo se invita a los alumnos a discutir en un foro sobre una de estas actividades para que compartan su opinión con sus compañeros. Al tratarse de alumnos de procedencia diversa y, consecuentemente, de culturas diversas, resulta muy interesante y enriquecedor (tanto para los propios alumnos como para los profesores que supervisan los foros) tener acceso a sus opiniones y comentarios. En este artículo voy a comentar las respuestas que dieron los alumnos a dos actividades que versaban sobre el respeto a un código ético en situaciones conflictivas que, por otro lado, forman parte del día a día de un traductor / intérprete en los servicios públicos. En el apartado siguiente describiré estas dos actividades y, a continuación, ofreceré una selección de las respuestas que

dieron los alumnos.

Descripción de las Actividades

Las actividades de las que me voy a ocupar en este artículo pertenecen al tercer tema (actividad 3.5: "Situaciones") y al tema 4 (actividad 4.7: "Casos") del módulo online. En la primera de ellas se le pide al alumno que reflexione ante unos supuestos con los que puede encontrarse en el futuro en el ejercicio de la profesión de traductor / intérprete en los servicios públicos, teniendo en mente los principios básicos de un código de conducta, a saber, la confidencialidad, la imparcialidad, la fidelidad y la integridad. A continuación, la actividad en concreto, según se les plantea a los alumnos:

Actividad 3.5.: Situaciones

Siguiendo los principios básicos de un código de conducta analiza y discute las siguientes situaciones, tomando una decisión y razonando tu respuesta.

Situación #1

Se le acaba de diagnosticar tuberculosis a un paciente. Antes de ponerle un tratamiento, el médico le pregunta si hay alguna posibilidad de que esté embarazada. La paciente dice que no. Yendo hacia la farmacia, la paciente te confiesa que podría estar embarazada pero que no quiere decir nada porque no está casada y su familia se enfadaría. Además espera que la medicación contra la tuberculosis interrumpa el embarazo.

Situación #2

Justo antes de entrar a la consulta del médico, el paciente te dice que no le importa lo que le digas al médico con tal de que éste certifique que no está en condiciones de volver al trabajo.

Situación #3

El paciente se enfada con el médico cuando éste le dice que ya puede volver al trabajo. El paciente incluso le insulta y amenaza.

Situación #4

Durante un examen físico, el médico le pregunta a la paciente si recientemente ha mantenido relaciones sexuales. La paciente no está casada y se siente molesta por la pregunta, baja la cabeza y no responde.

Situación #5

A un paciente de edad avanzada le acaban de diagnosticar un cáncer terminal y muy poco tiempo de vida. Tú eres el intérprete entre el doctor y el paciente. Tan pronto como el doctor comienza a decir el estado en el que se encuentra el paciente, tú te das cuenta enseguida de que esa no es la manera de actuar en la cultura a la que pertenece el paciente: nunca se le comunica directamente al paciente que va morir en breve. Tal hecho no sólo sería duro para el paciente, sino también para su familia.

Situación #6

Un representante del hospital pregunta sobre los bienes de la pareja y quiere saber si tienen una compañía funeraria que se hará cargo del traslado del cuerpo y del entierro en caso de defunción. Conociendo la cultura de la pareja, tú entiendes que ese tema es tabú para ellos.

Situación #7

El doctor le comunica al paciente tres posibles tratamientos y los efectos secundarios de cada uno de ellos. El paciente cree que un doctor competente pondría en marcha el mejor tratamiento sin preguntar al paciente. Este se encuentra confuso ante las tres opciones porque el doctor le está además pidiendo su opinión.

Situación #8

La enfermera o el doctor le pregunta al paciente si está tomando alguna medicación. El paciente responde que no está tomando nada. Sin embargo, tú sabes que el paciente trajo gran cantidad de medicamentos (hierbas, jarabes, compuestos...) de su país y que los utiliza cuando está enfermo.

