



**MIRAS**  
Mediació i Interpretació:  
Recerca en l'Àmbit Social

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

# TRADUCCIÓ I IMMIGRACIÓ: LA FORMACIÓ DE TRADUCTORS I INTÈRPRETS PER ALS SERVEIS PÚBLICS

## Noves solucions per a noves realitats

**GRUP DE RECERCA MIRAS**  
**Mediació i Interpretació:**  
**Recerca en l'Àmbit Social**

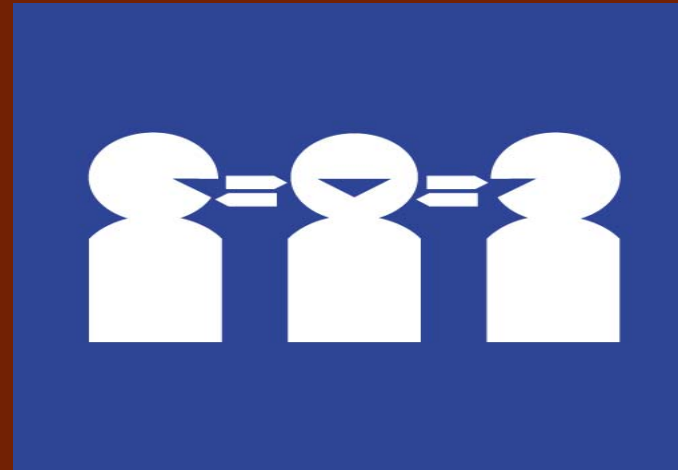
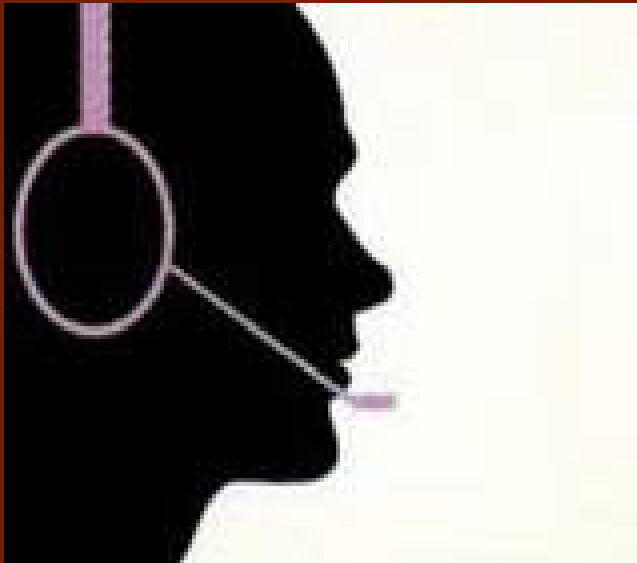
**Marta Arumí Ribas i Anna Gil-Bardají**

V Jornada de Recerca i Immigració - 8 de juliol de 2010

# Index

- Què és la Interpretació als Serveis Públics? Interpretació vs. Mediació
- Situació de la TISP a Catalunya avui;
- Projecte Arafi:
  - Objectius
  - Metodologia (recollida i anàlisi de dades)
  - Resultats
- Aplicació de la recerca i propostes d'intervenció

# Què és la Interpretació als Serveis Públics?



“Community Interpreting enables people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country to communicate with the providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government, and social services” (Carr, S. *et al.*, 1995:21)

# Mediació i Interpretació: Divergències

LA MEDIACIÓ ES BASA EN LA  
INTERVENCIÓ D'UN TERCER

LA INTERPRETACIÓ PARTEIX DE LA  
INVISIBILITAT I DE  
LA NO INTERVENCIÓ

# Mediació i Interpretació: Coincidències

Possibilitar la comunicació entre diferents móns culturals, des d'una perspectiva independent, amb el màxim respecte de les parts principals i mantenint la seva autonomia.

**PERSPECTIVA INTEGRADORA**

# Situació de la TISP a Catalunya avui

- No professionalitzada;
- Familiars, amics, voluntaris...;
- Sense massa garanties de qualitat;
- En general, solucions *ad hoc* per part de l'Administració i altres entitats.