Situación #9

Una pareja está solicitando ayuda económica en los servicios sociales del ayuntamiento. El marido siempre está cortando a la mujer cuando ésta intenta decir algo. En un momento de la conversación ellos dos se ponen a discutir sobre sus problemas financieros. Tú no les interrumpes porque piensas que se trata de una conversación privada y que además hacer una interpretación consecutiva en ese momento pondría furiosa a la pareja. Cuando terminan de discutir el/la trabajador/a social se dirige a ti y te pide que le digas sobre qué estaba hablando la pareja.

En cuanto a la actividad 4.7., a los alumnos se les proponen una serie de comentarios que habrían hecho traductores / intérpretes en ejercicio en los servicios públicos y se les pide que reflexionen sobre ellos. A continuación, la actividad en sí:

Actividad 4.7.: Casos

Responde a las siguientes preguntas según los casos expuestos:

- ¿Qué relación hay entre los agentes?
- ¿Cómo se comportaría (qué hace) cada uno de ellos?
- ¿Qué puede sentir cada uno de los agentes?
- ¿Qué puede pensar cada uno de los agentes?
- ¿Por qué ocurre lo que ocurre?

CASO 1:

Un solicitante de asilo político pidió que nunca lo devolvieran al país X donde sería ejecutado. Tres días después le tuve que traducir la decisión de expulsarlo y devolverlo al país X... me preguntó si yo había traducido su petición correctamente.

CASO 2:

Un intérprete iraní que estaba casado con una holandesa fue atacado por unos cabezas rapadas que intentaron irrumpir en su casa. Después de este ataque racial, tuvo que interpretar cada día a gente que hablaba de discriminación. Se dio cuenta de que lo ocurrido le afectó mucho, recordándole su propia experiencia.

CASO 3:

Un médico tenía que examinar a unas personas que solicitaban una subvención por discapacidad. El médico dijo que esa gente no tenía ninguna discapacidad. El intérprete lo intentó decir diplomáticamente. Uno de ellos se giró y atacó al médico, intentando matarle. El intérprete estuvo allí todo el rato.

CASO 4:

Nací en X y viví allí hasta los 21. Tengo un buen conocimiento de mi cultura. Me siento muy cercana a mi gente. Es una nación que durante años ha sido oprimida, torturada y sometida. Sé exactamente lo que es cuando una mujer de X dice que la han violado. El pelo se me pone de punta y se me pone carne de gallina. Sé que hay conspiraciones contra el pueblo de X y las mentiras que les cuentan y cómo los destruyen. Durante años, nuestro pueblo ha estado viviendo con un síndrome de guerra. Están psicológicamente quebrados. Un terapeuta que no es de X no puede entender a esa gente, no han pasado por las mismas cosas y no pueden entender lo que se siente y lo que le pasa a la gente. Por desgracia, tengo la profesión equivocada. Aunque creo que al trabajar de intérprete durante tanto tiempo, creo que estoy en una posición que de vez en cuando puedo ser un mejor terapeuta que los terapeutas reales.

CASO 5:

Estuve interpretando para un ruso en la policía. Noté que estaba muy nervioso y agitado. Me sentí muy incómoda y les dije a los policías que tuvieran cuidado. Después de la entrevista escoltaron al ruso hasta la furgoneta para llevarlo a la prisión. En la furgoneta estuvo detrás de la reja con los dos policías. Consiguió sacar una mano a través de la reja y agarró a uno de los policías del cuello, sacó una navaja y le cortó el cuello. El policía murió. Yo tenía que seguir interpretando para este ruso incluso después de este acontecimiento y me sentía muy alterada.

Como ya he dicho anteriormente, los alumnos realizaban, en primer lugar, estas actividades de manera individual, para, a continuación, debatir en el foro con sus compañeros. A continuación ofrezco una selección de respuestas que dieron los alumnos y que se comentaron en el foro.

Selección de Respuestas

Las respuestas que ofrecieron los alumnos fueron de lo más variado. Como he dicho anteriormente, aunque la mayoría son españoles muchos de ellos proceden de países extranjeros y aportan al grupo puntos de vista distintos. Además, algunos contaban ya con experiencia como mediadores o traductores / intérpretes en los servicios públicos, lo que contribuyó a que los alumnos que no tenían experiencia pudieran, de primera mano, conocer las opiniones y vivencias de los compañeros que ya estaban ejerciendo. A continuación copio unos extractos de algunas de las opiniones que vertieron los alumnos sobre las situaciones antes expuestas:

Comentario sobre: Caso 1; Actividad 4.7.

“El abogado y los representantes del gobierno deberán estar acostumbrados a su trabajo y les parecerá normal que algunas veces no se conceda el asilo y otras se deniegue”.

Comentario sobre: Situación 1; Actividad 3.5.

“De hecho, mi modelo de interpretación, cambiaría de acuerdo con los dos extremos de Cambridge, podría pasar de ser una intérprete que aboga completamente de parte del paciente, a hacer una interpretación absolutamente imparcial. Sé que puede parecer poco profesional por mi parte, pero dependería por completo de lo que yo considerase moralmente más correcto en ese momento, aunque no siguiese los principios básicos de interpretación”.

Comentario sobre: Situación 3; Actividad 3.5.

Comunicaría al médico que el paciente en cuestión está muy enfadado, pero no traduciría los insultos, y pediría permiso para interrumpir para preguntarle, y darle la oportunidad de que él explique por qué se siente así. Quizá simplemente el sistema sanitario en su país funciona de diferente manera, por lo que este paciente se siente desamparado ante el hecho de que su dolencia no se considera lo suficientemente importante como para que no asista al trabajo”.

Comentario sobre: Situación 4; Actividad 3.5.

“En España, como en cualquier país occidental, no solemos cuestionarnos las preguntas o las pruebas que nos puede hacer un médico, porque consideramos que haga lo que haga o pregunte lo que pregunte, siempre va a ser con la finalidad de ayudarnos. A este hecho hay que añadir que nuestra mentalidad está preparada para todo tipo de preguntas directas e incluso “indiscretas”. Sin embargo, estas dos concepciones no son universales”.

Comentario sobre: Situación 6; Actividad 3.5.

“Lo que yo haría sería explicar al representante que este tema es tabú para la pareja, que en su cultura no se habla de la muerte del mismo modo que en la nuestra. Intentaría buscar, junto con el profesional del hospital, el mejor modo de transmitir esa información sin molestar al familiar del paciente”.

Comentarios sobre: Caso 1; Actividad 4.7.

“El solicitante se deberá sentir frustrado y el intérprete se deberá sentir culpable”.

“Probablemente el intérprete sienta empatía, pero no puede hacer nada”.

Comentarios sobre: Caso 4; Actividad 4.7.

“La intérprete se enfrenta a sus dolorosos recuerdos, que, lejos de afectarle negativamente en su trabajo, le dan fuerza para ayudar a las personas que se encuentran en su misma situación”.

“No está preparada psicológicamente para traducir las experiencias traumáticas puesto que no mantendrá la imparcialidad ni la neutralidad requeridas en esta profesión para no salir muy dañado psicológicamente”.

“Se sentirá con ganas de hacer mucho por su pueblo, aunque realmente no pueda hacerlo”.

“Hay que advertir el riesgo de parcialidad por parte del intérprete además de la presión por asumir la carga psicológica de los usuarios cuya situación y experiencia están marcadas por el terror y el miedo sin tener preparación psicológica para ello”.

Conclusiones y Comentarios Recurrentes

La mayoría de los comentarios de los alumnos hacían referencia a tres aspectos o características específicas de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (en comparación con otros tipos de interpretación, como puede ser la de conferencias):

- La visibilidad del intérprete.
- La importancia de la cultura
- El impacto emocional en el intérprete.