# *Des del punt de vista de l'Administració:*

- *Plans Interdepartamentals d'Immigració - 1993-2000 i 2001-2004*
- *Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008*
- *Pla director d'immigració en l'àmbit sanitari 2006*
- *Pacte Nacional per a la immigració 2008:*

*“Posar una assistència lingüística puntual i de qualitat, a disposició dels i les professionals dels serveis públics que ho requereixin, optimitzant recursos humans i tecnològics. Aquests serveis s’han de donar de forma puntual i transitòria, ja que el coneixement de la llengua comuna es considera una eina de mobilitat social i un deure cívic.*

- 1. Emprendre accions de mediació en la salut per atendre la població immigrada.*
- 2. Contractar sistemes o serveis de traducció per facilitar la comunicació entre el personal penitenciari, les autoritats judicials i els interns estrangers.*
- 3. Disposar d’un sistema de traductors per als programes d’atenció a menors i joves estrangers”.*

# PROJECTE ARAFI

## OBJECTIUS

- **Recopilar un corpus significatiu de dades des de la perspectiva dels traductors i intèrprets, des de la perspectiva dels usuaris i des de la perspectiva de l'administració pública, que permeti:**
  - Definir el perfil del traductor i de l'intèrpret per als serveis públics a Catalunya;
  - Obtenir informació objectiva respecte al nombre d'usuaris dels serveis, idiomes dels usuaris i freqüència d'ús dels serveis públics;
  - Definir amb quina formació accedeixen avui a aquesta feina els professionals que la duen a terme;
  - Recollir les principals dificultats amb què es troba aquest professional;
  - Classificar les diferents tasques que implica aquesta activitat;
  - Descriure la seva forma i metodologia de treball;
  - Recollir informació objectiva en relació al nombre d'usuaris, els idiomes materns, la freqüència d'ús dels serveis públics, els problemes de comunicació que es plantegen quan el professional i l'usuari no comparteixen un idioma comú.



- **Elaborar orientacions i propostes de com oferir una formació universitària adequada al nou perfil professional emergent per a:**

- Treballar en els currículums i programacions que seran la base de la futura formació d'aquests professionals;

- Elaborar materials didàctics per a la formació específica d'aquests professionals;

- Elaborar una sèrie d'orientacions destinades a guiar els centres docents interessats a introduir la nova formació tant a nivell d'estudis de grau com de postgrau.

# METODOLOGIA

## RECOLLIDA DE DADES



# ANÀLISI DE LES DADES

- **Enfocament mixt:**

- Perspectiva quantitativa – disseny de base de dades i sistema estadístic SPSS;
- Perspectiva qualitativa – Anàlisi del discurs.

- **Procés d'anàlisi:**

Mediadors-intèrprets (80) 

Usuaris (80) 

Administració-proveïdors dels serveis (90) 

# RESULTATS

## Perfil de la mostra

MEDIADORS-INTÈRPRETS

- **Majoria jove** (75,5% entre 20 i 40 anys)
- **Majoria dones** (79,6%)
- **Majoria amb estudis** (un 51% estudis universitaris i un 21,6% estudis d'ESO o Batxillerat)
- **Llengües maternes:** (àrab; amazic; castellà; romanès; xinès i dialectes; subcontinent indi; sud-africanes; català; rus; francès; alemany; armeni; holandès; japonès i anglès)
- **Llengües de treball:** català (29,5%); castellà (15,7%); àrab (9,8%); amazic (9,8%); anglès (5,9%); xinès (4%); romanès (4%); alemany (4%); armeni (3,9%); francès (2%); holandès (2%); japonès (2%); rus (2%); wolof (2%).
- **Poca formació específica** en traducció i interpretació (10% i cursos introductoris de curta durada)
- **Més formació en mediació** (cursos oferts per organismes públics, fundacions privades, ONGs i associacions ciutadanes)

# Pràctica professional

- **Curta experiència professional**
  - El 71,4% fa entre 0 i 5 anys que s'hi dedica
- **Serveis prestats sobretot a l'Administració**
  - Institucions públiques (72,3%); empresa privada (38,3%); fundacions (23,4%); ONGs (19,1%); cooperatives (10,6%) i altres (30%).
- **Dedicació sobretot esporàdica o parcial**
  - Esporàdica (58,1%); completa (23,3%) i parcial (18,6%)
  - Compaginació amb altres feines (56,8%)
  - Alt índex de voluntariat (un 80,9% realitza o ha realitzat alguna vegada la seva feina de forma voluntària)
- **Inestabilitat laboral alta**
  - Autònoms (39,5%); contractats laborals (37,2%) i en pràctiques (23,3%)

# Pràctica professional

- **Priorització de competències**
  - Domini de les dues llengües de treball (87,8%); transmissió del missatge (79,6%); coneixement d'ambdues cultures (75,5%); confidencialitat i fidelitat (75,5%) i coneixement del servei públic implicat (55,1%)
- **Priorització de tasques**
  - Explicació de significats o diferències culturals (85,1%); aclariment d'informacions que no s'han entès (80,9%); ajuda als usuaris a emplenar formularis o documents diversos (57,4%); aclariment de tecnicismes als usuaris (53,2%); realitzar trucades telefòniques fora de l'horari laboral (19,1%)
- **Modalitat de TISP majoritàriament presencial**
  - Presencial (95,9%); telefònica, via correu electrònic, escrita (20%)