Partiendo de estos hallazgos, procedo, en el siguiente apartado, a describir cada uno de estos tres aspectos detenidamente.

Especificidad de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos

La Interpretación en los Servicios Públicos posee una serie de características que la hacen muy diferente de otras modalidades de interpretación como, por ejemplo, la interpretación de conferencias. En el ejercicio de su profesión, el intérprete en los servicios públicos puede encontrarse con situaciones comprometidas que le obliguen a tomar decisiones sobre su actividad. No puede limitarse a actuar como una máquina que transforma una lengua en otra, sino que, consciente de la importancia de que los dos (o más) participantes en una conversación se comprendan, hará todo lo posible por transmitir el mensaje (y no meramente las palabras), interviniendo con voz propia cuando sea necesario para explicar expresiones, reacciones, posibles fallos en la comunicación (todos ellos pudiendo estar causados por el hecho de que los hablantes no comparten la misma cultura), o bien para garantizar la igualdad de los participantes. De este modo, el intérprete deja de ser un autómatas, se humaniza, y se convierte en un agente social, asumiendo la responsabilidad de mantener activa la comunicación entre sus clientes (con lenguas y culturas distintas) y de procurar que esta sea efectiva, limando desigualdades entre ellos y situándoles al mismo nivel social.

La Invisibilidad del Intérprete: Dos Modelos de Interpretación

Autores como Roy (1989), Mikkelsen (1996b, 1998), Wadensjö (1998) y Hale (1997a, 1997b) iniciaron el debate sobre la neutralidad del intérprete, que Metzger (1999) describiría como un “mito” refiriéndose a la interpretación del lenguaje de signos. Según Wadensjö (1998:287) el intérprete que trabaja en los

servicios públicos tiene que cumplir con una serie de exigencias que le vienen dadas de la situación en la que se halla, de las actividades que se están llevando a cabo, y de las necesidades, características y expectativas de los participantes en la interacción. De este modo, le debe fidelidad a los hablantes, y no al texto.

Wadensjö (1998) plantea que el intérprete en los servicios públicos desempeña dos papeles que tiene que combinar para garantizar la comunicación entre sus clientes: “relaying others' talk”, que consistiría, simplemente, en transmitir los mensajes, y “co-ordinating others' talk”, consistente en ordenar y equilibrar las intervenciones de los participantes para aportar fluidez y eficacia a la comunicación. Aquí se atisban dos tendencias o modelos fundamentales en la práctica de la interpretación en los servicios públicos, sobre los que autores como Mason (1999) o Cambridge (2003) han debatido en la última década.

Cambridge (2003: 110-123) delimita los dos modelos y los denomina Modelo “abogacía” y Modelo “imparcial”. Ciñéndonos a sus propias palabras, en el Modelo “abogacía” “la/el intérprete está presente para, literalmente, abogar de parte del paciente; toma partido, hace preguntas propias, aconseja al paciente y ofrece su opinión personal sobre los temas tratados durante el transcurso de la visita”. Si el intérprete sigue este modelo debería, no obstante, prestar especial atención para no caer en omisiones de información, o, por el contrario dar más información de la necesaria, perder la imparcialidad, asumir tareas que no corresponden al intérprete, etc.

En el Modelo “imparcial” “el/la intérprete, igualmente imparcial repite todo lo que oye y todas las partes integradas en la conversación hablan con voz propia” (Cambridge 2002: 115). Sin embargo, ante el peligro de un malentendido, un intérprete puede intervenir para pedir aclaraciones a los clientes o para aclarar algunos aspectos que cree que no han sido comprendidos.

Podemos observar que, se siga uno u otro modelo, el intérprete puede hacerse visible en caso de necesidad, algo por lo que también apuestan Brislin (1981), Knapp-Potthof y Knapp (1981) y Angelelli (2005), entre otros.