# Pràctica professional

- **Principals dificultats pel mediador-intèrpret**

- Poca claredat d'expressió dels seus interlocutors (42,2%); els tecnicismes (36,4%); el fet que els interlocutors parlin al mateix temps (33,3%); la desconfiança davant de l'intèrpret (20,5%); la necessitat de memoritzar el que s'ha dit (18,2%); la utilització d'una forma dialectal de la llengua (11,4%)

- **Evaluació externa limitada**

- De l'Administració (52,2%); dels usuaris (40%) y dels proveïdors directes (38,6%)

# Valoració de la professió

- **Coses que millorarien de la professió:**
  - l'ampliació del temps dedicat a cada intervenció;
  - la remuneració;
  - la formació;
  - la creació de xarxes de mediadors-traductors-intèrprets per a una millor comunicació entre els professionals;
  - la informació donada als mediadors-traductors-intèrprets en relació amb cada cas;
  - el reconeixement per part de la societat;
  - el seguiment i avaluació de les actuacions;
  - la millora de les condicions laborals;
  - una major difusió i informació sobre la professió;
  - una millora en la coordinació dels serveis i dels diferents actors de l'Administració.



## Perfil de la mostra

- Proporció similar d'homes (50,8%) i dones (49,2%)
- Majoria joves (72,9% entre 20 i 40 anys)
- Origen divers, amb majoria de Xina (42,9%), Marroc (11,1%) i Rússia (11,1%)
- Situació laboral diversa
- Majoria amb fills (66,7%)
- Mitjana de temps a Catalunya entre 2 i 3 anys
- Llengües maternes diverses, principalment xinès, àrab i rus
- Diversos graus de formació acadèmica

# Necessitats comunicatives

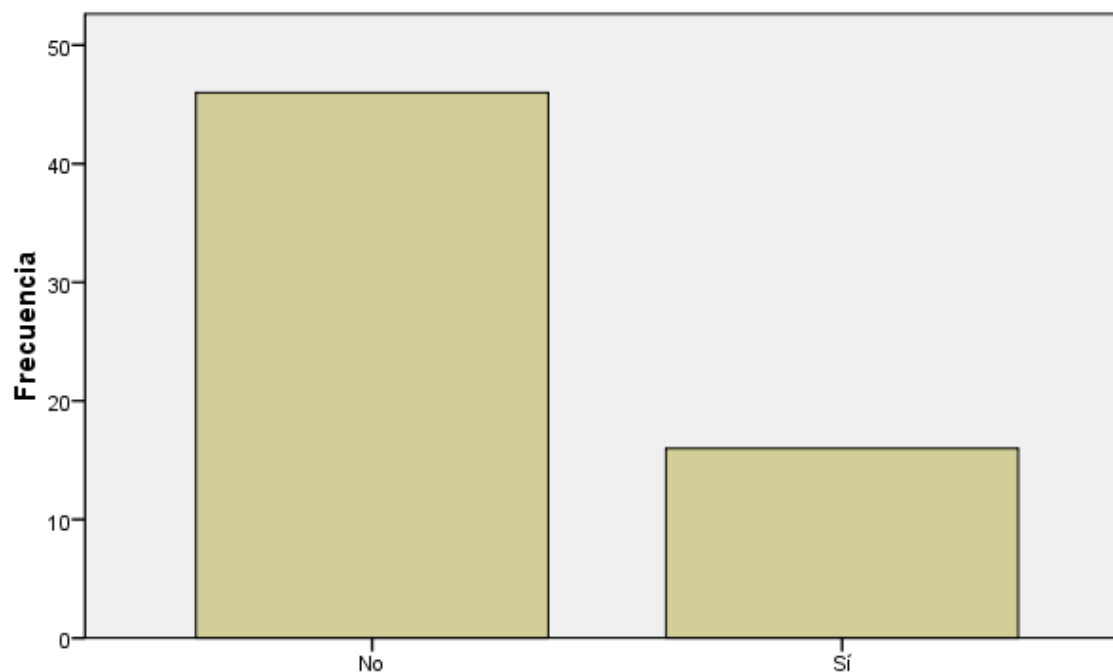
- **Majoria amb problemes de comunicació**
  - El 87,1% dels enquestats diu tenir problemes de comunicació habituals o puntuals amb els serveis públics
- **Àmbits on solen tenir més problemes de comunicació**
  - Sanitat
  - Serveis socials
  - Policia i jutjats
  - Oficines d'atenció al ciutadà
  - Escoles

# Necessitats comunicatives

- **Recursos més emprats per a comunicar-se amb els serveis públics**
  - Espanyol simplificat (73%)
  - Familiars i amics que parlen el català i/o castellà (44,4%)
  - Mediador-intèrpret (25,4%)
  - Comunicació per senyes (17,5%)
  - Anglès (14,3%)
  - Dibuixos i notes (9,5%)
  - Poc ús de la interpretació telefònica (65,1% mai)
- **Preferències a l'hora de comunicar-se amb els serveis públics**
  - Per ells mateixos (54% )
  - Mitjançant familiars o amics (52,4%)
  - Intèrpret professional (17,5%)

# Presència de mediadors-intèrprets

2. ¿Cómo se comunica con el personal de los servicios públicos? Con la ayuda de intérpretes-mediadores



2. ¿Cómo se comunica con el personal de los servicios públicos? Con la ayuda de intérpretes-mediadores

# El paper del mediador-intèrpret

- Preparació no sistemàtica de l'entrevista amb el mediador-intèrpret
- Avaluació no sistemàtica de l'entrevista amb el mediador-intèrpret
- Diversitat d'opinions sobre la fidelitat de la intepretació
- Altres tasques en què els ajuda el mediador-traductor
  - Omplir formularis
  - Trucar per telèfon
  - Realitzar gestions i acompanyaments

## El paper del mediador-intèrpret

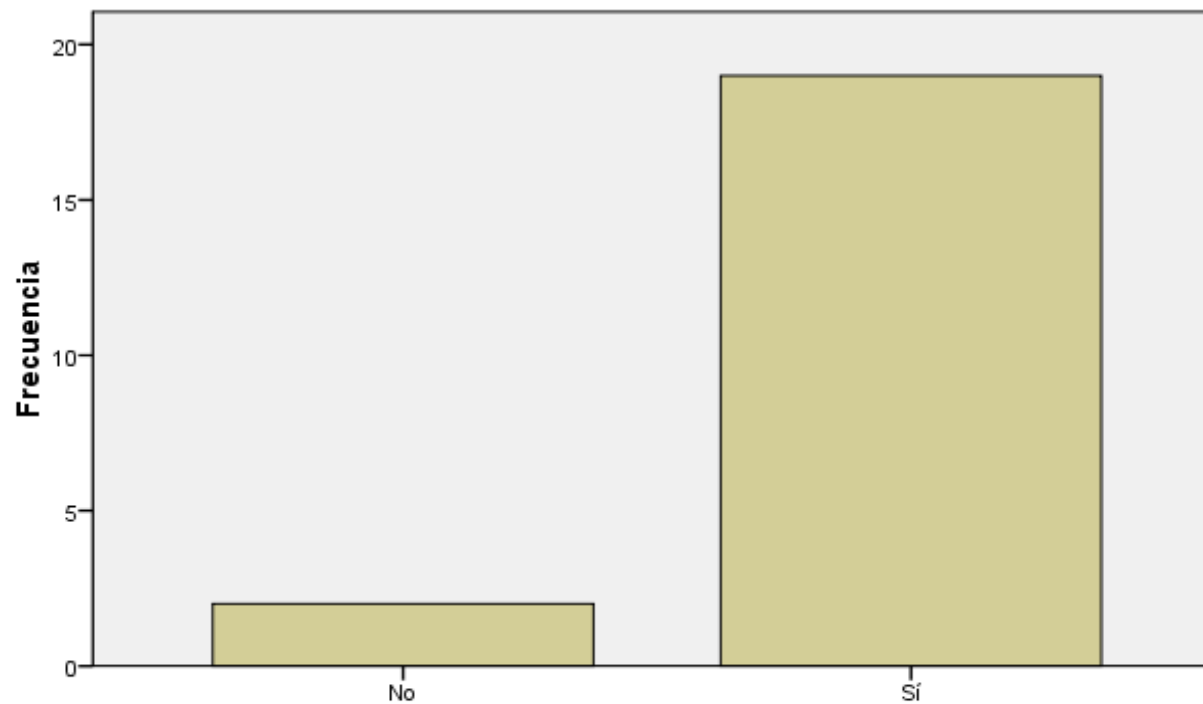
- **Preferències pel que fa als mediadors-intèrprets**
  - Amb mateixa llengua materna que ells (57,1%)
  - Amb llengua materna català o castellà (41,3%)
  - Edat indiferent (58,7%); majors de 25 anys (19%)
  - Sexe indiferent (60,3%); dones (15,9%)