Importancia de la Cultura

Autores como Roy (1993), Taft (1981) o Castiglioni (1997), defienden que un traductor / intérprete en los servicios públicos (o mediador lingüístico-cultural), cuando comunica un mensaje, tiene que tener en cuenta que no sólo transmite una lengua, sino que tiene que hacerle llegar al receptor las particularidades culturales de su interlocutor. De este modo, el intérprete pierde su invisibilidad, al tener que funcionar como puente, no sólo entre lenguas, sino también entre culturas, siendo una consecuencia frecuente que tenga que explicar a los participantes en la interacción aspectos culturales de uno y otro, o que transforme el mensaje de uno adecuándolo a la cultura del otro.

Taft (1981), y más tarde Roy (1993/2002), argumentan que el traductor /

intérprete en los servicios públicos se ha convertido en un especialista, no sólo bilingüe, sino también “bicultural”, lo que para Taft (1981) supone poseer:

- Conocimiento histórico, social y cultural sobre los interlocutores.
- Habilidades comunicativas.
- Habilidades técnicas adaptadas a la situación.
- Habilidades sociales.

Tras esto habría que puntualizar que, parte del conocimiento cultural es saber cómo funcionan las instituciones públicas o los sistemas administrativos, educativos, sanitarios, sociales, etc. de los países de los clientes. En un encuentro institucional, uno de los clientes acude a un servicio público que funciona de una manera determinada que, probablemente, desconoce y no se ajusta al modelo de su país y, por lo tanto, a sus expectativas. Por otro lado, el otro cliente, trabajador del servicio público concreto, tiene tan interiorizados los mecanismos por los que se rige su trabajo, que, muchas veces, no cae en la cuenta de que puedan diferir de las expectativas del usuario, provocando en este último desconcierto, insatisfacción, sorpresa, incomprensión y decepción. Es tarea del traductor / intérprete en los servicios públicos detectar estas fuentes de incomunicación y subsanar los problemas comunicativos, actuando, así, como puente entre el proveedor de servicios y el usuario.

Impacto Emocional

Tal y como hemos podido ver en los casos que planteábamos en apartados anteriores y que sirven como ejemplo de situaciones reales en las que los intérpretes en los servicios públicos se encuentran en el desempeño de su profesión, éstos, a veces, tienen que transmitir y explicar aspectos culturales, valores, creencias o miedos tanto a proveedores de servicios como a usuarios, lo que implica que tienen que asumir la responsabilidad de comunicar eficazmente la importancia que para sus clientes tienen ciertos conceptos como el honor, la religión, el respeto hacia los demás, la pertenencia a un grupo para evitar situaciones incómodas o desagradables provocadas por la falta de comprensión mutua.

Estos profesionales, además, ejercen muchas veces en situaciones difíciles para los usuarios de los servicios públicos, como pueden ser una entrevista de asilo, o una consulta de urgencias, y tienen que tratar temas desagradables como la tortura, la miseria, el miedo, la soledad, etc.). Muchos de los intérpretes comparten vivencias pasadas similares a las de los usuarios, por proceder de los mismos países o culturas, y corren el riesgo de implicarse emocionalmente. Del mismo modo, tanto proveedor de servicios como usuario (aunque quizá en mayor medida, el usuario, por encontrarse muchas veces solo y aislado en un país del que no conoce ni la lengua ni la cultura), tienden a establecer lazos con el intérprete y a buscar en él o ella un aliado contra el otro participante en la interacción (Corsellis 2002, Valero 2005, 2006).