# Valoració de la mediació-íntepretació

- **Satisfacció general de la intervenció**
  - De mediadors-intèrprets professionals (95,5%)
  - De familiars (85%)
  - D'amics (81%)
  - De voluntaris (28%)
- **Relació amb el mediador traductor**
  - Li han demanat que els expliqui o aclareixi alguna qüestió (85,7%)
  - El mediador-intèrpret s'ha mantingut neutral (42,9%) o s'ha posat d'alguna part (23,8%)
  - Els han demanat consell alguna vegada (55,6%)
  - El mediador-intèrpret els ha donat consells alguna vegada (57,1%)

# Valoració mediadors-intèrprets

5. ¿Queda satisfecho con la ayuda de estas personas? Intérpretes-  
mediadores profesionales



5. ¿Queda satisfecho con la ayuda de estas personas? Intérpretes-  
mediadores profesionales



# APLICACIÓ DE LA RECERCA I PROPOSTES D'INTERVENCIÓ

Impacte a quatre nivells:

1. A nivell social (local i regional);
2. A nivell dels serveis públics i de l'administració;
3. A nivell universitari;
4. A nivell de la recerca.

# 1. A nivell social:

- Catalunya alt índex d'immigració de països no hispanòfons
- Necessitat de formació de traductors i intèrprets en les diverses combinacions d'aquestes (i altres) llengües i del català
- Dignitat i la igualtat d'accés als serveis socials i jurídics sense discriminació per motius de raça, ètnia, origen o llengua.

## 2. A nivell universitari

### 2.1. Formació i materials didàctics

- Elaboració d'una proposta concreta de formació a nivell universitari (Grau i Màster Universitari UAB);
- Formacions ofertes a les administracions locals;
- Creació de materials didàctics per a la formació (Ugarte 2010. *La pràctica de la interpretació anglès-català*. Eumo);
- Elaboració de materials de suport per als professionals que treballen en l'àmbit de la TISP

## 2.2. Treball en xarxa

- A nivell de les universitats de l'àmbit català amb formacions en traducció i interpretació, intercanvi i transferència de coneixement i d'expertesa en relació a la situació actual i al desenvolupament de tendències en l'àmbit de la traducció i la interpretació als SSPP a Catalunya – cap a propostes conjuntes.
- Membre de la xarxa Comunica, que reuneix grups d'investigadors de diferents universitats espanyoles, i que té com a objectiu fer un seguiment de com es desenvolupa la comunicació entre llengües i cultures a l'Estat Espanyol.

### 3. A nivell dels serveis públics i de l'administració

- Contacte directe amb les administracions-  
primer pas cap a la presa de consciència i actuació.
  - durant el procés de recollida de dades;
  - cursos i jornades de formació ad hoc per a traductors i intèrprets.
  - I Jornada de Traducció i Interpretació als Serveis Públics a Catalunya: Formació, Recerca i Pràctica Professional. UAB – 7 de juny 2010

## 4. A nivell de la recerca

### **Naixement del grup de recerca MIRAS (UAB)- Creació d'un observatori lingüístic:**

- Treball coordinat i d'assessorament amb l'Administració, entitats i empresa privada
- Vetllar per la qualitat de la professió
- Crear consciència sobre els efectes d'una mala interpretació per a usuaris i proveïdors de serveis
- **Tesis i tesines en curs**

# Cap a on mira MIRAS? Cap a un sistema d'acreditació

Per què és important un sistema d'acreditació?

- Indica preparació prèvia (qualitat);
- Indica reconeixement de la professió;
- Hauria de facilitar la incorporació al món laboral.

Requereix la col.laboració de:

Universitat – Administració – associacions i  
empreses

## Possibles vies cap a l'acreditació

- Formació universitària (Grau, Màster i Postgrau)
- Formació universitària o no universitària (accés majors de 18 anys, sense estudis universitaris)
- Experiència professional demostrable

ACREDITACIÓ

The diagram features a large orange oval on the right containing the word 'ACREDITACIÓ'. Three arrows point from the text blocks on the left towards this central oval. The top arrow points from the first bullet point, the middle arrow from the second, and the bottom arrow from the third. At the top of the slide, there are five smaller orange circles arranged horizontally, with the first two overlapping the text area.



**GRÀCIES**

<http://grupsderecerca.uab.cat/miras>



**MIRAS**  
Mediació i Interpretació:  
Recerca en l'Àmbit Social