Por último, me gustaría incluir una cita de Valero que señala algunos factores que pueden provocar empatía en el intérprete en los servicios públicos, y, consecuentemente, un fuerte impacto emocional:

Si además tenemos en cuenta ciertas particularidades de la naturaleza de su trabajo como son el tipo de usuarios a los que presta sus servicios:

- usuarios en situaciones difíciles con los que el intérprete puede compartir ciertos rasgos (datos bibliográficos, experiencias, el pertenecer a una etnia, etc.);
- usuarios que han vivido situaciones de violencia, sufrido torturas o pérdidas de familiares y amigos (como es el caso de muchos solicitantes de asilo);
- usuarios con un estado psicológico y emocional muy deteriorado y cuyas conversaciones suelen tener un contenido predominantemente negativo;
- imposibilidad de una ayuda directa por parte del intérprete para el usuario:

y que tal hecho suele exigirles con frecuencia una implicación activa, entonces, no es difícil pensar que estas personas que sirven de enlace entre dos lenguas y culturas deben poseer una alta estabilidad emocional para llevar a cabo con éxito tal tarea de intermediario. (Valero 2006: 168)

Importancia de los Códigos Éticos

Para reducir el impacto emocional en el intérprete en los servicios públicos, para facilitar su trabajo y para garantizar su calidad, es necesario que éstos observen un código o unos principios éticos (Gile 1995, Sandrelli 2002, Valero 2006). Esto les ayudará a ser consecuentes con las decisiones que tomen y a no dejarse llevar por sentimientos que puedan deteriorar la calidad de su trabajo. Valero propone unos principios básicos de los códigos de conducta:

- CONFIDENCIALIDAD: Respetar el derecho a la vida privada de otros.
- IMPARCIALIDAD: No tomar partido por ninguna de las partes.
- EXACTITUD / FIDELIDAD: Asegurarse de que el mensaje es fiel al original y apropiado en el nuevo contexto cultural.
- INTEGRIDAD: Ser honrado con uno mismo y su capacidad o habilidad a la hora de aceptar un trabajo de I/T. (Valero 2006: 91)

Corsellis (2003) insiste en la importancia de seguir un código ético riguroso y de transmitírselo y hacérselo entender a sus clientes para evitar situaciones incómodas (como, por ejemplo, una de las partes hablando con el intérprete de manera personal y pidiéndole que no transmita algo a la otra parte). No obstante, si el intérprete detecta que se están produciendo problemas de comprensión por alguna de las partes, su código le permitiría pedir aclaraciones, o alertar de malos entendidos (debidos, por ejemplo, a las diferencias culturales), o incluso controlar los turnos de habla, el volumen o el ritmo del discurso de los participantes.

Reflexiones Finales

Para que nos sirva como reflexión, me gustaría terminar con una recopilación realizada por Pöchhacker y Shlesinger (2002) de los interrogantes que los estudiosos del papel del intérprete en los servicios públicos se han planteado sobre su invisibilidad y sobre su grado de compromiso con sus clientes: ¿Es poco profesional utilizar un registro poco elevado cuando se interpreta para clientes con bajo nivel educativo en un juicio? (Hale 1997a, 1997b), ¿O apoyar la causa de un solicitante de asilo explicando aspectos culturales? (Barsky 1996), ¿O traducir al pie de la letra cuando un proveedor de servicios públicos está constantemente utilizando la tercera persona para dirigirse al usuario?

(Kaufert y Putsch 1997), ¿O simplificar y explicar preguntas para clientes con bajo nivel educativo? (Pöchhacker y Shlesinger 2002).

Bibliografía

Angelelli, C. "Healthcare Interpreting Education: Are We Putting the Cart Before the Horse?", en The ATA Chronicle. A Publication of the American Translators Association XXXIV.11 (2005): 33-38 y 55)

Barsky, R. "The Interpreter as Intercultural Agent in Convention Refugee Hearings", The Translator: Studies in Intercultural Communication 2.1 (1996): 45-63.

Brislin, R. Understanding Culture's Influence on Behavior. Orlando, FL: Harcourt Brace, 1981

Cambridge, J. "Interlocutor Roles and the Pressures as Interpreters", en C. Valero y G. Mancho (eds.) Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades. Alcalá de Henares: Servicios de Publicaciones de la Universidad, 2002: 121-126.

Cambridge, J. "Unas ideas sobre la interpretación en los Centros de Salud", en C. Valero (eds.) Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares, 2003: 51-69.

Castiglioni, M. La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze. Milán: Franco Angeli, 1997

Corsellis, A. "Interpreting and Translation in the UK Public Service. The pursuit of Excellence versus, and via, expediency", en G. Anderman y M. Rogers (eds.) Translation Today. Trends and Perspectives, 2002: 71-90.

Corsellis, A. (2003) "Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. Habilidades y competencias interculturales", en C. Valero (eds.) Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro. Granada: Comares, 2003: 71-90.

Gile, A. Basic concepts and models for interpreter and translator training. Amsterdam: John Benjamins, 1995

Hale, S. "Interpreting Politeness in Court. A Study of Spanish Interpreted Proceedings", en S. Campbell y S. Hale Proceedings of the 2nd annual Macarthur Interpreting and Translation Conference 'Research, Training and Practice' Milperra: UWS Macarthur/LARC, 1997a: 37-45

Hale, S. "The Interpreter on Trial: Pragmatics in Court Interpreting", en S.E.

Carr *et al.* (eds.) The Critical Link: Interpreters in the Community, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 1997b: 201-211.

Kaufert, J.M. y R.W. Putsch "Communication through interpreters in health care: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language and power" en Journal of Clinical Ethics 8.1 (1997): 71-78.

Knapp-Potthof, A. y K. Knapp "The Man (or Woman) in the Middle: Discoursal Aspects of Non-Professional Interpreting", en S. Bochner (eds.) The Mediating Person: Bridges Between Cultures. Cambridge: Schenkman, 1981: 181-201.

Mason, I. "Introduction", The Translator 5.5. (1999): 147-160.

Metzger, M. Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality, Washington, D.C.: Gallaudet University Press, 1999

Mikkelsen, H. "Community Interpreting. An Emerging Profession", Interpreting 1.1. (1996): 125-129.

Mikkelsen, H. "Towards a Redefinition of the Role of the Court Interpreter", Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting 3.1. (1998): 125-129.

Pöchhacker, F. y M. Shlesinger The Interpreting Studies Reader. Londres/New York: Routledge, 2002

Roy, C.B. A Sociolinguistic Analysis of the Interpreter's Role in the Turn Exchanges of an Interpreted Event. Ph. D. diss., Georgetown University: Washington D.C, 1989

Roy, C.B. "A Sociological Analysis of the Interpreter's Role in Simultaneous Talk" Multilingua 12.4.(1993): 341-363.

Sandrelli, A. "Computers in the Training of Interpreters: Curriculum Design Issues" en G. Garzone, *et al* Perspectives on Interpreting. Bologna: CLUEB. 2002: 189-204.

Taft, R. "The role and personality of the Mediator", en S. Bochner (eds.), The Mediating Person: Bridges between Cultures. Cambridge: Schenkman, 1981: 53-58.

Valero, C. "Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services. A Critical Factor to Bear in Mind" en <http://www accurapid.com/journal/33jps.htm>, julio 2005.

Valero, C. Formas de Mediación Intercultural. Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica, Granada:

Comares, 2006

Wadensjö, C. Interpreting as Interaction. Harlow, Essex: Addison Wesley Longman Limited, 1998

Biodata

Raquel Lázaro Gutiérrez forma parte del Grupo FITISPos (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos) de la Universidad de Alcalá (dirigido por la Dra. Valero Garcés) desde el año 2001, participando activamente en las investigaciones y la producción de materiales multilingües de dicho grupo. Realiza en estos momentos su tesis doctoral sobre el papel del intérprete en conversaciones médico-paciente. Imparte docencia en la Acción Formativa en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá, de la cual es, además, subdirectora.

Email de contacto: traduccion.sspp@uah.es



This document is licensed under the Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported license, available at <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>.